



جامعة قاصدي مرباح ورقلة

كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات ماجستير أكاديمي الطور الثاني

في ميدان: علوم اقتصادية والتسيير وعلوم تجارية

فرع علوم اقتصادية ، تخصص نقدي وبنكي

بعنوان:

دور الخدمات المصرفية الالكترونية في تحسين
أداء البنوك التجارية-دراسة حالة عينة من البنوك
التجارية في منطقة ورقلة

من إعداد الطالب: رضاني محمد البخاري

قطاي محمد كمال

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ: 2022/07/19

أمام اللجنة المكونة من السادة

أ.د./	أستاذ، جامعة ورقلة	رئيس
أ.د./	أستاذ محاضر "أ"، جامعة	مشرفا ومناقشا
أ.د./	أستاذ محاضر "أ"، جامعة	مناقش

السنة الجامعية 2021-2022

جامعة قاصدي مرباح ورقلة



كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

قسم علوم اقتصادية

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات ماستر أكاديمي الطور الثاني

في ميدان: علوم اقتصادية والتسيير وعلوم تجارية

فرع علوم اقتصادية ، تخصص نقدي وبنكي

بعنوان:



دور الخدمات المصرفية الالكترونية في تحسين أداء البنوك التجارية-
دراسة حالة عينة من البنوك التجارية في منطقة ورقلة

من إعداد الطالب: رضاني محمد البخاري

قطاي محمد كمال

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ:

أمام اللجنة المكونة من السادة

أ.د./	أستاذ، جامعة ورقلة	رئيس
أ.د./	أستاذ محاضر "أ"، جامعة	مشرفا ومناقشا
أ.د./	أستاذ محاضر "أ"، جامعة	مناقشا

السنة الجامعية 2021-2022

الإهداء

إلى من حملتني و انا على وهن وسقيني نبغ حنانها وعطفها الفياض

إلى من كان دعاؤها ورضها غني سر نجاحي أُمي الغالية حفظها الله

إلى رمز الكفاح في الحياة إلى الذي تعود من أجل تربيتي إلى من غرس القيم والأخلاق

قلبي، إلى من أجمل لقيه بكل فخر واعتزاز أبي أطال الله في عمره إلى من قاسموني عطوة وحنان أخواني

وأخواتي

إلى من اعتر بصدقتهم الزملاء والزميلات خاصة طلبة قسم العلوم الاقتصادية

إلى الذين قدموا لنا كل الدعم

وكل من ساهم معنا من قريبه أو بعيد على إنجاز هذا العمل المتواضع إلى كل من علمنا حرفا أستاذتنا الكرام

من الطور الإبتدائي إلى ما بعد التدرج، ومن لم استطع ذكره في

هذا المقام فإنه يبقى محفوظا في ذاكرة الأيام، أهدي ثمرة جهدي

محمد البخاري رمضاني

محمد كمال قطاي

شكر وامتنان

الحمد لله على دوام فضله ونعمائه وعطائه أن منّ علينا بإتمام هذا العمل المتواضع

والصلاة والسلام على نبي الهدى المبعوث رحمة للعالمين، أخرج الناس من الظلمات إلى النور وعلى آله
وصحبه وسلم.

فعن أبي هريرة رضي الله عنه مرفوعاً {لا يشكر الله من لا يشكر الناس} إسناد صحيح رواه أحمد وأبو داود
والترمذي

امتنالاً لذلك، نتقدم بجزيل الشكر إلى الأستاذة الفاضلة الدكتورة "بوعلي لندة" والتي كان لها فضل الإشراف
والإرشاد الجاد لهذا العمل، ولما منحتنا إياه من توجيهات بناءة وقيمة لتذليل كافة العقبات التي واجهتنا مما
كان له بالغ الأثر في إنجاز هذا العمل، فجازاها الله أطيب الجزاء ولها منا خالص الشكر والعرفان والامتنان
والدعوات لها بدوام الصحة والعافية.

كما لا يفوتنا أن نتقدم بالشكر الجزيل للجنة المناقشة على جهودها في قبول مناقشة وتصحيح هذا العمل
وإسداؤها لنا آرائها القيّمة.

كذلك نتقدم بأبلغ عبارات الشكر والتقدير والامتنان والعرفان لأهل الفضل والعلم من أساتذتنا في جامعة
قاصدي مرياح ورقلة لما يقدمونه لطلابهم من علم ومعرفة، فهم القناديل التي تنير دروب من يأخذ العلم عنهم
وسيبقون دوماً رسلاً للعلم.

كذلك نتقدم بالشكر لعائلتنا لما قدموه لنا من عون و تضحيات للوصول بنا لهذا المستوى
وفي الأخير كل الشكر والامتنان لمن ساعدنا من قريب أو بعيد في إتمام هذا العمل.

وكلنا أمل أن ينال هذا العمل رضا من يطلع عليه .

ولا كمال إلا لله عز وجل.

ملخص الدراسة

تهدف الدراسة إلى التعرف على مدى مساهمة الخدمات المصرفية الإلكترونية كمغير مستقل، في تحسين أداء البنوك التجارية بولاية ورقلة الذي يشكل المتغير التابع، والتي تسمح لها بتحسين أدائها. ولتحقيق أهداف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، واستعمال أسلوب دراسة حالة، إذ تم اختيار عينة عشوائية مكونة من (03) مؤسسات بنكية موزعة بشكل عشوائي على إقليم ولاية ورقلة، وبلغ عدد الاستبيانات التي تم توزيعها (41) استبياناً، والتي أخضعت للمعالجة الإحصائية باستعمال برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) الإصدار 26 وخلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج كان أهمها: أن المؤسسات البنكية تتوفر على خدمات إلكترونية تؤثر بصفة جيدة على أدائها (المالي، الوظيفي، التجاري و الاستراتيجي) حيث أثبتت الدراسة وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha=0.05$) لمساهمة الخدمات المصرفية الإلكترونية في تحسين أداء البنوك. وقد أوصت الدراسة بضرورة سعي المؤسسات البنكية إلى تطوير أنظمتها التكنولوجية ، لتواكب التطور التكنولوجي وتسمح بتوفير أداء متميز وبجودة عالية، مما يمكنها من تحسين أدائها الذي ينعكس على تطورها واستمراريتها، كما أوصت الدراسة متخذ القرار بضرورة تأهيل مواردها البشرية من خلال تدريبهم على تقنيات استخدام أنظمة المعلومات الحديثة، وتشجيعهم على الإبداع والتميز بتقديم الحوافز المادية والمعنوية لهم.

الكلمات المفتاحية: الخدمات المصرفية الإلكترونية، البعد الاستراتيجي، البعد الوظيفي ، الاداء الإلكتروني، الاداء البنكي.

Résumé

La valeur de l'apport des services monétiques en tant que changeur, et pour atteindre les objectifs de l'étude, l'approche analytique descriptive a été utilisée, et l'utilisation d'une méthode d'étude de cas, une étude de cas aléatoire répartie au hasard sur le territoire de la Wilayat de Ouargla, le nombre de questionnaires distribués (41) questionnaires, Qui ont fait l'objet d'un traitement statistique à l'aide de la version 26 du Paquet statistique pour les sciences sociales (SPSS), et l'étude a conclu à un ensemble de résultats dont les plus importants étaient : que les établissements bancaires disposent de services électroniques qui ont un bon impact sur leur performance (financiers, fonctionnels, commerciaux et stratégiques), où l'étude a prouvé qu'il existe un impact statistiquement significatif au niveau de signification ($\alpha = 0,05$) pour la contribution des services monétiques à l'amélioration de la performance des banques.

L'étude recommandait aux établissements bancaires de s'efforcer de développer leurs systèmes technologiques pour suivre le rythme de l'évolution technologique et permettre de fournir des performances exceptionnelles de haute qualité, leur permettant d'améliorer leurs performances, ce qui se reflète dans leur développement et leur continuité et d'encourager la créativité et l'excellence. en leur offrant des incitations matérielles et morales.

Mots clés : service bancaires électroniques , comptage stratgique , dimension carriere , performances électroniques , performances bancaires

قائمة المحتويات

I.....	الإهداء
III.....	ملخص الدراسة
VI	قائمة الجداول
VII	قائمة الأشكال
أ	مقدمة

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للخدمات المصرفية والأداء البنكي

3	المبحث الأول: الأسس النظرية للخدمات المصرفية والأداء البنكي
3	المطلب الأول: ماهية الخدمات المصرفية الالكترونية و واقع تطبيقها في الجزائر:
3	الفرع الاول : ماهية الخدمات المصرفية الالكترونية
7	الفرع الثاني: العوامل التي أدت إلى تطور الخدمات المصرفية الإلكترونية
8	الفرع الثالث: واقع الخدمات المصرفية الالكترونية في الجزائر
12	المطلب الثاني : الأداء المصرفي وقياسه
12	الفرع الأول: تعريف الأداء
12	الفرع الثاني: أساليب تقييم الأداء المصرفي
22	المبحث الثاني: الدراسة السابقة حول موضوع الدراسة و مجالات الاستفادة منها
22	المطلب الأول: الدراسة السابقة حول موضوع الدراسة
22	الفرع الاول : الدراسات السابقة باللغة العربية
24	الفرع الثاني: الدراسات السابقة باللغة الأجنبية
26	المطلب الثاني: مقارنة و مجالات الاستفادة من الدراسات السابقة
26	الفرع الاول :مقارنة الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة
26	مقارنة الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة موضحة في جدول التالي.
28	خلاصة الفصل الأول:

الفصل الثاني دراسة واقع الخدمات المصرفية الإلكترونية وعلاقتها بأداء البنك.

دراسة حالة (BNA, BEA, BADR) 29

30	المبحث الأول: منهج الدراسة الاستطلاعية
30	المطلب الأول: الدراسة الاستطلاعية.....
31	المطلب الثاني: المجتمع وعينة البحث.....
35	المطلب الثالث: النموذج الافتراضي للدراسة التطبيقية وأدوات دراستها
39	المبحث الثاني: عرض وتحليل النتائج.....
40	المطلب الأول: عرض وتحليل إجابات العينة على المحور الأول المتعلق بالخدمات المصرفية الإلكترونية: ...
42	المطلب الثاني: عرض وتحليل إجابات العينة على المحور (الثاني) الأداء البنكي
47	المطلب الثالث: اختبار فرضيات الرئيسية والفرعية
50	خلاصة الفصل
52	خاتمة
56	قائمة المراجع
59	الملاحق

قائمة الجداول

- الجدول رقم 1-1 1 الموزع الآلي للأوراق D.A.B..... 5
- الجدول رقم 1-2 2 الشباك الآلي للأوراق G.A.B..... 6
- الجدول رقم 1-3 3 نهائي نقطة البيع الالكترونية T.P.V..... 6
- الجدول رقم 1-4 4 مراحل تطور الخدمات المصرفية الالكترونية في الجزائر..... 8
- الجدول رقم 1-5 5 مقارنة الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة..... 26
- الجدول رقم 2-1 1 توزيع المبحوثين على البنوك محل الدراسة..... 32
- الجدول رقم 2-2 2 توزيع المبحوثين حسب متغير الوظيفة..... 32
- الجدول رقم 2-3 3 توزيع المبحوثين حسب متغير المستوى التعليمي..... 33
- الجدول رقم 2-4 4 توزيع المبحوثين حسب متغير الخبرة..... 34
- الجدول رقم 2-5 5 درجة الثبات لمحاور ومجالات الدراسة حسب معامل ألفا كرونباخ..... 37
- الجدول رقم 2-6 6 تحديد مستويات الموافقة..... 40
- الجدول رقم 2-7 7 نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات الخدمات المصرفية الإلكترونية المقدمة..... 41
- الجدول رقم 2-8 8 نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على البعد الإستراتيجي..... 42
- الجدول رقم 2-9 9 نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على بعد الوظيفي..... 43
- الجدول رقم 2-10 10 نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على بعد التجاري..... 44
- الجدول رقم 2-11 11 نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على بعد المالي..... 45
- الجدول رقم 2-12 12 نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات الخدمات المصرفية وأبعاد الأداء البنكي..... 47
- الجدول رقم 2-13 13 نتائج معامل الانحدار الخطي للخدمات المصرفية الإلكترونية..... 49

قائمة الأشكال

- الشكل رقم 2- 1 توزيع المبحوثين حسب الجنس.....32
- الشكل رقم 2- 2 توزيع المبحوثين حسب متغير المستوى التعليمي.....34
- الشكل رقم 2- 3 توزيع المبحوثين حسب متغير الخبرة.....35
- الشكل رقم 2- 4 النموذج الافتراضي للدراسة.....36

المقدمة

إن التحول الذي يعرفه الإنسان في القرن الواحد والعشرين تزامنا مع حدوث طفرة في تطور وسائل الإنتاج ودخول العالم في المجال الرقمي جعل القطاع المصرفي ينغمس في عملية التحول التكنولوجي وذلك بزيادة الإنفاق التكنولوجي من قبل الكيانات المصرفية. حيث أن التطورات المتسارعة في بيئة الأعمال المصرفية، المنافسة الشديدة والتحديات الغير المسبوقة للمصارف للحصول على الرقعة التسويقية الجديدة أدي إلى انتشار الخدمات المصرفية الإلكترونية من أجل كسب المزيد من الزبائن والمتعاملين من خلال تطوير وتحسين الخدمات وتحسين الخصائص التسويقية لها وتدريب العاملين على تقديمها.

إن للتكنولوجيا الحديثة تأثير قوي على الاداء التجاري والاقتصادي للمؤسسات بصفة عامة، وعلى القطاع المصرفي بصفة خاصة، حيث سمحت لهذه الاخيرة التحول والتكيف مع متطلبات الخدمات المصرفية الحديثة. واستجابة لذلك، تم إطلاق نموذج جديد للخدمات المصرفية الإلكترونية في السوق منذ بضع سنوات، حيث مكن المستخدمين من تنفيذ عملياتهم اليومية بطريقة أسرع.

تعتبر الخدمات المصرفية الإلكترونية التي يقدمها القطاع المصرفي لعملائه أحد المقومات الأساسية لبناء وتنمية المركز التنافسي لهذا القطاع في أي دولة من دول العالم بصفة عامة، والجزائر بصفة خاصة، حيث أصبح التوجه نحو استخدام الرقمنة واستغلال التكنولوجيا حتمية ضرورية وذلك للكلم الهائل للبيانات والمعطيات وحركة رؤوس الأموال والتي يتوجب التحكم بها بهدف تحسين الخدمات المصرفية التي تقدمها لعملائها، وذلك بتطوير وتحسين هذه الخدمات لنتم إلكترونيا لتلبية حاجات وتوقعات عملائها وتحقيق رضاهم وولائهم بهدف تنمية الحصة السوقية ومواجهة المنافسة.

مع ظهور الخدمات المصرفية الإلكترونية كنتيجة للتطور التكنولوجي، وكحل للمشاكل والعراقيل التي أفرزتها الوسائل التقليدية، تمكنت الوسائل الحديثة من الانتشار بسرعة، وقد ساعد في ذلك المجهودات الكبيرة المبذولة من طرف البنوك لجذب أكبر عدد ممكن من العملاء وجعلهم يختبرون فعالية ومزايا هذه الوسائل حديثة النشأة.

أولاً: إشكالية الدراسة: بناء على ما تم تقديمه سابقاً يمكن أن نطرح الإشكالية التالية:

ما مدى مساهمة الخدمات المصرفية الإلكترونية في تحسين أداء البنوك التجارية؟

وانطلاقاً من هذه الإشكالية يمكن طرح التساؤلات التالية :

- ما هو واقع توظيف الخدمات المصرفية الإلكترونية من طرف البنوك التجارية الجزائرية؟
 - هل يؤثر توظيف الخدمات المصرفية الإلكترونية على الأداء الإستراتيجي للبنوك التجارية محل الدراسة؟
 - هل يؤثر توظيف الخدمات المصرفية الإلكترونية على الأداء الوظيفي للبنوك التجارية محل الدراسة؟
 - هل يؤثر توظيف الخدمات المصرفية الإلكترونية على الأداء التجاري للبنوك التجارية محل الدراسة؟
 - هل يؤثر توظيف الخدمات المصرفية الإلكترونية على الأداء المالي للبنوك التجارية محل الدراسة؟
- ثانياً: فرضيات البحث: على ضوء ما طرح من تساؤلات حول موضوع البحث يمكن تحديد مجموعة من الفرضيات في النقاط التالية:
- الفرضية الرئيسية: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha=0.05$) لمساهمة الخدمات المصرفية الإلكترونية في تحسين أداء البنوك.

الفرضيات الفرعية:

- توفر البنوك التجارية الجزائرية جميع الخدمات الإلكترونية لزيائنها.
- من خلال استعمال الخدمات المصرفية الإلكترونية تحقق البنوك التجارية محل الدراسة أداء وظيفي مرتفع.
- من خلال استعمال الخدمات المصرفية الإلكترونية تحقق البنوك التجارية محل الدراسة أداء إستراتيجي مرتفع.
- من خلال استعمال الخدمات المصرفية الإلكترونية تحقق البنوك التجارية محل الدراسة أداء تجاري مرتفع.

- من خلال استعمال الخدمات المصرفية الالكترونية تحقق البنوك التجارية محل الدراسة اداء مالي مرتفع.

ثالثا:مبررات إختيار الموضوع: تم اختيار هذا الموضوع لجملة من المبررات وهي:

أ- المبررات الذاتية: إن أسباب إختيارنا لموضوع الدراسة راجع للميولات الشخصية للمواضيع التي تصب في المجال البنكي وكذا معرفة أهم العوامل المؤثرة على الأداء المصرفي.

ب- المبررات الموضوعية: وتمثلت في:

- التعرف على مختلف الخدمات المصرفية الالكترونية في الجزائر.

- بناء فكرة عن كيفية عمل البنوك في ظل التحولات التكنولوجية.

-التعرف على كيفية تأثير الخدمات المصرفية الالكترونية على أداء البنوك.

- الرغبة في في مساهمتنا البسيطة في إثراء هذا الموضوع والخوض فيه.

- الموضوع يدخل ضمن إطار التخصص نقدي وبنكي.

رابعا:أهمية الدراسة: تمثلت أهميتها في السعي نحو الإجابة عن التساؤلات المثارة بخصوص دور الخدمات المصرفية الالكترونية على تحسين الأداء البنكي، وإذ أن هذه التساؤلات تراوحت بين التساؤلات النظرية، والتساؤلات الميدانية، لذا يمكن القول إن الأهمية ستحدد كذلك على النحو التالي:

أولاً- الأهمية النظرية: وتتجلى بما ستفصح عنه الإجابات عن التساؤلات النظرية، بوصفها ستوفر إطارا نظريا يؤسس لمفهوم الخدمات المصرفية الالكترونية وكذا مفهوم الأداء البنكي، على نحو قد يسد بعض أو كل حاجات المهتمين بخصوصه.

ثانيا- الأهمية الميدانية: وتتجسد بإختبار واقع الخدمات المصرفية الالكترونية للبنوك التجارية محل الدراسة بولاية ورقلة، ومدى الدور التي تمارسه في تحسين أدائها في الميدان .

خامسا:أهداف البحث: تتمثل أهداف الدراسة في النقاط الموالية:

- إبراز أهم الخدمات المصرفية الإلكترونية المقدمة من قبل البنوك الجزائرية.
- تحديد مدى توافق الخدمات المصرفية الإلكترونية مع التطور الحاصل في العالم.
- إبراز العلاقة بين الخدمات المصرفية الإلكترونية وأداء البنوك بولاية ورقلة.
- سادسا :حدود الدراسة:** قسمت حدود الدراسة إلى ثلاثة أقسام وتمثلت فيما يلي:
 - **الحدود الزمانية:** امتدت الدراسة الاستطلاعية من أول يوم أشعرنا به بموضوع البحث وطرحه أما إجراءاته الميدانية كانت يوم 2020/04/10 إلى 2020/04/26 وكان الهدف هو التعرف على المجتمع الأصلي للدراسة واختيار العينة.
 - **الحدود المكانية:** أجريت هذه الدراسة على مستوى المؤسسات البنكية (BNA-BADR-BEA).
 - **الحدود البشرية:** يتمثل المجال البشري للبحث في مجموعة من عمال العاملين في المجال البنكوك.
 - **الحدود الموضوعية:** وشملت العلاقة بين الخدمات المصرفية الإلكترونية وأداء البنوك التجارية الجزائرية.
- سابعا: منهج البحث والأدوات المستخدمة:**

للإجابة عن الأسئلة المطروحة، ونظرا لأهمية الدراسة وطبيعة الموضوع وللإمام بأهم جوانبه، استخدمنا المنهج الوصفي التحليلي، حيث يعد من أهم المناهج وأكثرها استخداما وانتشارا في الدراسات الخاصة بالعلوم الاجتماعية، إذا يركز على ما هو كائن في الوصف والتفسير للظاهرة المدروسة، حيث يقوم على جمع البيانات الكمية والكيفية وتبويبها وتحليلها وتفسيرها، ومن ثم استخلاص النتائج، بالإضافة إلى الجمع ما بين الدراسة النظرية والميدانية، كما انتهجنا أسلوب دراسة حالة في الدراسة الميدانية، ولتحقيق منهجية هذه الدراسة استخدمنا المقابلة (موظفي البنوك بإقليم ولاية ورقلة) لمعرفة حيثيات ونظرتهم حول الخدمات المصرفية الإلكترونية وكذلك استعملنا الاستبيان الذي سيوجه لموظفي البنوك حيث يعتبر الاستبيان تقنية أساسية في بحثنا، إذ يعطي الحرية لكل فرد للإجابة، وكذا بالاطلاع على مختلف المراجع التي لها علاقة بجوانب الموضوع وقد استعنا ببرنامج الحزم الإحصائية (SPSS) إصدار 26.

ثامنا :هيكل الدراسة:

للإلمام بجميع جوانب موضوع الدراسة، والإجابة على الإشكالية المطروحة وإثبات الفرضيات، تم تقسيم البحث إلى فصلين، قسم نظري وقسم خصص للدراسة التطبيقية، ولكل فصل باحثين. حيث خصص الفصل الأول منه للأدبيات النظرية والتطبيقية للخدمات المصرفية الإلكترونية و الاداء البنكي حيث تناولنا فيه ماهية الخدمات البنكية الإلكترونية وواقعها في الجزائرمن جهة، و من جهة أخرى ماهية الاداء البنكي وأبعاد قياسه، وفي المبحث الثاني تعرفنا على مجموع الدراسات السابقة التي تناولت موضوع دراستنا واستنتجا مجالات الاستفادة من هذه الدراسات.

خصص الفصل الثاني للدراسة الميدانية لدور الخدمات المصرفية الإلكترونية في تحسين أداء البنوك التجارية واحتوى على باحثين، المبحث الاول تناولنا فيه تقديم الطريقة والأدوات والأساليب الاحصائية، والمطلب الثاني تناولنا فيه تحليل النتائج واختبار صحة الفرضيات.

الفصل الأول

الأدبيات النظرية والتطبيقية للخدمات
المصرفية والأداء البنكي

تمهيد:

لا شك في أن الثورة الرقمية بكل ما فيها من وسائل التكنولوجيا والاتصالات الحديثة والإنترنت قد ساهمت إلى حد بعيد في تغيير شكل الحياة البشرية بمختلف مجالاتها وأفرزت متطلبات جديدة في مختلف القطاعات لا سيما المالية والاقتصادية منها لمواكبة هذه القفزة التقنية الهائلة.

ومع تطور التجارة الإلكترونية شهد قطاع المصارف توسعاً كبيراً وتسارعاً في السعي لتطوير الخدمات المصرفية والتحول نحو الخدمات الرقمية بما يتناسب مع هذه الثورة، فكان من أبرز مظاهر هذا التحول هو ظهور الخدمات المصرفية الإلكترونية كخيار أكثر حداثة وتطوراً. فعملت البنوك على تقديم عديد المزايا والخدمات مع قيمة مضافة في غاية الأهمية تتمثل في توفير الوقت والتكاليف الخ.

ومن هذا المنطلق في دراستنا في الجانب النظري سوف نحاول التطرق من جهة إلى، مفهوم وتعريف الخدمات المصرفية والخدمات المصرفية الإلكترونية بالإضافة إلى أنواعها وخصائصها وإلى العوامل التي أدت إلى تطورها، بالإضافة إلى واقع الخدمات المصرفية الإلكترونية في الجزائر، وكذا التطرق إلى الأداء البنكي و أبعاد قياسه. ومن جهة أخرى، إلى العلاقة بين والخدمات المصرفية الإلكترونية والأداء البنكي من خلال الدراسات السابقة.

المبحث الأول: الأسس النظرية للخدمات المصرفية والأداء البنكي

من خلال هذا المبحث سوف نتطرق إلى أهم المفاهيم المتعلقة بالخدمات المصرفية الالكترونية وكذلك إلى العوامل المؤدية لظهور هذه الخدمة وكذلك واقع الخدمات المصرفية الالكترونية في الجزائر، وفي الأخير سوف نتطرق إلى أساليب قياس أداء الخدمات المصرفية ومفهومها.

المطلب الأول: ماهية الخدمات المصرفية الالكترونية و واقع تطبيقها في الجزائر:

الفرع الاول : ماهية الخدمات المصرفية الالكترونية

أولاً- مفهوم الخدمات المصرفية: يمكن تعريف الخدمات بصورة عامة بأنها عبارة عن تصرفات أو أنشطة أو أداء يقدم من طرف إلى طرف آخر وهذه الأنشطة تعتبر غير ملموسة ولا يترتب عليها نقل ملكية أي شيء كما أن تقديم الخدمة قد يكون مرتبط أو غير مرتبط بمنتج مادي ملموس⁽¹⁾.

كما يعرفها كل من Kotler&Armstrong⁽²⁾ بأنها أنشطة أو منافع أو إشباعات يقدمها طرف (البائع) لطرف آخر (المشتري)، وهي بطبيعتها غير ملموسة، ولا يترتب على بيعها نقل ملكية شيء، وقد يرتبط أو لا يرتبط إنتاجها وتقديمها بمنتج مادي ملموس.

حيث عرفت على أنها "مجموعة من العمليات ذات المضمون النفعي الذي يتصف بتغلب العناصر الغير ملموسة على العناصر الملموسة، والتي تدرك من قبل الأفراد أو المؤسسات من خلال دلالاتها وقيمتها النفعية، بحيث تشكل مصدراً لإشباع حاجاتهم المالية والائتمانية الحالية والمستقبلية وتكون مصدراً لربحية المصرف من خلال علاقة تبادلية بين المصرف والعملاء⁽³⁾.

كما عرفت كذلك بأنها " مجموعة من الأنشطة والعمليات المقدمة من قبل المصرف والتي يدركها المستفيدون من خلال ملامحها وقيمتها المنفعية والتي تشكل مصدراً لإشباع حاجاتهم ورغباتهم المالية والائتمانية

1 - محمد حمد عبد الهادي الرويس، نموذج مقترح لقياس جودة الخدمات المصرفية بدولة قطر، رسالة دكتوراه، كلية التجارة جامعة عين شمس جمهورية مصر، 2002، ص 62
2 - P.kotler & G.Armstrong; principles of marketing services, edition prentice hall ;1996 ;p 66.

3 - ميادة بلعاش، أثر الصيرفة الإلكترونية على السياسة النقدية-دراسة مقارنة الجزائر، فرنسا، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2015، ص 26.

الفصل الأول ————— الأدبيات النظرية والتطبيقية للخدمات المصرفية والأداء البنكي

الحالية والمستقبلية،⁽¹⁾ وهوما يتوافق مع تعريف الأمر رقم 11/03 المؤرخ في 26 أوت 2003 المتعلق بالنقد والقرض، الذي نصت المادة 66 منه على أن "تتضمن العمليات المصرفية تلقي الأموال من الجمهور وعمليات القرض وكذا وضع وسائل الدفع تحت تصرف الزبائن وإدارة هذه الوسائل".⁽²⁾

ثانيا- مفهوم الخدمات المصرفية الإلكترونية

عرفها بنك التسوية الدولية للخدمات الإلكترونية " أنها تقديم الخدمات الإنتاجية المصرفية عن بعد، أو عبر الخط، أو من خلال قنوات إلكترونية، سواء للمقيمين، أو غير المقيمين داخل البلد أو خارجه".⁽³⁾

وعرفها الدكتور أحمد سفر بأنها: " تقديم المصارف لخدماتها عبر الوسائل الإلكترونية في المنزل والمكتب وبواسطة الهاتف والجوال والانترنت وغيرها من الركائز الإلكترونية المتطورة المعروفة في عالم تكنولوجيا المعلومات والاتصال".⁽⁴⁾

كما عرف البعض الخدمات البنكية الإلكترونية على أنها: " إجراء العمليات المصرفية بطرق إلكترونية، أي باستخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال الجديدة، سواء تعلق الأمر بالسحب أو بالدفع أو بالائتمان أو بالتحويل أو بالتعامل في الأوراق المالية أو غير ذلك من أعمال المصارف".⁽⁵⁾

وقد ذهب البعض إلى تعريف العمل المصرفي الإلكتروني بالنظر إلى الصورة التي يتم بها تنفيذ العملية بقوله أن: " العمليات المصرفية الإلكترونية تتم بدون تواجد الفرقاء وبدون أن يكون هناك وجود لمستند أصلي موقع يدويا".⁽⁶⁾

1 - هاجر محمد مالك والطاهر محمد أحمد علي، جودة الخدمات المصرفية وأثرها على العميل، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، العدد 01، 2017، ص 55 .

2 - الأمر رقم 11/03 المؤرخ في 26 أوت 2003 المتعلق بالنقد والقرض، معدل ومتمم حسب آخر تعديل له بالقانون رقم 10 - 17 المؤرخ في 11 أكتوبر 2017 المتعلق بالنقد والقرض، الجريدة الرسمية العدد 52 المؤرخة في 3 أوت 2003، ص 03 .

3 - رابع عراب، دور تكنولوجيا الخدمات المصرفية الإلكترونية في عصنة الجهاز المصرفي الجزائري، مجلة الأكاديمية للدراسات الاجتماعية والإنسانية، الشلف، العدد 8، 2012، ص 50

4 - علاء التميمي، التنظيم القانوني للبنك الإلكتروني على شبكة الانترنت، دار الجامعة الجديدة، الاسكندرية، مصر، 2012، ص 23.

5 - أحمد بوراس و السعيد بريك، أعمال الصيرفة الإلكترونية الأدوات والمخاطر، دار الكتاب الحديث، ط 1، القاهرة، مصر، 2014، ص 99.

6 - رحيم حسين وهواري معراج، الصيرفة الإلكترونية كمدخل لعصنة المصارف الجزائرية، أعمال الملتقى المنظومة المصرفية الجزائرية والتحول الاقتصادي واقع وتحديات، جامعة بوعلي شلف، 15-14 ديسمبر 2004، ص 315.

الفصل الأول ————— الأدبيات النظرية والتطبيقية للخدمات المصرفية والأداء البنكي

ثالثاً- **أصناف الخدمات المصرفية الإلكترونية:** تصنف الخدمات المصرفية الإلكترونية الى ثلاثة أنواع:

- الخدمات المصرفية من خلال الصرافات الالكترونية.

- الخدمات المصرفية عبر الهاتف " الهاتف المصرفي " Phone Bank "

- أوامر الدفع المصرفية الالكترونية وخدمات المقاصة الالكترونية.

أ- **الخدمات المصرفية من خلال الصرافات الالكترونية:** من وسائل الخدمات المصرفية أجهزة الصرف الآلي التي تؤدي دورا هاما في توزيع المنتجات المصرفية وتتمثل فيمايلي⁽¹⁾ :

1- الموزع الآلي للأوراق Distributeur Automatique de Billets (D.A.B): هو آلة أوتوماتيكية تسمح للعميل عن طريق بطاقة الكترونية بسحب مبلغ من المال دون حاجة اللجوء إلى الفرع.

الجدول رقم 1- 1 الموزع الآلي للأوراق D.A.B

النتائج	التقنية	المبادئ العامة
- تخفيض نشاط السحب في الفروع	- جهاز موصل بوحدة مراقبة الكترونية تقرأ المدارات المغناطيسية للبطاقة - هذه الأخيرة تسجل عليها المبالغ المالية الممكن سحبها أسبوعيا	- يسمح بالسحب لكل حائز على بطاقة السحب - يوجد في البنوك، الشوارع، أماكن أخرى - يعمل دون انقطاع

المصدر: نعمون وهاب، "النظم المعاصرة لتوزيع المنتجات المصرفية وإستراتيجية البنوك"، مداخلة مقدمة إلى ملتقى المنظومة المصرفية الجزائرية والتحوليات الاقتصادية - واقع وتحديات - جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف- الجزائر، يومي 15/14 ديسمبر 2004، ص: 273.

2- الشباك الآلي للورق Guichet Automatique Bancaire (G.A.B) : هو أيضا آلة أوتوماتيكية أكثر تعقيدا وتنوعا، فبالإضافة إلى خدمة السحب النقدي تقدم خدمات أخرى كقبول الودائع، طلب صك، عمليات التحويل من حساب إلخ وكل ذلك والشبابيك الأوتوماتيكية للأوراق متصلة بالحاسوب الرئيسي للبنك.

1 - حسن شحادة الحسين، "العمليات المصرفية الالكترونية"، الجديد في أعمال المصارف من الوجهتين القانونية والاقتصادية، مداخلة مقدمة إلى المؤتمر العلمي السنوي لكلية الحقوق، جامعة بيروت العربية، 2002، ص: 206.

الجدول رقم 1- 2 الشباك الآلي للأوراق G.A.B

المبادئ العامة	التقنية	النتائج
- يتمكن كل حائز على البطاقة القيام بالعديد من العمليات منها : السحب، معرفة الرصيد، القيام بتحويلات، طلب شيكات	- جهاز موصول بالكمبيوتر الرئيسي للبنك يقرأ المدارات المغناطيسية للبطاقة التي تسمح بمعرفة الزبون للرصيد بفضل رمز سري	- يستعمل من طرف الزبائن في أوقات غلق البنوك، خاصة بالزبون المستعجل

المصدر: نعمون وهاب، "مرجع سابق ذكره"، ص 274.

03- نهائي نقطة البيع الالكترونية : (T.P.V) Terminal Point de Vente : تسمح هذه التقنية بخصم قيمة مشتريات العميل من رصيده الخاص بعد أن يمرر موظف نقطة البيع البطاقة الائتمانية على القارئ الالكتروني الموصول مباشرة مع الحاسوب المركزي للبنك بإدخال الرقم السري للعميل (code pin) أين تخصم القيمة من رصيده وتضاف إلى رصيد المتجر إلكترونيا .

الجدول رقم 1- 3 نهائي نقطة البيع الالكترونية T.P.V

المبادئ العامة	التقنية	النتائج
- يوضع في المحلات حيث يسمح للعميل بتسوية عملياته التجارية بالبطاقة أثناء التسديد	- فروع موصولة بشبكة تجمع بنوكا مختلفة	- يحل مشاكل نقل الأموال ويوفر الأمن

المصدر: نعمون وهاب، "مرجع سابق ذكره"، ص 275.

(ب)- **خدمة الخدمات المصرفية عبر الهاتف " الهاتف المصرفي " Phone Bank** : تعرف خدمة الموبايل المصرفي على أنها قناة اتصال الكترونية بين البنك والزبائن تعمل على تقديم خدمات للزبائن من خلال الهاتف المحمول، وتشمل فتح الحسابات والشراء الالكتروني وتحويل الأموال والتحذيرات الأمنية والتنكير وكشوفات الحساب وتحديد مواقع البنوك ومواقع الصراف الآلي⁽¹⁾.

1 - أمد مارديني، العوامل المؤثرة في نية استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية عبر الهاتف المحمول (الموبايل البنكي) في سورية، مذكرة تخرج ماجستير، الجامعة الافتراضية السورية، سورية، 2015، ص 06.

الفصل الأول ————— الأدبيات النظرية والتطبيقية للخدمات المصرفية والأداء البنكي

(ت) - أوامر الدفع المصرفية الإلكترونية وخدمات المقاصة الإلكترونية : تأسست خدمات المقاصة الإلكترونية عام 1960 "Banker Automated Clearing Services" ويتم من خلالها تحويل النقود من حسابات العملاء إلى حسابات أشخاص أو هيئات أخرى في أي فرع ولأي مصرف في دولة أخرى كدفع المرتبات الشهرية من حساب صاحب العمل إلى حساب الموظفين، أو دفع المعاشات الشهرية من حساب هيئة التأمين والمعاشات إلى المستفيدين، أو دفع التزامات دورية من حساب العميل إلى مصلحة الكهرباء، الغاز الخ.

كما يتم تسوية المدفوعات المصرفية عن طريق نظام التسوية الإجمالية بالوقت الحقيقي (RTGS) "Real Time Settlement System" ضمن خدمات المقاصة الإلكترونية ويتيح هذا النظام بطريقة الكترونية آمنة نقل وتحويل مبالغ مالية من حساب بنكي إلى آخر بسهولة حيث تتم المدفوعات في نفس اليوم وبنفس قيمة اليوم دون إلغاء أو تأخير .

الفرع الثاني: العوامل التي أدت إلى تطور الخدمات المصرفية الإلكترونية

تعد الخدمات المصرفية الإلكترونية من أرقى ما توصل إليه الفكر المصرفي الحديث بالتزامن مع تطور تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات، وبتأثر هذه الأخيرة ظهرت بوادر نقلة نوعية في طريقة تقديم الخدمات المصرفية من خلال التفكير في تقديمها عن بعد، ولم تكن وسائل الدفع المختلفة بدورها بعيدة عن هذا التطور نتيجة لتطور المعاملات المالية، وكان لظهور الخدمات المصرفية الإلكترونية نتيجة تفاعل عدة عناصر منها⁽¹⁾:

- ثورة الاتصالات والمعلومات التي أدت الي ظهور تغيرات جوهرية في طبيعة عمل القطاع المصرفي والمالي ومنه التطلع إلي تقديم خدمات بنكية ومالية متطورة ومتنوعة اعتمادا على ما أنتجته التكنولوجيا وثورة المعلومات

- التجارة الإلكترونية القائمة على استخدام الوسائل الإلكترونية وخاصة الأنترنت.

- وجود منافسة شديدة بين البنوك ببعضها البعض.

1 - بن موسى اعمر، الخدمات المصرفية الإلكترونية ومتطلبات تطويرها في الجزائر، أطروحة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة دكتوراه الطور الثالث، جامعة غرداية، 2020، ص40.

الفصل الأول ————— الأدبيات النظرية والتطبيقية للخدمات المصرفية والأداء البنكي

- تزايد دخول العديد من المؤسسات المالية غير البنكية مثل شركات التامين وشركات التكنولوجيا المالية ومناستها للبنوك.

- وجوب تطوير الأداء بصفة مستمرة سواء للبنوك وغيرها من المؤسسات المالية لرفع مستوى الكفاءة التشغيلية لتقديم أفضل خدمة لعملائها، خاصة أن الكثير منهم اصبحوا يطالبون بخدمات ريفية المستوى.

الفرع الثالث: واقع الخدمات المصرفية الالكترونية في الجزائر

أولاً: مراحل تطور الخدمات المصرفية الإلكترونية في الجزائر: مع ما شهده العالم من تطورات تكنولوجية في مجالي الإعالام والاتصال، فقد فتحت أمام القطاع البنكي لدى العديد من الدول المتقدمة أسواق كبيرة ومتعددة، حققت البنوك من خلالها عائدات مالية ضخمة جراء اعتمادها أسلوب الصيرفة الإلكترونية. وفي ظل التوجه الإلكتروني الجديد للنشاط البنكي في مختلف دول العالم، فقد أصبحت البنوك الجزائرية ملزمة بعصرنة خدماتها من خلال اعتماد أسس الصيرفة الإلكترونية، ولقد شهدت تطور الخدمات المصرفية الالكترونية في الجزائر عدة مراحل والتي سنورده في الجدول التالي:

الجدول رقم 1- 4 مراحل تطور الخدمات المصرفية الالكترونية في الجزائر

السنة	مراحل التطور
1990	ظهور أول بطاقة بنكية CPA
1991	إدراج أول نظام مساعد للعمليات البنكية الخارجية SWIFT
1992	درج البرامج المعلوماتية لفحص وتحليل عمليات الائتمان والتجارة الخارجية
1993	تعميم برامج الاعلام الالي على جميع العمليات البنكية
1994	بداية العمل ببطاقات السحب والتسديد دون انتشارها في جميع الوكالات البنكية.
1995	انشاء شركة آلية المعلومات المصرفية والنقدية المشتركة SATIM
1996	مساهمة SATIM بإنشاء شبكة نقدية الكترونية مشتركة بين البنوك RMI
1998	انطلاق تشغيل نظام السحب للتسويات المالية بين مختلف البنوك التجارية
2002	تكليف شركة آلية المعلومات البنكية والنقدية المشتركة SATIM بإدارة نظام الدفع ما بين البنوك.
2003	ابرام عقد بين شركة SATIM والشركة الفرنسية System Data Ingenico لتعميم النقد
2004	إصدار أول بطاقة دفع دولية
2006	بداية العمل وفق نظامي المقاصة الإلكترونية والتسوية الإجمالية الفورية RTGS
2008	إنتاج البطاقة الإلكترونية الذكية من الشركة الجزائرية HBTechnology وبداية العمل ببطاقة الإلكترونية ما بين البنوك CIB
2010	بلوغ عدد بطاقات الإلكترونية المتداولة ما بين البنوك CIB لمليون بطاقة
2013	إدراج مشروع الصيرفة الإلكترونية ضمن برنامج الحكومة الإلكترونية
2014	توافر نظام التسوية الإجمالية الفورية RTGS بشكل شبه كلي في الجهاز البنكي الجزائري وتحقيقه أكبر عدد من العمليات المنجزة

الفصل الأول ————— الأدبيات النظرية والتطبيقية للخدمات المصرفية والأداء البنكي

المصدر: بن عمر خالد، واقع الصيرفة الإلكترونية في الجزائر، بين معوقات التوسع ومتطلبات النجاح، مجلة بحوث اقتصادية عربية، العدد 80، الجزائر، جويلية 2019، ص 100.

ثانيا- أنظمة الخدمات المصرفية البنكية والهيئات الداعمة لتسيير الخدمات المصرفية في الجزائر:

1- أنظمة الخدمات المصرفية الإلكترونية

أ- **نظام التسوية الإجمالية الفورية (RTGS):** يعرف نظام التسوية الإجمالية الفورية بأنه نظام تسوية المبالغ الإجمالية في وقت أوامر التحويل الدائنة ويوفر نقطة تسوية لأنظمة التصفية العاملة في بلد ما من خلال الحسابات كما يعرف بأنه نظام مركزي إلكتروني يعمل على أساس فوري إجمالي نهائي ومستمر لتنفيذ حيث ساهم هذا النظام في تقدم إجراء مختلف التسويات المالية للمصارف المركزية بين البنوك من خلال تحويل المبالغ الكبيرة المستعجلة. إذ تكمن أهداف بناء نظام التسوية الإجمالية الفورية (RTGS) فيما يلي:⁽¹⁾

- تأهيل نظام الدفع الجزائري إلى المستوى الدولي واستجابته للمقاييس الدولية .

- تقليص فترة التسوية المالية بتطبيق عمليات الدفع في الوقت الحقيقي وتجسيد مبادئ الإدارة الإلكترونية .

- التشجيع على استعمال النقود الإلكترونية والاستجابة لاحتياجات مستخدمي وسائل الدفع الإلكتروني.

- تشجيع البنوك الأجنبية على الإقامة بالجزائر وتقوية روابطها بالبنوك المحلية.

ب- **نظام المقاصة الإلكترونية:** تم تعريف نظام المقاصة الإلكترونية في الجريدة الرسمية بأنه نظام جزائري يخص نظام⁽²⁾ كما يسمى هذا النظام بنظام آلي وغير مادي لأوامر الدفع المضبوطة من قبل المقاصة عن بعد؛ باعتباره يعمل على المعالجة الآلية لجميع المعلومات المالية بين البنوك لكل وسائل الدفع المعروضة والمتداولة بينها (صكوك، تحويل، اقتطاع، عمليات البطاقات البنكية) وذلك عن بعد وبشكل آلي من خلال الشبكة الإلكترونية الرابطة بين البنوك وبعض المؤسسات المالية تحت إشراف البنك المركزي، ويهدف نظام المقاصة الإلكترونية إلى ما يلي:

1 - بن عمر خالد، واقع الصيرفة الإلكترونية في الجزائر، بين معوقات التوسع ومتطلبات النجاح، مجلة بحوث اقتصادية عربية، العدد 80، الجزائر، جويلية 2019، ص 103.

2 - الجريدة الرسمية العدد 26 المؤرخ في 2006/04/24

الفصل الأول ————— الأدبيات النظرية والتطبيقية للخدمات المصرفية والأداء البنكي

- تفعيل آلية عمليات الدفع وتبادل البيانات بين مختلف البنوك والخزينة العمومية و بريد الجزائر .
- سلامة العمليات المحاسبية الجارية في إطار المقاصة بين البنوك وضمان أمن المعلومات المتبادلة بينهما .
- تمكين البنوك الجزائرية من إدارة سيولتها بشكل أدق واستشراف الوقوع في مخاطرها .
- تقليص فترات التحصيل الجارية بين البنوك وتعزيز دور البنك المركزي في التحكم في الكتلة النقدية⁽¹⁾.

2- الهيئات الداعمة لتسيير الخدمات المصرفية في الجزائر

(ا) الجمعية المهنية للبنوك والمؤسسات المالية ABEF: تم إنشاؤها في أكتوبر 1994 من قبل الأعضاء المؤسسين هم: "بنك الفلاحة والتنمية الريفية-بنك الوطني الجزائري-بنك الخارجي الجزائري-القصر الشعبي الجزائري-الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط -بنك البركة-بنك المغرب العربي للاستثمار والتجارة البنك الجزائري للتنمية".ومن مهامها:

- تشكيل الهيئة المهنية للتمثيل الفريد والحصري للبنوك والمؤسسات المالية والأشخاص الاعتباريين
- تمثيل المصالح الجماعية لأعضائها تجاه الأطراف الثالثة ، لا سيما مع السلطات العامة وبنك الجزائر .
- تعزيز إدخال التكنولوجيات الجديدة.
- تشجيع تنظيم وإدارة الخدمات ذات الاهتمام المشترك.
- تشكل إطار للتشاور والحوار من أجل تطوير وتحديث المهنة المصرفية.
- تعزيز تحسين التقنيات المصرفية والائتمانية.
- المساهمة في تطوير سياسة التدريب المصرفي.

1 - بن عمر خالد، واقع الصيرفة الالكترونية في الجزائر، بين معوقات التوسع ومتطلبات النجاح، مجلة بحوث اقتصادية عربية، العدد 80، الجزائر، جويلية 2019، ص 104.

الفصل الأول ————— الأدبيات النظرية والتطبيقية للخدمات المصرفية والأداء البنكي

- التأقلم بطريقة توافقية عن القواعد الأخلاقية التي تحكم المهنة وضمان احترامها من قبل اعضائها.

- تشجيع تطوير المنافسة ومكافحة الجرائم أمام الممارسات التنافسية السليمة.

- ضمان المعلومات والوعي لاعضاءها والجمهور بما في ذلك العملاء.

- إجراء دراسة لجميع المسائل ذات الاهتمام المشترك.

تمثيل المهنة المصرفية على الصعدين الوطني والدولي في جميع الأحداث المالية والاقتصادية والتجارية المتعلقة بالمجتمع المصرفي.

ب) شركة النقد الآلي والعلاقات التلقائية بين البنوك SATEM: تأسست الشركة في سنة 1995 بمبادرة البنوك التالية (ALBARAKA-CNMA-CNEP-CPA-BAN-BEA-BDL-BADR)، وهي شركة ذات اسهم رأس مالها 267 مليون دينار جزائري وتعتبر أحد الأدوات الفنية المصاحبة لبرامج تطوير وتحديث البنوك وخاصة تعزيز وسائل الدفع عن طريق البطاقة، ومن مهام الشركة:

- العمل على تطوير واستخدام طرق الدفع الالكتروني.

- تأسيس وإدارة المنصة التقنية والتنظيمية لضمان التشغيل البيئي الكامل بين جميع الجهات الفاعلة في شبكة النقود الالكترونية في الجزائر.

- المشاركة في وضع قواعد إدارة بنوك سوق المال بين البنوك.

- يساعد البنك في اعداد تطوير منتجات الدفع الالكتروني، وتخصيص الشيكات والنقد والبطاقات النقدية.

ج) تجمع النقد الآلي بالجزائر (GIE-MONETIQUE): يتكون من 19 عضوا منخرط منهم 18 بنك و بريد الجزائر، ويساهم فيه بنك الجزائر كعضو غير منخرط للتأكد من مدى تطابق المنظومات ووسائل الدفع والمعايير المطبقة في هذا المجال طبقا للتنظيم الساري

الفصل الأول ————— الأدبيات النظرية والتطبيقية للخدمات
المصرفية والأداء البنكي
المطلب الثاني : الأداء المصرفي وقياسه

الفرع الأول: تعريف الأداء

يعرف الأداء على أنه "مجموعة الإجراءات التي تقارن فيها النتائج المحققة للنشاط بأهدافه المقررة قصد بيان مدى انسجام تلك النتائج مع الأهداف لتقدير مستوى فعالية أداء النشاط، كما تقاس فيه عناصر مدخلات النشاط بمخرجاته.

ويحدد مفهوم تقييم الأداء كذلك بأنه الأداة التي تستخدم للتعرف على نشاط وحدة اقتصادية بهدف قياس النتائج المتحققة و مقارنتها بالأهداف المرسومة مسبقا بهدف الوقوف على الانحرافات و تشخيص مسبباتها، مع اتخاذ الخطوات الكفيلة لتجاوز تلك الانحرافات، و غالبا ما تكون المقارنة بين ما هو متحقق فعلا و ما هو مستهدف في نهاية مدة زمنية معينة هي سنة في الغالب.

الاداء يعبر عن الكيفية التي تستخدم بها الوحدة الاقتصادية مواردها وطريقة تفاعلها مع بيئتها، فهو يمثل انعكاسا لقدرة الوحدة الاقتصادية على تبني خيارها وتطبيقه، لذلك فهو الجوهر الذي تتجه صوبه عملية تقييم الأداء.

الاداء يمثل النتائج المرغوبة التي تسعى الوحدة الاقتصادية الى تحقيقها، فهو مفهوم واسع يشتمل في مضامينه على العديد من المفاهيم المتعلقة بالنجاح والفشل والكفاءة والفاعلية والمخطط الفعلي والكمي والنوعي وغيرها من العوامل المتعلقة به.

الفرع الثاني: أساليب تقييم الأداء المصرفي

نستطيع أن نصنف المعايير و المؤشرات التي يستند عليها في تقييم الأداء المصرفي إلى مجموعتين

هما:

- المجموعة الأولى: المتعلقة بسلوك العاملين وأسلوب التعامل مع الزبائن.

- المجموعة الثانية: المعايير الرقمية لنتائج ممارسة الوظائف المصرفية.

أولاً: الاساليب المتعلقة بسلوك العاملين وأسلوب التعامل مع الزبائن

وتشمل على المعايير و المؤشرات التي تستند على كيفية الإنجاز والطريقة المتبعة في تنفيذ توجيهات الإدارة، والتي تصبو للوصول إلى تقديم أفضل الخدمات المصرفية والتي من ورائها يمكن تحقيق الأهداف المسطرة، بكلمة أخرى إن هذه المعايير تتعلق بسلوكية العاملين وأسلوب التعامل مع الزبائن ومحاولة إرضائهم ونذكر منها مايلي⁽¹⁾:

- حسن الإستقبال و أسلوب التعامل مع الزبائن.
- سرعة الخدمة المقدمة إلى الزبائن.
- مدى وفاء الزبائن إلى المصرف الذي يتعاملون معه.
- إستقرار العاملين في المصرف و إرتباطهم به.
- قناعة العاملين بالمركز الوظيفي الذي يشغلونه و المسؤوليات المسندة لهم.

ثانياً: المعايير الرقمية لنتائج ممارسة الوظائف المصرفية:

1- مجموعة المعايير العامة: وتضم هذه المجموعه معايير تقويم الاداء المصرفي الاتية:

$$\text{عائد الاستثمار} = \frac{\text{الأرباح}}{\text{رأس المال المستثمر}} \times 100\%$$

وتعد هذه النسبه مقياسا واسع الاستعمال لكفاءة الوحدة الاقتصادية (المصرف) في استثمارها لاموالها، اذ يؤشر ارتفاع هذه النسبة الى نجاح المصرف في تمويل أكبر قدر من عملياته الايرادية ومن ثم تحقيق الارباح

1 - صالح خالص، تقيّم كفاءة الأداء في القطاع المصرفي، ملتقى المنظومة المصرفية الجزائرية والتحويلات الإقتصادية- الواقع و التحديات، الجزائر، 2015، ص 380.

الفصل الأول ————— الأدبيات النظرية والتطبيقية للخدمات المصرفية والأداء البنكي

بدلاً من احتجازها على شكل موجودات ثابتة أو متداولة غير مستثمرة، ويمكن أن تمثل الأرباح هنا في بسط النسبة فائض النشاط الجاري أما رأس مال المستثمر في مقام النسبة فيمثل مجموع الموجودات.

$$\text{نسبة الإيرادات إلى رأس المال المستثمر} = \frac{\text{الإيرادات}}{\text{رأس المال المستثمر}} \times 100\%$$

يشير هذا المعيار إلى مدى مساهمة رأس المال المستثمر في الإيرادات فكلما زادت هذه النسبة كلما زادت الإيرادات أو القدرة الإيرادية للمصرف، والجدير بالذكر هنا أن هذا المعيار يعزز سابقه في هذه المجموعة، ويمكن أن تمثل الإيرادات هنا في بسط النسبة إيرادات النشاط الجاري أما رأس المال المستثمر في مقام النسبة فإنه ممثلاً في مجموع الموجودات.

$$\text{درجة أو نسبة التكنولوجيا المستخدمة} = \frac{\text{الموجودات الثابتة المستخدمة في الآلات والمعدات}}{\text{إجمالي الرواتب والأجور}} \times 100\%$$

يظهر هذا المعيار نسبة الاعتماد في المصرف على المكنة أو الآلات والأجهزة والتكنولوجيا مقارنة بالاعتماد على العمال أو الموظفين فكلما زادت هذه النسبة كلما كانت درجة التكنولوجيا في المصرف عالية والعكس صحيح، وهنا تؤخذ الموجودات الثابتة المستخدمة في الآلات والمعدات بقيمتها الدفترية.

2- مجموعة معايير الربحية: وتضم هذه المجموعة معايير تقييم الأداء المصرفي الآتية:

$$\text{دوران حقوق الملكية} = \frac{\text{الإيرادات}}{\text{حقوق الملكية}} \times 100\%$$

تعد الزيادة في هذه النسبة مؤشراً إيجابياً لكن ارتفاع معدل الدوران هنا أكثر من الحد المقبول والطبيعي ما يزيد من المخاطر المالية للمصرف كونه يعني المبالغة في المتاجرة وذلك يتطلب المزيد من القروض مما يعني ارتفاع نسبة المطلوبات إلى حقوق المالكين فوق الحد الذي يريده الدائنون مما يشكل خطراً على الدائنين والمقرضين، والإيرادات في البسط هنا يقصد بها إيرادات النشاط الجاري أما حقوق الملكية في المقام فتتمثل في مصادر التمويل طويلة الأجل.

$$\text{معدل عائد الاستثمار الى حقوق الملكية} = \frac{\text{الربح بعد الضريبة}}{\text{حقوق الملكية}} \times 100\%$$

يقيس هذا المعيار معدل عائد الربح بعد الضريبة على حقوق الملكية فهو يشير الى قدرة وكفاءة الادارة في تعظيم ثروة المالكين وترتفع هذه النسبة في سنوات الاعفاء من الضرائب وتتنخفض في سنوات الخضوع لها كما يلاحظ انها تنخفض نتيجة زيادة الارباح المحتجزة ايضا، ويسمى هذا المعيار ايضا بنسبة الربحية.

$$\text{معدل دوران الموجودات} = \frac{\text{الربح بعد الضريبة}}{\text{مجموع الموجودات}} \times 100\%$$

يبين هذا المعيار قدرة الموجودات على توليد الارباح اي مدى ربحية المصرف ويعكس كفاءته في استخدام موارده لخلق الارباح التي يقصد بها الربح الصافي بعد الضرائب.

$$\text{معدل دوران الموجودات الثابتة} = \frac{\text{الربح بعد الضريبة}}{\text{الموجودات الثابتة}} \times 100\%$$

يشير هذا المعيار الى متوسط دوران صافي الموجودات الثابتة أي قدرتها على توليد الارباح الصافية بعد الضرائب.

$$\text{نسبة صافي الربح بعد الضريبة الى الايرادات} = \frac{\text{الربح بعد الضريبة}}{\text{الايرادات}} \times 100\%$$

يشير هذا المعيار الى ربحية المصرف الصافية بعد استبعاد ضريبة الدخل منسوبة الى ايراداته الكلية.

$$\text{نسبة مقسوم الارباح الى صافي الربح بعد الضريبة} = \frac{\text{مقسوم الارباح}}{\text{صافي الربح بعد الضريبة}} \times 100\%$$

يعكس هذا المعيار سياسة المصرف في توزيع الارباح واحتجازها مع ملاحظة تغير هذه النسبة من سنة لآخرى.

$$\text{نسبة تطور أجمالي الربح} = \left(1 - \frac{\text{اجمالي ربح السنة الحالية}}{\text{اجمالي ربح السنة السابقة}}\right) \times 100\%$$

يظهر هذا المعيار التطور الحاصل في اجمالي ارباح المصرف لهذا العام قياسا بالعام الماضي.

$$\text{نسبة تطور صافي الربح} = \left(1 - \frac{\text{صافي ربح السنة الحالية}}{\text{صافي ربح السنة السابقة}}\right) \times 100\%$$

يظهر هذا المعيار التطور في صافي ربح المصرف لهذا لسنة الحالية قياسا بالعام السابق

3- مجموعة الاستثمارات المالية: وتضم هذه المجموعة معايير تقييم الاداء المصرفي الاتية:

$$\text{ربح السهم العادي} = \frac{\text{صافي الربح بعد الضريبة} - \text{ارباح الاسهم الممتازة}}{\text{عدد الاسهم العادية المباعة (المتداولة)}}$$

ويبين هذا المعيار متوسط ماحققه السهم العادي الواحد من الارباح الصافية فهو يعكس بذلك ربحية المصرف ايضا ولكن بعد استبعاد جزءا من ارباحه المتعلقة بالاسهم الممتازة.

$$\text{القيمة الدفترية للسهم العادي} = \frac{\text{حقوق الملكية}}{\text{عدد الاسهم العادية المباعة (المتداولة)}}$$

يبين هذا المعيار قيمة السهم العادي الواحد الدفترية اي نصيبه من حقوق المالكين.

4- مجموعة إنتاجية رأس المال: وتضم هذه المجموعة معايير تقييم الاداء المصرفي الاتية:

$$\text{إنتاجية رأس المال من الآلات والمعدات} = \frac{\text{القيمة المضافة الاجمالية بتكلفة عناصر الانتاج}}{\text{قيمة الآلات والمعدات}} \times 100\%$$

يبين هذا المعيار قدرة الآلات والمعدات على خلق القيمة المضافة مقدرة بتكلفة عناصر الانتاج.

$$\text{نسبة الالات والمعدات من اجمالي الموجودات الثابتة} = \frac{\text{قيمة الالات والمعدات}}{\text{قيمة الموجودات الثابتة}} \times 100\%$$

يوضح هذا المعيار او المؤشر نسبة ما مستثمر في الالات والمعدات من مجموع صافي الموجودات الثابتة (بالقيمة الدفترية) اذ ان زيادة هذه النسبة تعني اهتمام المصرف باستثمار امواله في الالات والمعدات التي لها علاقة وطيدة بخلق القيمة المضافة وعادة مايربط هذا المعيار بسابقة (معيار انتاجية رأس المال من الالات والمعدات)، وتتخذ قيمة الالات والمعدات وقيمة الموجودات الثابتة بالقيمة الدفترية.

5- مجموعة الهيكل التمويلي: وتضم هذه المجموعة معايير تقييم الاداء المصرفي الاتية:

$$\text{نسبة المطلوبات الى مجموع الموجودات} = \frac{\text{المطلوبات}}{\text{مجموع الموجودات}} \times 100\%$$

يشير هذا المعيار الى نسبة مساهمة غير المالكين في كل وحدة نقدية من الموجودات، فاذا كانت النسبة 70% فهذا يعني بان من كل وحدة نقدية من الموجودات ساهم غير المالكين في تمويل 70% منها. وان انخفاض النسبة يعني زيادة حماية الدائنين وقلة مخاطر الخسائر التي قد يتعرض لها المصرف، ويميل المالكون عادة الى زيادة النسبة بالحدود التي لا تفوق حد الامان الذي يوافق عليه الدائنون فالمالكون يريدون الاستعادة من القروض في زيادة ربحيتهم بما يفوق سعر الفائدة المفروض والمدفوع على تلك القروض.

$$\text{نسبة حقوق الملكية الى مجموع الموجودات} = \frac{\text{حقوق الملكية}}{\text{مجموع الموجودات}} \times 100\%$$

يعكس هذا المعيار مدى مساهمة المالكين في اجمالي (مجموع) الموجودات وكلما ارتفعت النسبة هنا كلما ازدادت ضمانات الدائنين فهو بذلك يكون على عكس المعيار السابق.

$$\text{نسبة حقوق الملكية الى مجموع المطلوبات} = \frac{\text{حقوق الملكية}}{\text{مجموع المطلوبات}} \times 100\%$$

الفصل الأول ————— الأدبيات النظرية والتطبيقية للخدمات
المصرفية والأداء البنكي

يبين هذا المعيار قدرات المصرف على ضمان الدائنين فضلا عن مدى حساسية المصرف في مواجهة الظروف الصعبة وذلك من خلال تغطية حقوق واموال المالكين لاجمالي ديون المصرف لصالح الغير .

$$\text{نسبة التمويل الطويل الاجل الى اجمالي الموجودات الثابتة} = \frac{\text{القروض (الديون) الطويلة الاجل}}{\text{اجمالي الموجودات الثابتة}} \times 100\%$$

يبين هذا المعيار النسبة التي تشكلها القروض الطويلة الاجل كمصادر تمويل للموجودات الثابتة، كما يبين درجة الحماية التي يوفرها المصرف لاصحاب الديون الطويلة الاجل فضلا عن كشفها عن قدرة المصرف على الاقتراض.

6- مجموعة المقدره على الوفاء: وتضم هذه المجموعة معايير تقييم الاداء المصرفي الاتية:

$$\text{نسبة التداول (النسبه الجارية)} = \frac{\text{الموجودات المتداولة}}{\text{المطلوبات المتداولة}}$$

تعتبر نتيجة هذه النسبة عن عدد مرات تغطية الموجودات المتداولة للمطلوبات المتداولة بمعنى انها تشير الى المدى الذي يمكن ان تنخفض فيه قيمة الموجودات المتداولة دون ان تتعرض الادارة المالية الى مخاطر فقدان السيولة والعسر المالي.

$$\text{نسبة السيولة (النسبة الصارمة)} = \frac{\text{الموجودات المتداولة} - \text{المخزون}}{\text{المطلوبات المتداولة}}$$

تأتي هذه النسبة لتعزيز سابقتها في تقييم موقف السيولة، ويرجع سبب استبعاد المخزون السلعي من بسط النسبة لكونه اقل الموجودات المتداولة سيولة بسبب بطء تحويله الى نقد او بسبب عدم التأكد من بيعه.

$$\text{نسبة السيولة السريعة (الصارمة جدا)} = \frac{\text{النقدية}}{\text{المطلوبات المتداولة}}$$

الفصل الأول ————— الأدبيات النظرية والتطبيقية للخدمات
المصرفية والأداء البنكي

ويحصر هذا المعيار قدرة المصرف على الوفاء بالمدى القصير بمتطلباته المتداولة من النقد الموجود (المتاح) لديه فقط وليس النقد وما يمكن تحويله من الموجودات الى نقد بسرعة. لذا يعد هذا المعيار هو الاكثر دقة من سابقه في تقييم درجة سيولة المصرف.

$$\text{نسبة صافي رأس المال العامل الى المطلوبات المتداولة} = \frac{\text{صافي رأس المال العامل}}{\text{المطلوبات المتداولة}}$$

يوضح للدائنين مدى الضمانات التي يحصلون عليها في الاجل القصير فضلا عن معرفتهم لما يقابل ديونهم على المصرف من موجودات متداولة لديه.

$$\text{نسبة صافي رأس المال العامل الى المطلوبات طويلة الاجل} = \frac{\text{صافي رأس المال العامل}}{\text{المطلوبات الطويلة الاجل}}$$

ويفيد هذا المعيار كسابقه الدائنين الذين يرغبون فرض نسبة معينة من صافي رأس المال العامل الى مبلغ ديونهم الطويلة الاجل بذمة المصرف

7- مجموعة ادارة الاموال والمبيعات: وتضم هذه المجموعة معايير تقييم الاداء المصرفي الاتية:

$$\text{نسبة التمويل القصير الاجل الى اجمالي الديون} = \frac{\text{القروض القصيرة الاجل}}{\text{اجمالي القروض}} \times 100\%$$

يفيد هذا المعيار في التعرف على حجم القروض القصيرة الاجل نسبة الى اجمالي القروض التي حصل عليها المصرف.

$$\text{نسبة الموجودات المتداولة الى الاقتراض} = \frac{\text{الموجودات المتداولة}}{\text{اجمالي القروض}} \times 100\%$$

الفصل الأول ————— الأدبيات النظرية والتطبيقية للخدمات
المصرفية والأداء البنكي

توضح هذه النسبة علاقه بين الموجودات المتداولة وبين مجموع التزامات المصرف من قروض وكلما ارتفعت هذه النسبة كلما كان المصرف في وضع مالي افضل.

$$\text{سرعة دوران النقدية} = \frac{\text{الايادات السنوية}}{\text{النقود} + \text{الموجودات السريعة (شبه النقود)}}$$

توضح هذه النسبة مدى الاستخدام الفعال للنقدية.

$$\frac{\text{القروض}}{\text{حقوق الملكية}} = \text{الحاجة الى القروض}$$

يبين هذا المعيار مدى الحاجة الى القروض في تمويل اقتصاديات المصرف كما يقيس التزامات المصرف تجاه دائنين وانخفاض هذه النسبة يؤدي الى زيادة حسانة المصرف ضد مخاطر التصفية والعكس صحيح.

$$\text{نسبة تطور الموجودات} = \left(1 - \frac{\text{اجمالي الموجودات في السنة الحالية}}{\text{اجمالي الموجودات في السنة السابقة}} \right) \times 100\%$$

والولاء ، وتوسيع تشير هذه النسبة الى مدى كفاءة الادارة في زيادة حجم موجوداتها خلال السنة الحالية مقارنة بالسنة السابقة اذ تشير اية زيادة حاصله الى تقدم و تطور المصرف.

الفرع الثالث: أبعاد الاداء المصرفي

الفصل الأول ————— الأدبيات النظرية والتطبيقية للخدمات المصرفية والأداء البنكي

انطلاقاً من أساليب التقييم البنكي و خصوصيتها ومن الدراسات السابقة يمكن تقسيم أبعاد قياس الاداء المصرفي الى أربعة أبعاد كحوصلة للجوانب الاقتصادية، التنظيمية و الاجتماعية في الاداء. و من هذا المنطلق تتمثل هذه أبعاد الاداء المصرفي فيما يلي¹:

البعد الوظيفي : يرتبط البعد الوظيفي بجانب الموارد البشرية العاملة بالبنك بمعنى كل ما يرتبط بنشاط عمال البنك، فبقاء واستمرار البنك يتوقف بدرجة كبيرة على أداء موظفيها من حيث مؤهلاتهم و كفاءتهم. اذن تحفيز وتطوير وتدريب العاملين في البنك يعد من أهم محددات نتائج البنك و سينعكس بالضرورة على أدائه.

البعد الاستراتيجي : مرتبط بإستراتيجيات البنك المحددة التي تسعى لتحقيقها على المدى المتوسط و البعيد مثل تحقيق ميزة تنافسية التوسع الخ.

البعد التجاري : يقصد به نشاط البنك التجاري المرتبط بكل الخدمات البنكية المعروضة، وكذا طريقة عرضها وأساليب الترويج لها و التي تسعى من خلالها لكسب رضا زبائنها.

✓ **البعد المالي**: يقصد به تقييم مردودية وربحية البنك من خلال الاعتماد على عدد من المؤشرات المالية التي تم عرضها سابقاً.

¹ -منصف نزار, دور الصيرفة الالكترونية في تحسين الاداء في البنوك التجارية, ذكره مكملة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي في العلوم

الاقتصادية, جامعة ام البواقي 2016 ص21

المبحث الثاني: الدراسة السابقة حول موضوع الدراسة و مجالات الاستفادة منها

للدراسات السابقة أهمية قصوى في تحديد وتوجيه وتدعيم مسارات البحث العلمي، وجب على كل باحث الإستعانة بها، بإعتبارها الأرضية والقاعدة الأساسية لبحثه، كما يقال ولو ظل الباحث ينطلق من الصفر دون مراعاة ما تم إنجازه ما حدث تطور في المعرفة البشرية ولا عرفت التقدم العلمي والتكنولوجي الذي نراه اليوم.

المطلب الأول: الدراسة السابقة حول موضوع الدراسة

الفرع الاول : الدراسات السابقة باللغة العربية

1-مدرويس نادية و مزياني حنان (2022). دور الخدمات المصرفية الإلكترونية في تحقيق ولاء العملاء "دراسة حالة البنك الوطني الجزائري" هدفت الدراسة إلى تبيان طبيعة العلاقة الاثر بين جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية المقدمة من طرف حالة البنك الوطني الجزائري BNA وولاء العملاء، معتمدين على الاستبيان كأداة لجمع البيانات مع الاعتماد علىSPSS20. لقد توصلت الدراسة إلى وجود علاقة ارتباط بين ابعاد الخدمات المصرفية الإلكترونية و ولاء العملاء ، فضلا عن وجود أثر معنوي عند مستوى معنوية 0.05 لابعاد الخدمات المصرفية الإلكترونية و ولاء العملاء.

2-رقية الطيب علي أحمد (2021) "أثر استخدام الخدمات المصرفية الالكترونية في زيادة ربحية البنوك - بالتطبيق علي عينة من البنوك السودانية". مجلة الباحث الاقتصادي المجلد 09 العدد 01. هدفت هذه الدراسة الى معرفة أثر استخدام الخدمات المصرفية الالكترونية في زيادة ربحية البنوك و تقليل المخاطر المتعلقة بالخدمات المصرفية و انعكاسها على ربحيتها. لتحقيق اهداف الدراسة صممت الباحثة استبانة وزعت على عينة من العاملين في البنوك السودانية. وقد توصلت الدراسة الى وجود علاقة ارتباطية إيجابية بين الخدمات المصرفية الالكترونية وزيادة الربحية كذلك وجود علاقة إيجابية بين تقليل المخاطر المرتبطة الخدمات المصرفية الالكترونية وزيادة الربحية، وأن التميز في الخدمات المصرفية الالكترونية يؤدي الى زيادة القدرة التنافسية والحصة السوقية من خلال جذب العملاء وكسب ولائهم.

3-بوابح عالية (2021) أثر جودة الخدمات المصرفية الالكترونية على الميزة التنافسية في بعض البنوك في ولاية قسنطينة. مجلة الدراسات المالية والمحاسبية والادارية المجلد- 03 العدد، 08.هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر جودة الخدمات المصرفية الالكترونية في تحقيق الميزة التنافسية في بعض البنوك لولاية قسنطينة بالجزائر المتمثلة بمجموعة من المتغيرات المستقلة (الاعتمادية، الاستجابة، الأمان، تصميم الموقع، سهولة الاستخدام، و المتغير التابع (الميزة التنافسية). لتحقيق أهداف الدراسة فقد اعتمدت الباحثة على توزيع استبانة الكترونية تم تحليل نتائجها باستخدام برنامج SPSSتوصلت الدراسة إلى أن هناك أثر لجودة الخدمات الالكترونية المقدمة من قبل البنوك على تحقيق الميزة التنافسية. وقدمت الدراسة بمجموعة من التوصيات من أبرزها ضرورة توفير الأمن لقواعد بيانات العملاء و تجديد المعلومات التسويقية على الموقع من قبل البنوك في ولاية قسنطينة.

4- أحمد زكريا صيام و محمود عادل أبو النادي(2014) " تأثير كفاءة الخدمات المصرفية الالكترونية

على الاداء المالي للبنوك التجارية الاردنية" مجلة جامعة القدس المفتوحة للابحاث والدراسات الادارية والاقتصادية. هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على تأثير كفاءة الخدمات المصرفية الإلكترونية على الأداء المالي للبنوك التجارية الأردنية، وذلك بإجراء دراسة ميدانية تطبيقية لمعرفة الأداء المالي الذي يتحقق جراء تعزيز كفاءة الخدمات المصرفية الإلكترونية. لتحقيق اهداف الدراسة صمم الباحثان استبانة قد وزعت على عينة الدراسة من المديرين الماليين في البنوك التجارية الأردنية اهم نتائج الدراسة هي: أن الأداء المالي للبنوك التجارية يتأثر بكفاءة الخدمات المصرفية الإلكترونية ، شريطة توفر الوقت والجهد وحجم الأعمال الروتينية اليومية، وبالتالي خفض النفقات وتكاليف العاملين. كما أظهرت نتائج التحليل أنه لا توجد فروق ذات دلالة احصائية بين البنوك التجارية الأردنية من حيث تأثير كفاءة الخدمات المصرفية الإلكترونية على أداءها المالي.

5- عرب يونس (2006) ⁽¹⁾ بعنوان " دراسة شاملة حول المصارف الإلكترونية - الفكرة وخيارات القبول والرفض، الأردن. وهي عبارة عن دراسة شاملة للتعرف على عوامل نجاح وفشل المصارف الإلكترونية، حيث ركز الباحث على ثلاثة جوانب رئيسية في دراسته وهي: ترتيبات عمل المصارف الإلكترونية وعناصر نجاحها،

1 - عرب يونس ، " الدراسة الشاملة حول المصارف الإلكترونية "، المصارف في الأردن، العدد الثالث، المجلد الخامس والعشرون، الأردن، 2006،

مستلزمات نجاح المصارف الإلكترونية والتحديات القانونية وحلولها، وتوصل الباحث إلى أن هناك العديد من الأسباب التي تقف عائقاً أمام استخدام المصارف الإلكترونية هي أمان التعاملات الإلكترونية، والخصوصية وهناك مجموعة أخرى من عينة الدراسة حددت أهم عائق هو ضرورة إرسال نماذج فتح الحسابات عبر الفاكس أو البريد العادي، لخص الباحث في دراسته إلى مجموع من التوصيات أهمها: ضرورة توفير الحماية الفاعلة لنشاط المصارف الإلكترونية، ضرورة توفير حزم متكاملة من التشريعات لمعالجة الأنشطة الإلكترونية.

6- العبدلات عبدالفتاح (2006) ⁽¹⁾ بعنوان معيقات التوسع في الصيرفة الإلكترونية"، وهدفت الدراسة إلى التعرف على معيقات التي تحد من عمليات التوسع في استخدام الصيرفة الإلكترونية من قبل عملاء البنوك التجارية الأردنية، حيث توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أن نسبة استخدام الصراف الآلي بلغت 85% واستخدام الانترنت 5% أما استخدام الهاتف 3%، وأن السبب الرئيسي لعدم انتشار الخدمات المصرفية الإلكترونية هو غياب الدور الإعلامي وصعوبة الاستخدام وعدم توفر الأمان والسرية. أما أهم توصيات الدراسة عمل حملات تسويقية لزيادة الوعي المصرفي مع ضرورة التركيز على عنصري الأمان والسرية في الخدمات المصرفية الإلكترونية.

الفرع الثاني: الدراسات السابقة باللغة الأجنبية

1- Aboud Saleh Ahmad AL-Adwan (2017), "The Impact of Electronic Banking Service Quality in Enhancing Performance" International Journal of Human Resource Studies, 2017, Vol. 7, No. 3.

هدفت هذه الدراسة لمعرفة مستوى جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية في الأردن، لمعرفة تأثيرها على أداء هذه البنوك. ولتحقيق أهداف الدراسة التي توصل إليها الباحث تم الاعتماد على الاستبيان ليشمل (51) فقرة لجمع البيانات الأولية من مجتمع يتكون (1900) مستجيب من الإدارة العليا والوسطى للبنوك، تم جمع البيانات وتحليلها بالإضافة إلى اختبار الفرضيات باستخدام حزمة العلوم الاجتماعية (SPSS). لم يقتصر قياس الأداء في هذه الدراسة على المعايير والمؤشرات المالية، توسعت لتشمل جوانب أخرى ؛ على سبيل

1 - العبدلات عبدالفتاح، " معيقات التوسع في الصيرفة الإلكترونية- دراسة حالة على البنوك الأردنية. أطروحة دكتوراه غير منشورة، الأكاديمية العربية للعلوم المالية والمصرفية، عمان، الأردن. 2006

المثال: اكتساب عملاء جدد وتحقيق أهدافهم الرضا الحصة السوقية ، كل هذا يمكن أن يساهم في تحقيق ارتفاع معدل الأرباح للبنك. يعتبر قطاع البنوك التجارية الأردنية قطاع واحداً من أهم قطاعات الاقتصاد الأردني نظراً لحجم الاستثمار وعدد الموظفين. توصلت الدراسة لوجود تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) لجودة الخدمات المصرفية الإلكترونية مع أهمية أبعادها على الأداء في البنوك التجارية الأردنية. و يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لجودة الخدمات المصرفية الإلكترونية من حيث أهمية أبعادها على الأداء (رضا العميل ، ولاء العملاء ، والمشاركة الجديدة العملاء والحصة السوقية) في البنوك التجارية الأردنية.

2- دراسة Maenpaa Katariina (2006) ⁽¹⁾ ، بعنوان " وضع المستهلكين في مجموعات على أساس مدى إدراكهم للخدمات المصرفية عبر الإنترنت " قام الباحث بهذه الدراسة في فنلندا، حيث تم تقسيم المستهلكين (عينة الدراسة) إلى أربعة مجموعات، فالمجموعة الأولى ركزت على الأمان والملاءمة في استخدام الإنترنت وغير راغبين بشكل عام استخدام التكنولوجيا الحديثة، والمجموعة الثانية والتي تتكون من الشباب ترغب بالتعامل مع الصيرفة الإلكترونية من جميع النواحي، والمجموعة الثالثة تعتبر الخدمات المصرفية الإلكترونية غير ملائمة ولا تحقق المطلوب بالرغم أن 66% منهم يحملوا شهادات علمية، المجموعة الرابعة تعتبر الأفضل حيث تعتبر استخدام التكنولوجيا في الأعمال المصرفية أمر جيد من جميع النواحي. واقترح الباحث على ضرورة توفير الخدمات بطريقة سهلة ودون أي معوقات وضرورة الاستثمار بشكل أكبر في الخدمات المصرفية عبر الإنترنت لتلبية الطلب المتزايد من فئة الشباب.

دراسة Mathew Joseph, Yasmin Sekhon, George Stone and Julie Tinson (2005) ⁽²⁾ ، بعنوان " دراسة تمهيدية على استخدام التكنولوجيا المصرفية في المملكة المتحدة " قام الباحثون في هذه الدراسة بمحاولة استكشاف وتحديد مناطق عدم رضا عملاء المصارف فيما يتعلق بتكنولوجيا الخدمات المصرفية من خلال دراسة إحصائية على المصارف الإلكترونية في بريطانيا، وكان من نتائج الدراسة، أن درجة رضا العملاء

1 - Maenpaa, K "Clustering the consumer on the basis of their perceptions of the internet banking services", Internet Research, Vol. 16, No. 3, 2006

2 - Joseph, M., Sekhon, Y., Stone, G. and Tinson, J., "An exploratory study on the use of banking technology in UK.", International Journal of Bank Marketing, Vol. 23, No.5 2005

الفصل الأول ————— الأدبيات النظرية والتطبيقية للخدمات المصرفية والأداء البنكي

تعتبر عالية فيما يتعلق بالدقة والأمان والفاعلية والثقة، وأبدى العملاء عدم رضاهم عن فترة الانتظار الطويلة التي يواجهونها للحصول على الخدمة الإلكترونية، بالإضافة إلى المنظر المرئي للموقع وعدم توفر جميع الخدمات حسب رغبات المستخدمين. أوصى الباحثون بضرورة قيام المصارف بصرف مبالغ أكبر بغرض تحديث خدماتها الإلكترونية بشكل مستمر والتعرف على رغبات عملائها وتحقيقها قدر الإمكان حتى لو كانت بعض الخدمات لا تحقق لها أرباح.

المطلب الثاني: مقارنة و مجالات الاستفادة من الدراسات السابقة

الفرع الاول: مقارنة الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة

مقارنة الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة موضحة في جدول التالي.

الجدول رقم 1- 5 مقارنة الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة

المعايير	الدراسة الحالية	الدراسات السابقة
من حيث الزمان والمكان	انجزت دراستنا في الفترة 2020/04/10 إلى 2020/04/26، المكان ولاية ورقلة	تمت هذه الدراسات في بيئات مختلفة منها عربية كالجزائر الاردن السودان و اخرى اجنبية كالمملكة المتحدة، وامتدت هذه الدراسات من 2005 الى 2022.
من حيث العينة	شملت الدراسة جميع عمال المؤسسة حيث تم توزيع الاستبيان على الاغلبية بطريقة عشوائية	ركزت الدراسات على توزيع الاستبيان بطريقة عشوائية.
من حيث منهج الدراسة	استخدمنا في دراستنا المنهج الوصفي التحليلي ومحاولة اسقاط الجانب النظري على الواقع	اعتمدت اغلبية الدراسات على المنهج الوصفي التحليلي
من حيث متغيرات الدراسة	اعتمدت دراستنا على متغيرين اثنين هما الخدمات المصرفية	اعتمدت معظم الدراسات على متغيرين اثنين هما الخدمات

الفصل الأول ————— الأدبيات النظرية والتطبيقية للخدمات المصرفية والأداء البنكي

<p>المصرفية الإلكترونية أو جودتها كمتغير مستقل و اختلفت في المتغير التابع فمنها من تطرق الى الاداء المالي أو الميزة التنافسية أو ولاء الزبائن و منها من جمعهم في دراسة واحدة .</p>	<p>الإلكترونية متغير مستقل الاداء البنكي كمتغير تابع</p>	
<p>اختلفت الابعاد بالنسبة للدراسات السابقة</p>	<p>اعتمدت دراستنا على بعد واحد بالنسبة للمتغير المستقل و أربعة أبعاد بالنسبة للمتغير التابع حاولنا من خلالها الالمام بين مختلف أبعاد الدراسات السابقة</p>	<p>من حيث أبعاد الدراسة</p>

المصدر: من انجاز الطالبين اعتمادا على الدراسات السابقة

الفرع الثاني: مجالات الاستفادة من الدراسات السابقة:

- معرفة الادبيات الخاصة بمتغيرات الدراسة.
- تحديد فقرات الاستبيان وتحسين صياغتها.
- الاستفادة من بعض المراجع التي اعتمدها هذه الدراسات.
- اختيار بعض العناوين المهمة من الجانب النظري.
- تطوير وتحسين الفرضيات وأسئلة البحث.
- مقارنة الدراسة مع الدراسات الاخرى واكمال جوانب النقص.
- بلورة مشكلة البحث وتحديد أبعادا بشكل اكثر وضوحا.

_____ الفصل الأول _____ الأدبيات النظرية والتطبيقية للخدمات
المصرفية والأداء البنكي _____
خلاصة الفصل الأول:

حاولنا من خلال الفصل الأول التطرق إلى الجانب النظري للخدمات المصرفية الإلكترونية وأداء البنوك وكذلك التطرق إلى واقع هذا المجال في الجزائر، ثم تطرقنا في المبحث الثاني للدراسات السابقة والمقارنة بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية و مجالات الاستفادة منها.

الفصل الثاني

دراسة واقع الخدمات
المصرفية الإلكترونية
وعلاقتها بأداء البنك.

دراسة حالة (BNA, BEA,
BADR)

المبحث الأول: منهج الدراسة الاستطلاعية

المطلب الأول: الدراسة الاستطلاعية

تعتبر الدراسة الاستطلاعية خطوة مهمة لمعرفة مجتمع الدراسة، والصعوبات التي يمكن أن تواجهنا في تطبيق أدوات الدراسة، وتساعد في اختيار العينة، ولأن دراستنا تخص عمال وموظفي المؤسسات البنكية بولاية ورقلة، حيث كان الهدف منها معرفة دور الخدمات المصرفية الإلكترونية في تحسين أداء البنوك التجارية من خلال تطبيقنا لاستبانة لقياس مدى مساهمة الخدمات المصرفية الإلكترونية في تحسين الأداء البنكي.

وقبل الشروع في طبع الاستمارة لاستبانة وتوزيعها قمنا بإجراء دراسة استطلاعية على عينة عمال وموظفي البنوك (BEA-BADR-BNA) ووزعت عليهم 41 استمارة بغرض الوصول إلى أفضل طريقة لإجراء الاختبار.

1- الغرض من الدراسة الاستطلاعية: من أجل الوصول لأفضل طريقة لإجراء الاختبار التي تؤدي بدورها إلى الحصول على نتائج صحيحة ومضبوطة وكذلك تطبيقا للطرق العلمية المتبعة كان لابد علينا تنفيذ الاختبار وهذا الأغراض التالية:

- التوصل إلى أفضل طريقة لإجراء البحث.

- معرفة مدى وضوح الأسئلة وفهمها من العينة المختبرة.

- معرفة مدى التفهم اللغوي لبنود الاختبار من طرف العينة.

- معرفة الوقت الكافي والأنسب لإجراء الاختبار.

- اختبار الأسلوب الأنسب لشرح مراحل الاختبار.

2- المنهج المتبع: يعتبر المنهج المستخدم في أي دراسة علمية من الأساسيات التي يعتمد عليها الباحث في بحثه عن الحقيقة، فاختيار المنهج المناسب للدراسة مرتبطة بطبيعة الموضوع الذي يتناوله الباحث. ونظرا

لطبيعة موضوعنا ومن أجل تشخيص الظاهرة وكشف جوانبها، وتحديد الخدمات المصرفية الإلكترونية وأدائها، تبين أنه من المناسب استخدام المنهج الوصفي وذلك لتماشيه مع هدف الدراسة، فالدراسة الوصفية تهدف إلى تقرير خصائص ظاهرة معينة أو موقف معين بالاعتماد على جمع وتفسيرها وتحليلها، واستخلاص دلالاتها، فهي إذ كما يعرفها "مصطفى حسن باهي".... يعتبر المنهج الوصفي من أكثر مناهج البحث استخداما وخاصة في مجال البحوث التربوية والنفسية والاجتماعية والرياضية، حيث يهتم بجمع أوصاف دقيقة وعلمية للظاهرة المدروسة، ووصف الوضع الراهن وتفسيره، كما يهدف إلى دراسة العلاقة القائمة بين الظواهر المختلفة، ولا يقتصر المنهج الوصفي على جمع البيانات وتبويبها، وإنما يمتد إلى ما هو أبعد من ذلك لأنه يتضمن قدرا من التفسير لهذه البيانات، لذا يجب على الباحث تصنيف البيانات والحقائق، وتحليلها تحليلًا دقيقًا وكافيا للوصول إلى تعميمات بشأن موضوع الدراسة.⁽¹⁾

المطلب الثاني: المجتمع وعينة البحث

01- مجتمع الدراسة: يواجه الباحث عند شروعه القيام ببحثه مشكلة تحديد نطاق العمل، أي اختيار مجتمع البحث والعينة، ومن المعروف أن أحد أهداف البحث العلمي هو إمكانية إقامة تعميمات على الظاهرة موضوع الدراسة إلى غيرها من الظواهر، والذي يعتمد على درجة كفاية العينة المستخدمة في البحث، فالعينة إذا هي ذلك الجزء من المجتمع يتم اختيارها وفق قواعد وطرق علمية، بحيث تمثل المجتمع تمثيلاً صحيحاً⁽²⁾، وعلى هذا الأساس يتكون مجتمع بحثنا مجموعة من موظفي العاملين في المجال البنكي.

02- عينة الدراسة: يعتبر اختيار العينة من أهم العمليات التي يقوم عليها البحث العلمي وذلك باعتبارها جزء من المجتمع الأصلي بمعنى أنها تأخذ مجموعة من أفراد المجتمع على أن تكون مماثلة له، وهي بذلك تسمح بالحصول في حالات كثيرة على المعلومات المطلوبة مع اقتصاد الموارد الاقتصادية والبشرية وفي الجهد والوقت دون الابتعاد عن الواقع المراد معرفته، حيث شملت عينة الدراسة مجموعة من الموظفين العاملين في مجال البنكي بإقليم ولاية ورقلة وتمثلت تلك المؤسسات البنكية والمبينة في الجدول أدناه:

1- مصطفى حسن باهي، الحصاء وقياس العقل البشري، مركز الكتاب للنشر، مصر، 2000، ص 83.

2- كامل محمد المغربي، أساليب البحث العلمي في العلوم الإنسانية والاجتماعية، ط 1، دار الثقافة للنشر والتوزيع، 2002، ص 139.

الجدول رقم 2- 1 توزيع المبحوثين على البنوك محل الدراسة

الرقم	المؤسسات الاقتصادية	عدد المبحوثين
01	البنك الوطني الجزائري	15
02	بنك الفلاحة والتنمية الريفية	12
03	البنك الخارجي الجزائري	14

المصدر: من إعداد الطالبين

الجدول رقم 2- 2 توزيع المبحوثين حسب متغير الوظيفة

الجنس	التكرارات	النسبة المئوية
مدير مالي	1	2.4%
محاسب	9	22.0%
رئيس مصلحة	18	43.9%
مكلف بالدراسات	13	31.7%
المجموع	41	100%

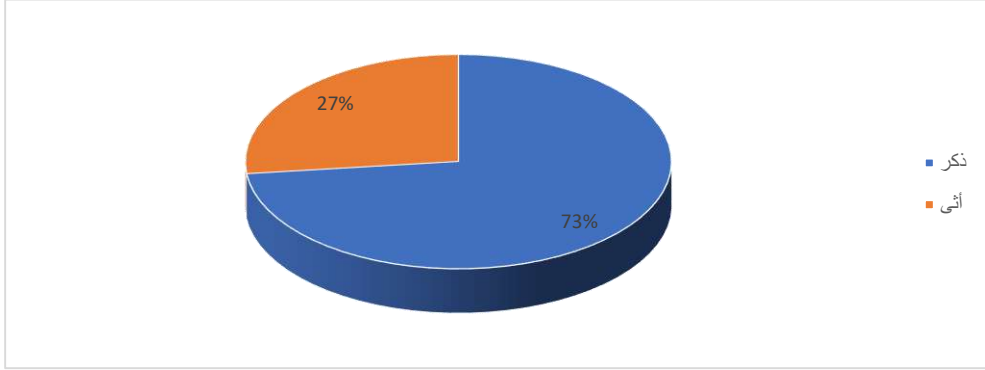
الإجابية

المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على مخرجات (SPSS)

حيث تم الاعتماد في اختيارنا على عينة الدراسة على العينة العشوائية البسيطة لأنها الأنسب لموضوع الدراسة، واخترنا 41 موظف العاملين في المجال البنكي ومن خلال الجدول نلاحظ أن عينة الدراسة من حيث متغير الوظيفة قد اشتملت على مدير مالي، ومحاسبين بنسبة (22%)، و(43.9%) رؤساء مصالح، و(31%) مكلفين بالدراسات.

الشكل رقم 2- 1 توزيع المبحوثين حسب الجنس

الفصل الثاني ————— دراسة واقع الخدمات المصرفية الإلكترونية وعلاقتها بالأداء البنكي



الجدول رقم 2- 3 توزيع المبحوثين حسب متغير المستوى التعليمي

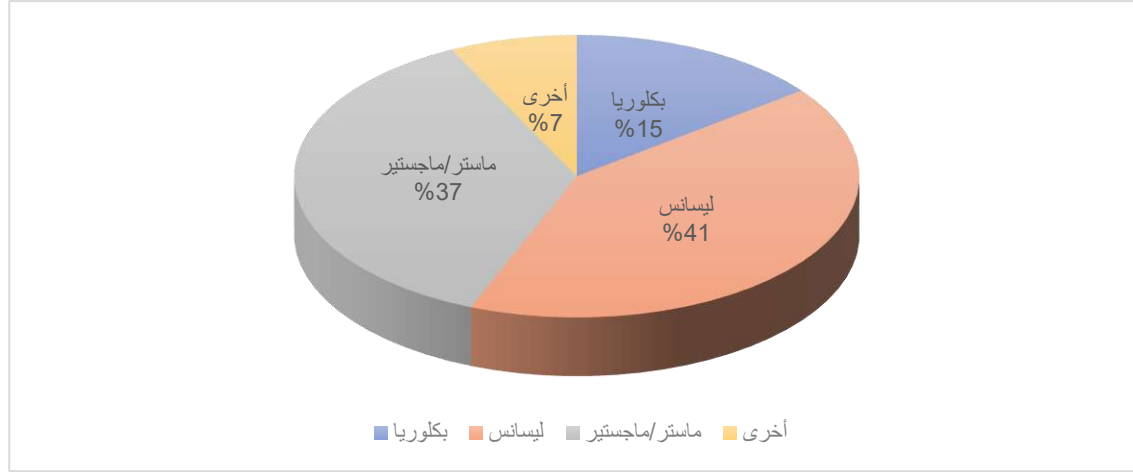
المستوى العلمي	التكرارات	النسبة المئوية
بكالوريا	6	14.6%
ليسانس	17	41.5%
ماستر/ماجستير	15	36.6%
أخرى	3	7.3%
المجموع	41	100%

الإجابة

المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على مخرجات (SPSS)

يمثل الجدول أعلاه توزيع العينة المبحوثة حسب متغير المستوى الدراسي وما نلمسه أن الفئة الغالبة للدراسة هي الفئة التي تحمل شهادة أو ذات مستوى ليسانس حيث بلغت نسبتهم (41.5%) تليها الفئة الحاملة لشهادة الماستر/الماجستير بنسبة (36.6%) وهي مقاربة للفئة الأولى تليها على التوالي الحاملين لشهادة البكالوريا بـ(14.6%) وذات مستوى أخرى بنسبة (7%).

الشكل رقم 2- 2 توزيع المبحوثين حسب متغير المستوى التعليمي



الجدول رقم 2- 4 توزيع المبحوثين حسب متغير الخبرة

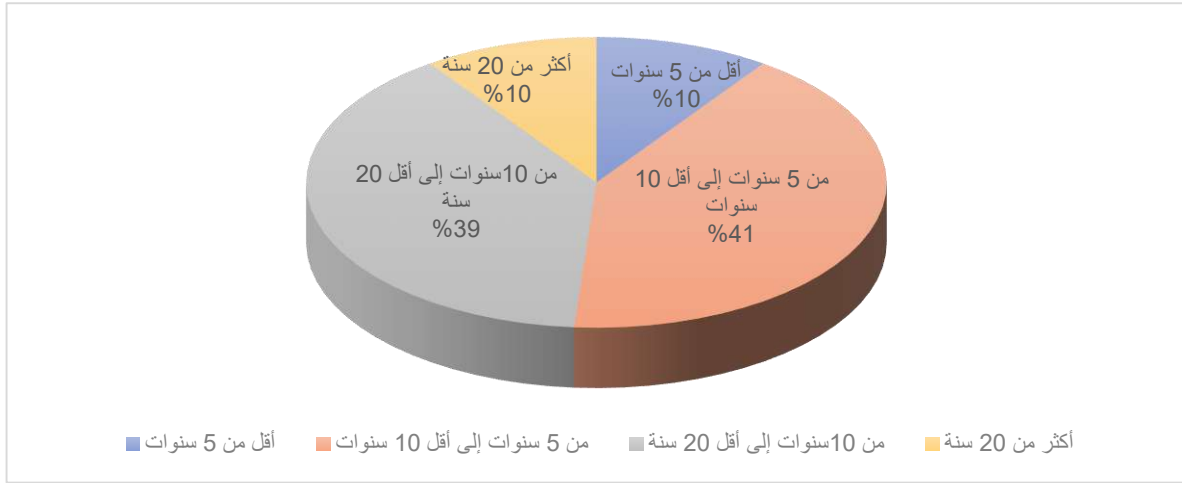
الخبرة المهنية	التكرارات	النسبة المئوية
أقل من 5 سنوات	4	9.8%
من 5 سنوات إلى أقل 10 سنوات	17	41.5%
من 10 سنوات إلى أقل 20 سنة	16	39.0%
أكثر من 20 سنة	4	9.8%
المجموع	41	100%

الإجابة

المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على مخرجات (SPSS)

يمثل الجدول أعلاه الخبرة المهنية وهي موزعة كالاتي: نجد أن الفئة التي لديها أقل من 20 سنة كانت بنسبة (39%) تليها الفئة الأقل من 10 سنوات بنسبة (41%) كما نجد أن الفئة الأكثر من عشرين سنة قد بلغت نسبتها (9%) وفي انفس الشيء للأقل من 5 سنوات (9%)

الشكل رقم 2- 3 توزيع المبحوثين حسب متغير الخبرة



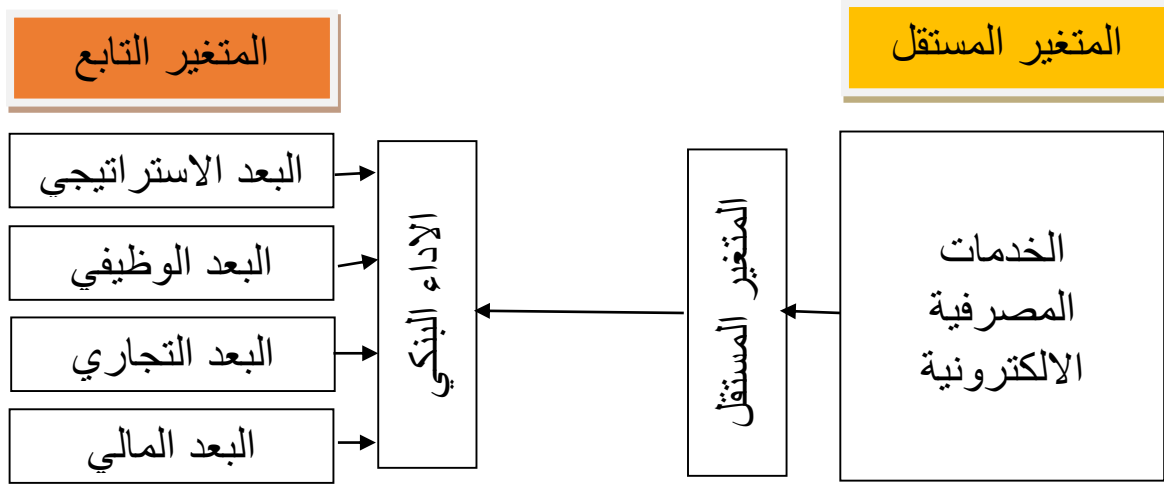
المطلب الثالث: النموذج الافتراضي للدراسة التطبيقية وأدوات دراستها

أولاً- النموذج الافتراضي للدراسة التطبيقية: بعد الاطلاع على الدراسات السابقة التي تناولت موضوع البحث بشكل مباشر أو غير مباشر، وبعد التحليل النظري والمفاهيمي لهذا الأخير، نقف من خلال هذا العنصر على النموذج المقترح للدراسة الذي يطرح موضوع مدى مساهمة الخدمات المصرفية الإلكترونية في تحسين الأداء البنكي ، وقد تم تحديد علاقات النموذج الافتراضي للدراسة التطبيقية بالمراحل التالية:

1- تحليل مدى توفر الخدمات المصرفية الالكترونية في البنوك محل الدراسة.

2- دراسة مدى قدرة الخدمات الالكترونية على تحسين أداء البنوك التجارية

الشكل رقم 2- 4 النموذج الافتراضي للدراسة



المصدر: من تصميم الطالبين.

ثانياً- أدوات الدراسة: استخدمنا الاستبانة كأداة لجمع البيانات والمعلومات وقد تم بناء وتصميم أداة الدراسة وفقاً للخطوات التالية:

الحسابي الفرضي المقدر بـ(03) لأن التنقيط يتراوح من (01) إلى (03) وهو يساعد في ترتيب الفقرات حسب أعلى متوسط

- 3- الانحراف مراجعة الدراسات والبحوث العلمية التي اهتمت بدراسة المجال البنكي .

- تحديد مجالات الاستبانة والفقرات بصورتها الأولية وذلك بعد مراجعة الأدوات البحثية في دراسة السابقة وقد وصل عدد الفقرات إلى (40) فقرة.

- عرض الاستبانة على الأستاذ المشرف، للتأكد من مناسبة الفقرات لمجالات الدراسة ودقة صياغتها ووضوحها وحذف أو تعديل بعض الفقرات وفق ما ملاحظته.

- تكون سلم الاستجابة على فقرات الاستبانة من (03) استجابات حسب تدرج ليكرات وهي: (موافق) أعطيت (03) درجات - محايد (02) درجتين - لا أوافق (01) درجة؛

الفصل الثاني ————— دراسة واقع الخدمات المصرفية الإلكترونية وعلاقتها بالأداء البنكي

- بعد اختيار عينة الدراسة سلمت ووزعت الأداة على أفراد عينة الدراسة؛

- تم تبويب البيانات وترميزها ومعالجتها إحصائياً.

ثانياً: اختبار صدق وثبات الأداة: لتحديد ثبات الأداة تم إيجاد معاملات الثبات لمجالات الدراسة والدرجة الكلية باستخدام معادلة كرونباخ ألفا حيث وصلت درجات الثبات الكلي (0.971) وهو معامل ثبات يفيد بأغراض الدراسة والجدول (11) يبين ذلك:

الجدول رقم 2- 5 درجة الثبات لمحاور ومجالات الدراسة حسب معامل ألفا كرونباخ

النتيجة	معامل كرونباخ ألفا	عدد العبارات	المجال	الرقم	المحاور
ثابت	0.868	06	البعد الاستراتيجي	01	ثبات المحاور الكلية
ثابت	0.852	06	البعد الوظيفي	02	
ثابت	0.821	06	البعد التجاري	03	
ثابت	0.795	06	البعد المالي	04	
ثابت	0.960	24			ثبات المحور الأول
ثابت	0.904	16	محور الخدمات المصرفية الإلكترونية	05	
ثابت	0.971	41			الكلية

المصدر: من إعداد الطالبين اعتماداً على مخرجات (SPSS)

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن معامل ألفا كرونباخ لكل محاور الاستبيان هي معاملات ثابتة، وكذلك معامل ألفا لجميع عبارات الاستبيان معاً بلغ 0.960 وهذا يدل على أداة الدراسة ذات ثبات كبير مما يجعلنا على ثقة تامة بصحة الاستبيان وصلاحيته لتحليل وتفسير نتائج الدراسة واختيار فرضيتها.

تجدر الإشارة إلى أن معامل الثبات ألفا كرونباخ، تتراوح بين (0-1)، وكلما اقترب من الواحد؛ دل على وجود ثبات عال، وكل ما اقترب من الصفر؛ دل على عدم وجود ثبات ومنه نستنتج أن أداة الدراسة التي أعدناه لمعالجة المشكلة المطروحة هي صادقة وثابتة في جميع فقراتها وهي جاهزة للتطبيق على عينة الدراسة.

ثالثاً: الأساليب الإحصائية المستخدمة: تم إخضاع البيانات إلى عملية التحليل الإحصائي باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS v26) وتم الاعتماد على بعض الاختبارات، بالإضافة إلى الأساليب الإحصائية الوصفية والتحليلية وكذلك الأشكال البيانية كما يلي:

1- الأساليب الإحصائية الوصفية: التكرارات، النسب المئوية، المتوسطات الحسابية، الانحرافات المعيارية، من أجل وصف المتغيرات العامة ومتغيرات البحث.

2- المتوسط الحسابي: وهو متوسط مجموعة من القيم أو مجموع القيم المدروسة مقسوم على عددها، وذلك بغية التعرف على متوسط إجابات المبحوثين حول الاستبيان ومقارنتها بالمتوسط المعياري: ذلك من أجل التعرف على مدى إنحراف استجابات أفراد الدراسة اتجاه كل فقرة أو بعد، والتأكد من صلاحية النموذج لاختبار الفرضيات، ويوضح التشتت في استجابات أفراد الدراسة فكما اقتربت قيمته من الصفر فهذا يعني تركيز الإجابات وعدم تشتتها، وبالتالي تكون النتائج أكثر مصداقية وجودة، كما أنه يفيد ترتيب العبارات أو الفقرات لصالح الأقل تشتتاً عند تساوي المتوسط الحسابي المرجح بينها.

4- معامل الارتباط بيرسون: للكشف عن العلاقة بين المتغيرين وهل الارتباط (قوي-متوسط-ضعيف) ويبين أيضاً اتجاه العلاقة بين المتغيرين هل هي موجبة (طرديّة) أو سالبة (عكسيّة).

5- معادلة الانحدار الخطي البسيط: تستعمل هذه القائمة لحساب معاملات الانحدار المختلفة (البسيط، المتعدد...) بين متغيرين أو أكثر ويستعمل عندما نتعامل مع فرضيات تأثيرية مهما كانت نوع بياناتها من أجل معرفة تأثير متغير مستقل أو أكثر على متغير تابع أو أكثر وبالضبط تحديد طبيعة التأثير (طردي أو عكسي) ودرجة قوة التأثير (قوية جداً..متوسط..ضعيفة جداً)، ولعل أهم المعاملات الانحدار الأكثر استخداماً نجد معامل الانحدار الخطي البسيط (Linéaire) والذي يشمل هذا الاختبار عندما نتعامل مع فرضيات تأثيرية بعينة واحدة بياناتها كمية، وهو يدرس للتوزيع المشترك لمتغيرين أحدهما متغير يقاس دون خطأ ويسمى متغير مستقل ويرمز له بالرمز (X) والآخر يأخذ قيمة تعتمد على قيمة المتغير المستقل ويسمى التابع ويرمز له بالرمز (Y)، والهدف من دراسة الانحدار هو إيجاد دلالة العلاقة بين المتغيرين المستقل والتابع والتي تساعد في تفسير

التغير الذي قد يربطاً على المتغير التابع (Y) تبعاً لتغير في قيم المتغير المستقل (X)، وفق هذه المعادلة
[1] $(y=a+b*x)$.

6- مستويات الدلالة الإحصائية (Level of Significance): إن القرار الذي يتخذه الباحث فيما يتعلق بالفرض الصفري الذي يود اختباره أو التحقق من صحته يتطلب وجود قاعدة يستند إليها في هذا الشأن، فالباحث يحاول التوصل إلى أدلة من البيانات التي قام بجمعها تمكنه من رفض الفرض الصفري وقبول أو تأييد الفرض البحثي الذي يشتق من إطار نظري يتبناه ويرى أنه يفسر الظاهرة تفسيراً منطقياً، لذلك ينبغي أن يحدد الباحث قبل عملية جمع البيانات قيمة احتمالية معينة تبين مقدار الخطأ الذي يقبل أن يقع فيه نتيجة رفضه للفرض الصفري، وبعبارة أخرى إذا قرر الباحث على أساس البيانات التجريبية التي حصل عليها رفض الفرض الصفري، فإن احتمال خطأ هذا القرار يكون أقل من أو مساوياً هذه القيمة التي يطلق عليها مستوى الدلالة الإحصائية أو ألفا.

وطبقاً لإجراءات اختبار الفرض الصفري فإننا نرفض الفرض إذا كانت إحصائية العينة " كالفارق بين المتوسطات، أو معامل الارتباط " أكبر أو أصغر مما يمكن توقعه طبقاً لعوامل الصدفة وحدها، ونستخلص أن هناك فرقاً دالاً أو علاقة دالة بين المتغيرات، إلا أن هناك خطأ شائعاً هو الخلط بين الدلالة الإحصائية والفائدة العملية للنتائج، فالنتائج الدالة إحصائياً لا تتطوى بالضرورة على قيمة عملية أو نظرية.

المبحث الثاني: عرض وتحليل النتائج

قبل اختبار الفرضيات نحاول معرفة آراء واتجاهات أفراد العينة من خلال تحليل عبارات كل أدوات من أدوات الاستبيان، حيث ارتبطت الفقرات بمقياس ليكرت الثلاثي والذي يعبر من خلاله أفراد العينة عن مدى موافقتهم (اتجاه ورأي إيجابي لأفراد العينة) أو إعدام موافقتهم (اتجاه ورأي سلبي لأفراد العينة) لكل عبارة من عبارات الاستبيان ضمن خمس درجات كما يلي:

1- يعلي فاروق، اختبار الفرضيات، مطبوعة حول مقياس إعلام آلي، جامعة سطيف (02)، 2016، ص 55.

الفصل الثاني ————— دراسة واقع الخدمات المصرفية الإلكترونية وعلاقتها بالأداء البنكي

أوافق	محايد	لا أوافق
03	02	01

ولتحديد مستويات الموافقة استخدمنا الأدوات الإحصائية التالية:

- المتوسط الحسابي بغية التعرف على متوسط إجابات المبحوثين حول عبارات الاستبيان ومقارنتها.
- والانحراف المعياري ويوضح التشتت في استجابات أفراد الدراسة فكلما اقتربت قيمته من الصفر فهذا يعني تركيز الإجابات حول درجة المتوسط الحسابي وعدم تشتتها.
- المدى لتحديد طول الفئة = (أعلى درجة (موافق) - أدنى درجة (غير موافق) / عدد المستويات، وهذا لتحديد اتجاهاتهم نحو كل عبارة هل هم: موافقون، أم محايدون أو غير موافقين
- تحديد طول الفئة باستخدام المدى حيث: $0.66=3/(3-1)$ حيث نحصل على مجالات كما يلي:

الجدول رقم 2- 6 تحديد مستويات الموافقة

مجال المتوسط الحسابي	مقياس لكرت	درجة الموافقة
من 01 إلى 1.66	غير موافق	منخفضة
من 1.67 إلى 2.33	محايد	متوسطة
من 2.34 إلى 03	موافق	مرتفعة

المصدر: من إعداد الطالبين وفقا لمخطط ليكارت الثلاثي.

ترتيب العبارة من خلال أهميتها في المحور بالاعتماد على أكبر قيمة متوسط حسابي في المحور وعند تساوي المتوسط الحسابي بين عبارتين فإنه يأخذ بعين الاعتبار أقل قيمة للانحراف معياري بينهما.

المطلب الأول: عرض وتحليل إجابات العينة على المحور الأول المتعلق بالخدمات المصرفية الإلكترونية:

سيتم تحليل اجابات العينة نحو إجاباتهم على العبارات المتعلقة بالخدمات المصرفية الإلكترونية.

الفصل الثاني ————— دراسة واقع الخدمات المصرفية الإلكترونية وعلاقتها بالأداء البنكي

01. الخدمات المصرفية الإلكترونية المقدمة: كانت النتائج المتحصل عليها كما هي في الجدول أدناه.

الجدول رقم 2- 7 نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات الخدمات المصرفية الإلكترونية المقدمة

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الموافقة	ترتيب العبارات
01	يقدم البنك خدمات حديثة ومتنوعة	2.90	0.300	مرتفع	02
02	يسعى البنك دائما إلى تحسين وتطوير خدماته	2.90	0.300	مرتفع	02
03	يوفر البنك خدماته عبر وسائل الاتصال الحديثة	2.68	0.610	مرتفع	03
04	يقدم البنك امتيازات لعملائه الأوفياء	2.32	0.610	مرتفع	10
05	يقوم البنك بصيانة أجهزته الإلكترونية	2.34	0.794	مرتفع	09
06	يستعمل البنك البطاقات الإلكترونية من كافة الأنواع	3.00	0.000	مرتفع	01
07	يتمتع البنك بقدرة عالية على توفير المعلومات لعملائه	2.51	0.711	مرتفع	07
08	يتم ارسال قائمة الحركات لحساب العملاء عن طريق الرسائل النصية (sms)	3.00	0.000	مرتفع	01
09	يوجد تسويق لبرامج البنك عن طريق الرسائل النصية القصيرة (sms)	2.46	0.596	مرتفع	08
10	الرسائل النصية القصيرة (sms) تتيح تعزيز التواصل مع العملاء	2.61	0.666	مرتفع	04
11	الموقع الإلكتروني للبنك يقدم معلومات عامة عن البنك و عن خدماته	2.59	0.706	مرتفع	05
12	الموقع الإلكتروني للبنك يسمح للعميل بالوصول إلى حساباته وإدارتها عن بعد	2.29	0.873	مرتفع	11
13	الموقع الإلكتروني للبنك مصمم بطريقة واضحة مما يسهل استعماله من طرف العملاء	2.20	0.641	مرتفع	12
14	الموقع الإلكتروني للبنك يتمتع بنظم حماية كافية مما يشعر العملاء بالأمان	2.54	0.596	مرتفع	06
15	التعامل مع البنك من خلال الانترنت يشعر العميل بالارتياح والاطمئنان	2.59	0.591	مرتفع	05
16	اجابة البنك لاستفسارات العملاء من خلال الانترنت بسرعة يحافظ على العملاء	2.54	0.674	مرتفع	06
الكلية		2.58	0.165	مرتفع	

المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على مخرجات (SPSS)

من خلال اتسلاعنا لإجابات عينة الدراسة للخدمات المصرفية الإلكترونية البنكية المقدمة نجد أن المتوسط الحسابي الكلي للبعد الخدمات الإلكترونية المقدمة ، قد بلغ عند مستوى الموافقة "مرتفع" أي (2.58) والذي يقابله الانحراف معياري قدره (0.165) وهو ما يشير على أن الخدمات الإلكترونية المصرفية الموجودة على

الفصل الثاني ————— دراسة واقع الخدمات المصرفية الإلكترونية وعلاقتها بالأداء البنكي

مستوى البنوك التجارية محل الدراسة بإقليم ولاية ورقلة حضيت بتقييم جيد من طرف العينة، والنتيجة المتحصل عليها هي حاصل الإجابات العينة على المحور الاول من الدراسة والمتعلقة بالخدمات المصرفية الإلكترونية والمكون من ستة عشر (16) فقرة، وما لاحظناه أن جل الفقرات قد حضيت بمستوى الموافق (الدرجة المرتفع) حسب مخطط ليكارت الثلاثي وهي واقعة في مجال (من 2.34 إلى 03).

المطلب الثاني: عرض وتحليل إجابات العينة على المحور (الثاني) الأداء البنكي

سيتم تحليل اجابات العينة نحو إجاباتهم على محور الأداء البنكي والمكون من أربع (04) أبعاد (الإستراتيجي-الوظيفي-التجاري-المالي-).

01. البعد الإستراتيجي: كانت النتائج المتحصل عليها كما هي في الجدول أدناه.

الجدول رقم 2- 8 نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على البعد الإستراتيجي

الترتيب	مستوى الموافقة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات	الرقم
01	مرتفع	0.358	2.85	تحقق الخدمات المصرفية الإلكترونية أداء أفضل من الخدمات التقليدية	01
04	مرتفع	0.894	2.41	في وقتنا الحاضر تتم أغلب المعاملات البنكية من خلال الصيرفة الإلكترونية	02
06	متوسط	0.677	2.03	يعتبر عامل البنية التحتية التقنية العامل الأساسي في تسارع الخدمات المصرفية الإلكترونية.	03
05	متوسط	0.722	2.32	تساهم الخدمات المصرفية الإلكترونية في زيادة المعاملات البنكية للبنك من خلال عرض خدمات متخصصة لكل عميل.	04
03	مرتفع	0.505	2.54	يقوم البنك بدراسات وبحوث من أجل تطوير ألياته المستخدمة في تقديم الخدمات البنكية الإلكترونية	05
02	مرتفع	0.575	2.66	من خلال تقديم الخدمات البنكية الإلكترونية استطاع البنك كسب ميزة تنافسية بالمقارنة مع البنوك الأخرى.	06
	مرتفع	0.382	2.47		الكلي

المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على مخرجات (SPSS)

من خلال تحليلنا للبعد الاستراتيجي للبنوك من خلال الخدمات المصرفية الإلكترونية نجد أن البعد قد حضى بمستوى الموافق (مرتفع) أي أن العبارات الستة حضيت بموافقة العينة والمكونة من (41) فردا وهذا من خلال

الفصل الثاني ————— دراسة واقع الخدمات المصرفية الإلكترونية وعلاقتها بالأداء البنكي

المتوسط الحسابي البالغ (2.47) وانحراف معياري (0.382). حيث نجد في المرتبة الفقرة (الأولى) في المرتبة الأولى "تحقق الخدمات المصرفية الإلكترونية أداء أفضل من الخدمات التقليدية" بمتوسط حسابي قدره (2.85) وانحراف معياري (0.358) تليها الفقرة (السادسة) في المرتبة الثانية: " من خلال تقديم الخدمات البنكية الإلكترونية استطاع البنك كسب ميزة تنافسية بالمقارنة مع البنوك الأخرى" بمتوسط حسابي قدره (2.66) وانحراف معياري (0.575)، كما نجد الفقرة (الخامسة) في المرتبة الثالثة يقوم البنك بدراسات وبحوث من أجل تطوير ألياته المستخدمة في تقديم الخدمات البنكية الإلكترونية بمتوسط حسابي قدره (2.54) وانحراف معياري (0.505)، أما الفقرة (الثانية) في المرتبة الرابعة حيث "نجد أن في الوقت الحاضر تتم أغلب المعاملات البنكية من خلال الصيرفة الإلكترونية" بمتوسط حسابي قدره (2.41) وانحراف معياري (0.894) تليها الفقرة (الرابعة) في المرتبة الخامسة "تساهم الخدمات المصرفية الإلكترونية في زيادة المعاملات البنكية للبنك من خلال عرض خدمات متخصصة لكل عميل"، بمتوسط حسابي قدره (2.41) وانحراف معياري (0.894)، تليها الفقرة (الثالثة) في المرتبة السادسة يعتبر عامل البنية التحتية التقنية العامل الأساسي في تسارع الخدمات المصرفية الإلكترونية، بمتوسط حسابي قدره (2.03) وانحراف معياري (0.667).

02. البعد الوظيفي: كانت النتائج المتحصل عليها كما هي في الجدول أدناه.

الجدول رقم 2- 9 نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على بعد الوظيفي

الترتيب	مستوى الموافقة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات	الرقم
01	مرتفع	0.331	2.88	يؤثر مستوى تأهيل والتدريب عمال البنك في زيادة مردودية البنك	01
05	مرتفع	0.745	2.46	استفاد عمال البنك بتدريبات متخصصة في الخدمات المصرفية الإلكترونية ساعدته على التمكن من استعمالها	02
04	مرتفع	0.586	2.61	تخفيض العمل الروتيني المصرفي يعتمد بصورة مباشرة على زيادة الخدمات المصرفية الإلكترونية وهذا ما يزيد من تحفيز العمال	03
03	مرتفع	0.449	2.73	تبنى اليات الصيرفة الإلكترونية يؤدي الى ارتفاع العنصر البشري مما يحقق رضا عملاء وموظفي البنك.	04

الفصل الثاني ————— دراسة واقع الخدمات المصرفية الإلكترونية وعلاقتها بالأداء البنكي

02	مرتفع	0.358	2.85	تقديم الخدمات المصرفية الإلكترونية يخفف اعباء العمل على موظفي البنك	05
01	مرتفع	0.331	2.88	تقرب الصيرفة الإلكترونية المسافات بين العميل وادارة البنك وكذا عماله	06
	مرتفع	.186	2.74		الكلي

المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على مخرجات (SPSS)

من خلال النتائج الإحصائية المتحصل عليها للبعد الوظيفي جراء الخدمات المصرفية الإلكترونية نجد ان مستوى البعد كان جد إيجابي وهذا لتسجيله مستوى قياس القبول (مرتفع) حيث سجلنا المتوسط الحسابي المقدر ب(2.74) وانحراف معياري (0.186) وتلك النتيجة عبارة عن الفقرات (06) السنة، والتي سجلنا ادنى متوسط حسابه البالغ (2.46) وانحراف معياري (0.745) وهي للفقرة (الثانية) من هذا البعد والتي تشير فقرته على استفاد عمال البنك بتدريبات متخصصة في الخدمات المصرفية الإلكترونية ساعدته على التمكن من استعمالها ، كما سجلنا أعلى قيمة لمتوسط حسابي المقدر ب(2.88) بتشتت عبارات إجابات العينة (0.331)، وهي للفقرتين (السادسة والأولى) والتي تشير فقرتهما على تأثير مستوى تأهيل والتدريب عمال البنك مما أدى إلى زيادة مردودية البنك، كما تقرب الصيرفة الإلكترونية المسافات بين العميل وادارة البنك وكذا عماله ، كما سجلنا في المرتبة الثانية الفقرة (الخامسة) والتي تشير إلى تقديم الخدمات المصرفية الإلكترونية يخفف أعباء العمل على موظفي البنك بمتوسط حسابي (2.85) وانحراف معياري (0.358)، وفي المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي قدره (2.73) وانحراف معياري (0.449) والتي تشير فقرتها على تبني اليات الصيرفة الإلكترونية يؤدي الى ارتفاع العنصر البشري مما يحقق رضا عملاء وموظفي البنك وفي المرتبة الرابعة نجد الفقرة (الثالثة) بمتوسط حسابي قدره (2.61) وانحراف معياري (0.856) حيث عبرت العينة على أن تخفيض العمل الروتيني المصرفي يعتمد بصورة مباشرة على زيادة الخدمات المصرفية الإلكترونية و هذا ما يزيد من تحفيز العمال.

03. البعد التجاري: كانت النتائج المتحصل عليها كما هي في الجدول أدناه.

الجدول رقم 2- 10 نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على بعد التجاري

الترتيب	مستوى الموافقة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات	الرقم
02	مرتفع	.656	2.66	لم يعد للموقع الجغرافي للبنك أهمية في ظل استعمال الخدمات المصرفية الإلكترونية	01

الفصل الثاني ————— دراسة واقع الخدمات المصرفية الإلكترونية وعلاقتها بالأداء البنكي

01	مرتفع	.331	2.88	يسعى البنك لتقديم خدمات مستحدثة مما ساعده على كسب عملاء جدد	02
06	متوسط	.615	2.15	استطاعت الخدمات المصرفية الإلكترونية أن توفر وتلبي كل احتياجات العملاء	03
03	مرتفع	.634	2.56	اتساع ثقافة العملاء لاستخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية يعتمد على كفاءة الخدمة الإلكترونية المقدمة	04
05	مرتفع	.709	2.44	الابداع في تقديم الخدمات المصرفية يساهم في تحقيق ولاء العملاء	05
04	مرتفع	.505	2.54	توجد كفاءة في انجاز الخدمات المصرفية الإلكترونية	06
	مرتفع	.322	2.54		الكلبي

المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على مخرجات (SPSS)

سجل البعد التجاري من هذا المحور مستوى متوسط حسابي بالغ (2.54) متسوى مرتفع حسب مخطط ليكارت الثلاثي وبانحراف معياري (0.322)، حيث نفهم من هذا أن الخدمات المصرفية الإلكترونية تساعد البنك في خدماتهم التجارية و تحقيق رضا الزبائن، ومن خلال الفقرات الستة لهذا البعد نجد أن في المرتبة الاولى الفقرة (الثانية) بمتوسط حسابي (2.88) وانحراف معياري (0.331) والذي تشير فقرته على سعي البنك لتقديم خدمات مستحدثة مما ساعده على كسب عملاء جدد ، وفي المرتبة الثانية الفقرة (الأولى) بمتوسط حسابي (2.66) وانحراف معياري (0.656) والذي تشير فقرته لم يعد للموقع الجغرافي للبنك أهمية في ظل استعمال الخدمات المصرفية الإلكترونية ، وفي المرتبة الموالية نجد الفقرة (الرابعة) بمتوسط حسابي (2.56) وانحراف معياري (0.634) والذي تشير فقرته على اتساع ثقافة العملاء لاستخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية ويعتمد على كفاءة الخدمة الإلكترونية المقدمة، وفي المرتبة الرابعة الفقرة (السادسة) بمتوسط حسابي (2.65) وانحراف معياري (0.505) والذي تشير فقرته على وجود كفاءة في انجاز الخدمات المصرفية الإلكترونية، وفي المرتبة الخامسة الفقرة (الخامسة) بمتوسط الحسابي (2.44) وانحراف معياري (0.709) أين عبرت العينة على أن الابداع في تقديم الخدمات المصرفية يساهم في تحقيق ولاء العملاء، وفي المرتبة الأخيرة نجد الفقرة (الثالثة) حيث تجد أن العينة الخدمات المصرفية الإلكترونية تلبي كل احتياجات العملاء

04. البعد المالي: كانت النتائج المتحصل عليها كما هي في الجدول أدناه.

الجدول رقم 2- 11 نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على بعد المالي

الفصل الثاني ————— دراسة واقع الخدمات المصرفية الإلكترونية وعلاقتها بالأداء البنكي

الترتيب	مستوى الموافقة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات	الرقم
05	متوسط	0.680	2.20	تتميز آليات الخدمات المصرفية بالتكلفة العالية للاقتناء	01
03	مرتفع	0.521	2.68	الخدمات الإلكترونية تعمل على تخفيض تكاليف الأعمال الروتينية للبنك وتعزز الأداء المالي له	02
04	متوسط	0.601	2.29	هناك ارتفاع تكلفة تدريب عمال البنك على استخدام آليات الصيرفة الإلكترونية	03
03	مرتفع	0.521	2.68	تكلفة المعاملات المالية عن طريق الوصلات الإلكترونية أقل منها لو كانت تقليدية	04
01	مرتفع	0.401	2.80	سرعة إنجاز الخدمات المصرفية من خلال الخدمات الإلكترونية تعمل على تخفيض تكاليف إنتاج الخدمة المصرفية	05
02	مرتفع	0.419	2.78	كفاءة وتنوع الخدمات الإلكترونية يؤديان إلى زيادة ربحية البنك	06
	مرتفع	0.284	2.57		الكلي

المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على مخرجات (SPSS)

من خلال البعد الأخير من هذا المحور نفهم أن البعد المالي سجل مستوى القبول وحضي بقول العينة المستجابة حيث سجلنا المتوسط الحسابي لهذا البعد البالغ (2.57) وانحراف معياري (0.284)، وهذه النتيجة المسجلة هي عبارة للفقرات الستة (06) المكونة لهذا البعد، حيث نجد في المرتبة الأولى الفقرة (الخامسة) بمتوسط حسابي المقدر (2.80) وانحراف معياري (0.401) والتي فقرتها على سرعة إنجاز الخدمات المصرفية من خلال الخدمات الإلكترونية تعمل على تخفيض تكاليف إنتاج الخدمة المصرفية، وفي المرتبة الثانية نجد الفقرة (السادسة) بمتوسط حسابي قدره (2.78) وانحراف معياري (0.419) أي عبارة العينة كفاءة وتنوع الخدمات الإلكترونية يؤديان إلى زيادة ربحية البنك، وفي المرتبة الثالثة نجد الفقرتين (2.68) وانحراف معياري (0.521) وتشير فقرتها على أن الخدمات الإلكترونية تعمل على تخفيض تكاليف الأعمال الروتينية للبنك وتعزز الأداء المالي له، وكذلك تكلفة المعاملات المالية عن طريق الوصلات الإلكترونية أقل منها لو كانت تقليدية، وفي المرتبة الرابعة الفقرة 3 بمتوسط حسابي (2.29) وانحراف معياري (0.601)، والتي تشير فقرتها على ارتفاع تكلفة تدريب عمال البنك على استخدام آليات الصيرفة الإلكترونية هناك، وفي المرتبة الأخيرة نجد الفقرة (الأولى) بمتوسط حسابي (2.20) وانحراف معياري (0.601) والتي عبر فيها العينة على تتميز آليات الخدمات المصرفية بالتكلفة العالية للاقتناء

الفصل الثاني ————— دراسة واقع الخدمات المصرفية الإلكترونية وعلاقتها بالأداء البنكي

المطلب الثالث: اختبار فرضيات الرئيسية والفرعية

الفرضية الرئيسية (H): تلعب الخدمات المصرفية الإلكترونية دوراً مهماً في تحسين أداء الخدمات المصرفية

بعد عرض وتحليل إجابات أفراد العينة حول متغيرات الدراسة، قمنا بتحديد مستويات المتغيرات وتوفيرها والجدول الآتي يوضح ذلك.

الجدول رقم 2- 12 نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات الخدمات المصرفية وأبعاد الأداء البنكي

الترتيب	المستوى	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	المتغيرات	المحاور	الرقم
04	مرتفع	0.382	2.47	الاستراتيجي	محور الأداء البنكي	01
01	مرتفع	0.186	2.74	الوظيفي		02
03	مرتفع	0.322	2.54	التجاري		03
02	مرتفع	0.284	2.57	المالي		04
مرتفع		0.290	2.59	الكلية		
مرتفع		0.165	2.58	الخدمات المصرفية الإلكترونية	المحور الثاني	05

المصدر: من إعداد الطلبة اعتماداً على مخرجات (SPSS)

من خلال الجدول اعلاه والذي نحاول من خلاله التعرف على مستوى الأداء البنكي في البنوك محل الدراسة وكذلك مدى توفر الخدمات المصرفية الإلكترونية فيها فإننا من خلال النتائج الاحصائية المسجلة نستخلص مايلي:

أولاً- أن المستوى العام للخدمات المصرفية الإلكترونية المقدمة من طرف البنوك محل الدراسة هي ذات مستوى مرتفع وذلك بدلالة المتوسط الحسابي المقدر (2.58) وتشنت عبارات العينة (0.420).

ثانياً- الأداء البنكي ذات مستوى مرتفع وذلك من خلال المتوسط الحسابي البالغ (2.59) وانحراف معياري (0.290)، وهذا نتيجة للابعاد المكونة لهذا المحور والتي سجلت مستوى مؤشرات قياسية ذات المستوى مرتفع حيث نجد :

- في المرتبة الأولى نجد البعد الثاني (الوظيفي) والذي سجل متوسط حسابي مقدر بـ(2.74) وانحراف معياري (0.186) وهو ذات مستوى قياس مرتفع حسب مقياس لكرات الثلاثي. اذن تقبل الفرضية التي تنص "من خلال استعمال من الخدمات المصرفية الإلكترونية تحقق البنوك التجارية محل الدراسة اداء وظيفي مرتفع".

الفصل الثاني ————— دراسة واقع الخدمات المصرفية الإلكترونية وعلاقتها بالأداء البنكي

- في المرتبة الثانية البعد (المالي) بمتوسط حسابي (2.57) وانحراف معياري (0.284) وهو ذات مستوى قياس مرتفع حسب مقياس لكرات الثلاثي. اذن تقبل الفرضية التي تنص "من خلال استعمال من الخدمات المصرفية الإلكترونية تحقق البنوك التجارية محل الدراسة اداء مالي مرتفع".

- في المرتبة الثالثة البعد (التجاري) بمتوسط حسابي (2.54) وانحراف معياري (0.322) وهو ذات مستوى قياس مرتفع حسب مقياس لكرات الثلاثي. اذن اذن " تقبل الفرضية التي تنص من خلال استعمال من الخدمات المصرفية الإلكترونية تحقق البنوك التجارية محل الدراسة اداء تجاري مرتفع".

- في المرتبة الرابعة البعد (الاستراتيجي) بمتوسط حسابي (2.47) وانحراف معياري (0.382) وهو ذات مستوى قياس مرتفع حسب مقياس لكرات الثلاثي. اذن اذن تقبل الفرضية التي تنص "من خلال استعمال من الخدمات المصرفية الإلكترونية تحقق البنوك التجارية محل الدراسة اداء استراتيجي مرتفع".

ومن خلال ذلك نستطيع قبول الفرضية الاولى: توفر البنوك التجارية الجزائرية جميع الخدمات الإلكترونية لزيائنها.

اختبار الفرضية الرئيسية:

الفرضية الفرضية الرئيسية: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha=0.05$) لمساهمة الخدمات المصرفية الإلكترونية في تحسين أداء البنوك

$$x = \text{الخدمات المصرفية الإلكترونية} \quad y = \text{الأداء البنكي}$$

$$\text{معادلة الانحدار الخطي البسيط} \quad y = 0.393x + 1.157$$

- معامل الارتباط بين الخدمات المصرفية الإلكترونية والأداء البنكي = 0.658 وهو يدل على وجود ارتباط موجب بينهما ($\alpha=0.05 < \text{sig}=0.000$).

- معامل التحديد ($R^2=0.433$)، ومعامل التحديد المعدل = 0.418، الخطأ المعياري للتقدير = 0.221 وتفسر قيمة معامل التحديد بـ 43% من تغير الأداء البنكي بالمؤسسات البنكية (المتغير التابع) يمكن أن يفسر

الفصل الثاني ————— دراسة واقع الخدمات المصرفية الإلكترونية وعلاقتها بالأداء البنكي

باستخدام العلاقة الخطية بين الخدمات المصرفية الإلكترونية والأداء البنكي والنسبة المتبقية 57% ترجع إلى عوامل أخرى تؤثر على الأداء البنكي.

وهذا يدل على وجود علاقة معنوية بين الخدمات المصرفية الإلكترونية والأداء البنكي وأن نموذج الانحدار السابق جيد. $F=29.726$ ، $Sig=0.000$

وهذا يدل على أن الخدمات المصرفية الإلكترونية متغير مؤثر في تقدير الأداء البنكي ويجب أن يكون ضمن نموذج خط الانحدار. والجدول أدناه يوضح النتائج المتحصل عليها. $T=5.452$ ، $Sig=0.000$

الجدول رقم 2- 13 نتائج معامل الانحدار الخطي للخدمات المصرفية الإلكترونية

معامل التحديد (R^2)	اختبار (T)		اختبار (F)		معادلة الانحدار		البيان
	مستوى الدلالة	قيمة (T)	مستوى الدلالة	قيمة (F)	الخطأ المعياري	المعاملات (B)	
0.433	0.00	0.716	0.000	29.726	0.548	0.393	الثابت (باقي العوامل الأخرى)
	0.00	5.452			0.212	1.157	الخدمات المصرفية الإلكترونية

المصدر: من إعداد الطالبين اعتماداً على مخرجات (SPSS)

نلاحظ من خلال الجدول أن نتائج هذا الجدول مقبولة إحصائياً حيث بلغت قيمة "ف" (29.726) وهي دالة بمستوى الدلالة قدره (0.00)، وهذا يؤكد وجود دلالة إحصائية لتأثير المتغير المستقل الخدمات المصرفية الإلكترونية على المتغير التابع الأداء البنكي .

كما بلغت قيمة "ت" المحسوبة (5.452) وهي دالة بمستوى دلالة قدره (0.00)، وهو ما تشير إليه قيمة (B) التي تعني أن التغير في قيمة المتغير المستقل (الخدمات المصرفية الإلكترونية) بوحدة واحدة يقابله تغير

الفصل الثاني ————— دراسة واقع الخدمات المصرفية الإلكترونية وعلاقتها بالأداء البنكي

بمقدار (1.157) في المتغير التابع (الأداء البنكي)، وهذا المتغير المستقل يفسر حسب معامل التحديد (R^2) المقدر بـ (0.443) من التباين في المتغير التابع أي أن (43%) من التغيرات الحاصلة على مستوى الأداء البنكي سببها تغيرات على مستوى الخدمات المصرفية الإلكترونية ، مقابل دلالة قيمة "ت" لباقي العوامل الأخرى بمستوى دلالة قدره (00.0)، وهو ما يؤكد وجود عوامل أخرى تؤثر أيضا على الأداء البنكي في المؤسسة.

وعليه يمكن القول أن الخدمات المصرفية الإلكترونية تساهم في تحسين الأداء البنكي في المؤسسات محل الدراسة.

من الاختبار السابق، فإننا نقبل الفرضية العدمية القائلة بأنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha=0.05$) لمساهمة الخدمات المصرفية الإلكترونية في تحسين أداء البنوك

خلاصة الفصل

تناول الفصل الأخير، الدراسة التطبيقية التي كانت عبارة عن عملية إسقاط لما جاءت به المقاربات النظرية في الفكر الخدمات المصرفية الإلكترونية، حول درجة مساهمة الخدمات المصرفية الإلكترونية في تحسين أداء البنوك التجارية ، اعتمد فيه الطالبين على عدة أدوات لجمع البيانات، كان أهمها الاستبيان.

وقد شملت الدراسة عينة من المؤسسات البنكية التجارية بولاية ورقلة ، بلغت 03 مؤسسات موزعة بشكل عشوائي في حدود إمكانيات الطالبين، بينما بلغ عدد المبحوثين في هذه المؤسسات 41 مبحوث يمثلون موظفي البنوك التجارية كونهم موظفي في هذا القطاع المصرفي ولهم نظرة حول الخدمات المصرفية الإلكترونية بصفة عامة ومدى مساهمتها في تحسين أداء البنوك

كما تم من خلال هذه الدراسة عرض وتحليل آراء وتوجهات موظفي البنوك ، حول مدى أداء البنوك التجارية من خلال الخدمات المصرفية الإلكترونية، كما استطلعنا آرائهم عن مدى امتلاك المؤسسات البنكية للخدمات المصرفية الإلكترونية ودورها المحوري والمباشر في عملية الأداء البنكي ، بما أنهم المسؤولون

—الفصل الثاني— دراسة واقع الخدمات المصرفية
الإلكترونية وعلاقتها بالأداء البنكي

المباشرون عن الأداء البنكي، معتمدين في ذلك على عدة اختبارات إحصائية كمية حديثة، لاختبار الفرضية الرئيسية الدراسة والفرضيات الفرعية المنبثقة منها، ومن ثم تعميم نتائجها.

خاتمة

خاتمة

يشهد العالم ومنذ نهاية القرن العشرين وبدايات القرن الحالي تغيرات واسعة النطاق ، نتيجة التطورات الهائلة في مجال تكنولوجيا المعلومات والتي انعكست على كافة نواحي الحياة وقطاعاتها المختلفة بما فيها قطاع المصارف والتي أصبحت تعمل في بيئة عمل تنافسية ، ونتيجة لاستفادة البنوك من التطور التكنولوجي أصبحت الخدمات الالكترونية فرصة لزيادة ربحية وحصة البنك السوقية باستخدام المزيد من أدوات ومجالات الصيرفة الالكترونية . وتؤكد الأبحاث العلمية أهمية الاستثمار في الخدمات المصرفية المرتكزة على التكنولوجيا الحديثة ، وان مستقبل المصرف لايعتمد فقط على خدمة الزبون من خلال الفروع الموزعة في مختلف المناطق بل على البيئة التكنولوجية الحديثة حيث يعتاد الزبون على استعمال الوسائل التقنية المختلفة في العالم المصرفي مثل اجهزة الصراف الآلي والبنك الناطق والبنك الخوي وبنوك الانترنت ونقاط البيع وأدوات التحويل الالكتروني للأموال والتي أصبحت القنوات الرئيسة لخدمة العملاء .

ومع تزايد عمليات التجارة الالكترونية أصبح الاحتياج كبير لنوعية جديدة من الخدمات البنكية الغير التقليدية تتجاوز نمط الأداء الاعتيادي ولا تتقيد بمكان معين أو وقت محدد، وكنتيجة للنمو المتسارع لتكنولوجيا الإعلام والاتصال جاءت الخدمات المصرفية الالكترونية التي ساهمت وبشكل فعال في تقديم خدمات متنوعة، وبتكاليف منخفضة مختصرة الوقت والمكان .

فالخدمات البنكية الإلكترونية أصبحت، تحتل موقعا هاما، للقيام بخدمات، أو تسوية المعاملات، أو إتمام الصفقات على مواقع الكترونية وهو ما يمثل أهم تحدي في ميدان الخدمات المصرفية الحديثة، وتظهر المنافسة قوية بين البنوك التجارية والمؤسسات المالية، وبين المؤسسات الكبيرة والصغيرة ووفقا لذلك سيقوم العملاء بالمقارنة بين خدمة البنوك واختيار الأنسب منها .

1- النتائج

إن أهم النتائج المتحصل عليها من خلال إجراء الدراسة الاستطلاعية والتي شملت عينة من الموظفين العاملين في المجال المصرفي والتي بلغت 03 مؤسسات بنكية وبلغ عدد المبحوثين 41 مبحوثاً، حيث كان معامل

الثبات للمحوري الدراسة 0.962 وهذا يدل على أداة الدراسة ذات ثبات كبير مما يجعلنا على ثقة تامة بصحة الاستبيان وصلاحيته لتحليل وتفسير نتائج الدراسة واختبار فرضيتها.

ولقد حظي المحور الأول (الخدمات المصرفية الإلكترونية المقدمة) من الدراسة والتي كان الهدف منه قياس رأي العينة حول الخدمات المصرفية الإلكترونية بموافقة العينة بمستوى الموافقة "مرتفع" أي (2.59) بانحراف معياري قدره (0.229).

وفي نفس السياق حظى المحور الثاني من الدراسة بموافقة العينة حيث كان الهدف منه معرفة رأي العينة حول الأداء البنكي من خلال الخدمات المصرفية الإلكترونية وجدنا أن المتوسط الحسابي الكلي للمحور ككل، قد بلغ عند مستوى الموافقة "مرتفع" أي (2.58) بانحراف معياري قدره (0.561).

ولإثبات صحة أو نفي الفرضية الرئيسية للدراسة فقد تم الاستعانة باختبار معادلة الانحدار الخطي البسيط، حيث تم قبول الفرضية العدمية التي توصل الطالبان اليها وهي أن (43%) من التغيرات الحاصلة على مستوى الأداء البنكي محل الدراسة سببها تغيرات على مستوى الخدمات المصرفية الإلكترونية المقدمة.

وللإجابة عن الأسئلة المطروحة، ونظرا لأهمية الدراسة وطبيعة الموضوع وللإلمام بأهم جوانبه، استخدمنا المنهج الوصفي التحليلي، حيث يعد من أهم المناهج وأكثرها استخداما وانتشارا في الدراسات الخاصة بالعلوم الاجتماعية، إذا يركز على ما هو كائن في الوصف والتفسير للظاهرة المدروسة، حيث يقوم على جمع البيانات الكمية والكيفية وتبويبها وتحليلها وتفسيرها، ومن ثم استخلاص النتائج، بالإضافة إلى الجمع ما بين الدراسة النظرية والميدانية، كما انتهجنا أسلوب دراسة حالة في الدراسة الميدانية، ولتحقيق منهجية هذه الدراسة استخدمنا المقابلة (موظفي البنوك بإقليم ولاية ورقلة) لمعرفة حيثيات ونظرتهم حول الخدمات المصرفية الإلكترونية وكذلك استعملنا الاستبيان الذي وجه لموظفي البنوك حيث يعتبر الاستبيان تقنية أساسية في بحثنا، إذ يعطي الحرية لكل فرد للإجابة، وكذا بالاطلاع على مختلف المراجع التي لها علاقة بجوانب الموضوع وقد استعنا ببرنامج الحزم الإحصائية (SPSS) إصدار 26.

2- التوصيات (الاقتراحات) وآفاق الدراسة

أ- التوصيات: وقد أوصت الدراسة:

- بضرورة سعي المؤسسات البنكية إلى تطوير أنظمتها ، لتواكب التطور التكنولوجي وتسمح بتوفير معلومات خدمات بنكية تتميز بخصائص نوعية جيدة وجودة عالية، مما يمكنها من تحسين أداءها التي تنعكس على تطورها واستمراريتها.

- على متخذي القرار ضرورة تأهيل عنصر الموارد البشرية من خلال تدريبهم على تقنيات استخدام أنظمة التكنولوجيا الحديثة، وتشجيعهم على الإبداع والتميز بتقديم الحوافز المادية والمعنوية لهم.

ب- آفاق الدراسة:

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

- الخدمات المصرفية الإلكترونية في ظل الأزمات .

- سبل تنمية القطاع المصرفي الحديث.

قائمة المراجع

قائمة المراجع

القوانين والمناشير

01. الأمر رقم 11/03 المؤرخ في 26 أوت 2003 المتعلق بالنقد والقرض

الكتب

02. أحمد بوراس و السعيد بريكة، أعمال الصيرفة الالكترونية الأدوات والمخاطر، دار الكتاب الحديث، ط 1، القاهرة، مصر، 2014.

03. علاء التميمي، التنظيم القانوني للبنك الالكتروني على شبكة الانترنت، دار الجامعة الجديدة، الاسكندرية، مصر، 2012.

04. عمر علي كامل الدوري، تقييم الأداء المصرفي، الإطار المفاهيمي والتطبيقي، المكتبة الوطنية، دار الدكتور للعلوم، ط1، العراق، 2013.

05. فهد، نصر حمود مزنان، 2009، أثر السياسات الاقتصادية في أداء المصارف التجارية، دار الصفاء للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، الأردن، 2006.

06. كامل محمد المغربي، أساليب البحث العلمي في العلوم الإنسانية والاجتماعية، ط1، دار الثقافة للنشر والتوزيع، 2002.

07. مصطفى حسن باهي، الحساء وقياس العقل البشري، مركز الكتاب للنشر، مصر، 2000.

08. يعلي فاروق، اختبار الفرضيات، مطبوعة حول مقياس إعلام آلي، جامعة سطيف (02)، 2016

المجلات:

09. بن عمر خالد، واقع الصيرفة الالكترونية في الجزائر، بين معوقات التوسع ومتطلبات النجاح، مجلة بحوث اقتصادية عربية، العدد 80، الجزائر، جويلية 2019.

10. حسن شحادة الحسين، العمليات المصرفية الالكترونية، الجديد في أعمال المصارف من الوجهتين القانونية والاقتصادية، مداخلة مقدمة إلى المؤتمر العلمي السنوي لكلية الحقوق، جامعة بيروت العربية، 2002.

11. رايح عرابية، دور تكنولوجيا الخدمات المصرفية الإلكترونية في عصرنة الجهاز المصرفي الجزائري، مجلة الأكاديمية للدراسات الاجتماعية والإنسانية، الشلف، العدد 8، 2012.

12. رحيم حسين وهواري معراج، الصيرفة الإلكترونية كمدخل لعصرنة المصارف الجزائرية، أعمال الملتقى المنظومة المصرفية الجزائرية والتحويلات الاقتصادية واقع وتحديات، جامعة بوعلي شلف، 14-15 ديسمبر 2004.

13. صالح خالص، تقيّم كفاءة الأداء في القطاع المصرفي، ملتقى المنظومة المصرفية الجزائرية والتحولات الإقتصادية- الواقع و التحديات، الجزائر، 2015.
14. الطاهر محمد أحمد علي وهاجر محمد مالك، جودة الخدمات المصرفية وأثرها على العميل، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، العدد 01، 2017.
15. عرب يونس ، " الدراسة الشاملة حول المصارف الإلكترونية "، المصارف في الأردن، العدد الثالث، المجلد الخامس والعشرون، الأردن، 2006.

مذكرات التخرج:

16. أمد مارديني، العوامل المؤثرة في نية استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية عبر الهاتف المحمول (الموبايل البنكي) في سورية، مذكرة تخرج ماجستير، الجامعة الافتراضية السورية، سورية، 2015.
17. بلعائش ميادة، أثر الصيرفة الإلكترونية على السياسة النقدية-دراسة مقارنة الجزائر، فرنسا، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2015.
18. بن موسى امعر، الخدمات المصرفية الإلكترونية ومتطلبات تطويرها في الجزائر، أطروحة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة دكتوراه الطور الثالث، جامعة غرداية، 2020.
19. الرويس محمد حمد عبد الهادي ، نموذج مقترح لقياس جودة الخدمات المصرفية بدولة قطر، رسالة دكتوراه ، كلية التجارة جامعة عين شمس جمهورية مصر ، 2002.
20. العبدالات عبدالفتاح، " معوقات التوسع في الصيرفة الإلكترونية- دراسة حالة على البنوك الأردنية. أطروحة دكتوراه، الأكاديمية العربية للعلوم المالية والمصرفية، عمان، الأردن. 2006.

المراجع باللغة الأجنبية

21. Joseph, M., Sekhon, Y., Stone, G. and Tinson, J., "An exploratory study on the use of banking technology in UK.", International Journal of Bank Marketing, Vol. 23, No.5 2005
- 22 Maenpaa, K "Clustering the consumer on the basis of their perceptions of the internet banking services", Internet Research, Vol. 16, No. 3, 2006
23. P.kotler & G.Armstrong; principles of marketing services, edition prentice hall ;1996.

الملاحق

الملاحق

جامعة قاصدي مرباح ورقلة
كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير



الاستبيان

بعد التحية والتقدير،

في إطار إعداد مذكرة تخرج لنيل شهادة ماستر ، الهدف منها التعرف على مدى تأثير الخدمات المصرفية الإلكترونية على أداء البنوك التجارية، ولتحقيق هدفنا ولاستكمال موضوع الدراسة نضع بين يديكم استبانة راجيا منكم الاجابة على الأسئلة الواردة بوضع علامة (x) على الاجابة التي تجدونها مناسبة، ونحطكم علما أن اجابتم ستبقى سرية، ويبقى مجال استعمالها في البحث العلمي ولن تعرض إلا في صورة إجمالية ورقمية ونسب مئوية.

إن إجاباتكم بموضوعية ودقة ستؤدي حتما إلى تقديم أفضل لموضوع الدراسة، وبالتالي مساعدتنا في تحقيق أهداف الدراسة والخروج بنتائج وتوصيات المناسبة لهذا الموضوع.

تقبلوا منا فائق الاحترام والتقدير

المحور الأول الخصائص الشخصية للعينة

البنك:

المؤهل العلمي: ليسا م جستير دكتوراه

الوظيفة:

سنوات الخبرة في البنك: من سنة إلى سنوات من 6 سنوات إلى 10 سنوات من سنوات فما فوق

المحور الثاني: الخدمات البنكية الإلكترونية المقدمة

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

المحور الثالث: الأداء البنكي

الرقم	الفقرات	غير موافق	محايد	موافق
البعد الاستراتيجي				
01	تحقق الخدمات المصرفية الإلكترونية أداء أفضل من الخدمات التقليدية			
02	في وقتنا الحاضر تتم أغلب المعاملات البنكية من خلال الصيرفة الإلكترونية			
03	يعتبر عامل البنية التحتية التقنية العامل الأساسي في تسارع الخدمات المصرفية الإلكترونية.			
04	تساهم الخدمات المصرفية الإلكترونية في زيادة المعاملات البنكية للبنك من خلال عرض خدمات متخصصة لكل عميل.			
05	يقوم البنك بدراسات وبحوث من أجل تطوير ألياته المستخدمة في تقديم الخدمات البنكية الإلكترونية			
06	من خلال تقديم الخدمات البنكية الإلكترونية استطاع البنك كسب ميزة تنافسية بالمقارنة مع البنوك الأخرى.			

البعد الوظيفي

01	يؤثر مستوى تأهيل والتدريب عمال البنك في زيادة مردودية البنك		
02	استفاد عمال البنك بتدريبات متخصصة في الخدمات المصرفية الإلكترونية ساعدته على التمكن من استعمالها		
03	تخفيض العمل الروتيني المصرفي يعتمد بصورة مباشرة على زيادة الخدمات المصرفية الإلكترونية و هذا ما يزيد من تحفيز العمال		
04	تبني اليات الصيرفة الإلكترونية يؤدي الى ارتقاء العنصر البشري مما يحقق رضا عملاء وموظفي البنك.		
05	تقديم الخدمات المصرفية الإلكترونية يخفف اعباء العمل على موظفي البنك		
06	تقرب الصيرفة الإلكترونية المسافات بين العميل وادارة البنك وكذا عماله		
البعد التجاري			
01	لم يعد للموقع الجغرافي للبنك أهمية في ظل استعمال الخدمات المصرفية الإلكترونية		
02	يسعى البنك لتقديم خدمات مستحدثة مما ساعده على كسب عملاء جدد		
03	استطاعت الخدمات المصرفية الإلكترونية أن توفر وتلبي كل احتياجات العملاء		
04	اتساع ثقافة العملاء لاستخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية يعتمد على كفاءة الخدمة الإلكترونية المقدمة		
05	الابداع في تقديم الخدمات المصرفية يساهم في تحقيق ولاء العملاء		
06	توجد كفاءة في انجاز الخدمات المصرفية الإلكترونية		
البعد المالي			
01	تتميز أليات الخدمات المصرفية بالتكلفة العالية للاقتناء		
02	الخدمات الإلكترونية تعمل على تخفيض تكاليف الأعمال الروتينية للبنك وتعزز الأداء المالي له		
03	ارتفاع تكلفة تدريب عمال البنك على استخدام أليات الصيرفة هناك الإلكترونية		
04	تكلفة المعاملات المالية (سحب، ايداع...) عن طريق الوصلات الإلكترونية أقل منها لو كانت تقليدية		
05	سرعة إنجاز الخدمات المصرفية من خلال الخدمات الإلكترونية تعمل على تخفيض تكاليف إنتاج الخدمة المصرفية مما زاد من ربحية البنك وحسن من أداءه المالي		
06	كفاءة وتنوع الخدمات الإلكترونية يؤديان الى زيادة ربحية البنك		

شكرا على تعاونكم

المحكمين

الإمضاء	الجامعة	الاسم واللقب
	جامعة قاصدي مرباح ورقلة	شريف جعدي
	جامعة قاصدي مرباح ورقلة	عائشة بخالد
	جامعة قاصدي مرباح ورقلة	ليندة بوعلي

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	38	92.7
	Excluded ^a	3	7.3
	Total	41	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.971	41

DESCRIPTIVES VARIABLES=الجنس المستوى التخصص المنصب الخبرة
/STATISTICS=MEAN STDDEV MIN MAX.

Descriptives

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
الجنس	41	1	2	1.27	.449
المؤهل العلمي	41	1	4	2.37	.829
التخصص العلمي	41	1	4	2.10	1.200
الوظيفة في المؤسسة	41	1	4	3.05	.805
الخبرة	41	1	4	2.49	.810
Valid N (listwise)	41				

FREQUENCIES VARIABLES=الجنس المستوى التخصص المنصب الخبرة
/ORDER=ANALYSIS.

Frequency Table

		الجنس			Cumulative
		Frequency	Percent	Valid Percent	Percent
Valid	ذكر	30	73.2	73.2	73.2
	أنثى	11	26.8	26.8	100.0
Total		41	100.0	100.0	

		المؤهل العلمي			Cumulative
		Frequency	Percent	Valid Percent	Percent
Valid	بكالوريا	6	14.6	14.6	14.6
	ليسانس	17	41.5	41.5	56.1
	ماجستير / ماجستير	15	36.6	36.6	92.7
	أخرى	3	7.3	7.3	100.0
	Total	41	100.0	100.0	

		التخصص العلمي			Cumulative
		Frequency	Percent	Valid Percent	Percent
Valid	علوم مالية ومحاسبة	18	43.9	43.9	43.9
	علوم اقتصادية وتجارية	10	24.4	24.4	68.3
	علوم إدارية	4	9.8	9.8	78.0
	تخصص أخرى	9	22.0	22.0	100.0
	Total	41	100.0	100.0	

الوظيفة في المؤسسة

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid مدير مالي	1	2.4	2.4	2.4
محاسب	9	22.0	22.0	24.4
رئيس مصلحة	18	43.9	43.9	68.3
مكلف بالدراسات	13	31.7	31.7	100.0
Total	41	100.0	100.0	

الخبرة

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid أقل من 5 سنوات	4	9.8	9.8	9.8
من 5 إلى أقل 10 سنوات	17	41.5	41.5	51.2
من 10 إلى أقل من 20 سنة	16	39.0	39.0	90.2
أكثر من 20 سنة	4	9.8	9.8	100.0
Total	41	100.0	100.0	

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
تحقق الخدمات المصرفية الإلكترونية أداء أفضل من الخدمات التقليدية	41	2	3	2.85	.358
في وقتنا الحاضر تتم أغلب المعاملات البنكية من خلال الصيرفة الإلكترونية	41	1	3	2.41	.894
يعتبر عامل البنية التحتية التقنية العامل الأساسي في تسارع الخدمات المصرفية الإلكترونية.	38	1	3	2.03	.677
تساهم الخدمات المصرفية الإلكترونية في زيادة المعاملات البنكية للبنك من خلال عرض خدمات متخصصة لكل عميل.	41	1	3	2.32	.722
يقوم البنك بدراسات وبحوث من أجل تطوير ألياته المستخدمة في تقديم الخدمات البنكية الإلكترونية	41	2	3	2.54	.505
من خلال تقديم الخدمات البنكية الإلكترونية استطاع البنك كسب ميزة تنافسية بالمقارنة مع البنوك الأخرى.	41	1	3	2.66	.575
يؤثر مستوى تأهيل والتدريب عمال البنك في زيادة مردودية البنك	41	2	3	2.88	.331

استفاد عمال البنك بتدريبات متخصصة في الخدمات المصرفية الإلكترونية ساعدته على التمكن من استعمالها	41	1	3	2.46	.745
تخفيض العمل الروتيني المصرفي يعتمد بصورة مباشرة على زيادة الخدمات المصرفية الإلكترونية و هذا ما يزيد من تحفيز العمال	41	1	3	2.61	.586
تبنى اليات الصيرفة الإلكترونية يؤدي الى ارتقاء العنصر البشري مما يحقق رضا عملاء وموظفي البنك	41	2	3	2.73	.449
تقديم الخدمات المصرفية الإلكترونية يخفف اعباء العمل على موظفي البنك	41	2	3	2.85	.358
تقرب الصيرفة الإلكترونية المسافات بين العميل وادارة البنك وكذا عماله	41	2	3	2.88	.331
لم يعد للموقع الجغرافي للبنك أهمية في ظل استعمال الخدمات المصرفية الإلكترونية	41	1	3	2.66	.656
يسعى البنك لتقديم خدمات مستحدثة مما ساعده على كسب عملاء جدد	41	2	3	2.88	.331
استطاعت الخدمات المصرفية الإلكترونية أن توفر وتلبى كل احتياجات العملاء	41	1	3	2.15	.615
اتساع ثقافة العملاء لاستخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية يعتمد على كفاءة الخدمة الالكترونية المقدمة	41	1	3	2.56	.634
الابداع في تقديم الخدمات المصرفية يساهم في تحقيق ولاء العملاء	41	1	3	2.44	.709
توجد كفاءة في انجاز الخدمات المصرفية الإلكترونية	41	2	3	2.54	.505
تتميز أليات الخدمات المصرفية بالتكلفة العالية للاقتناء	41	1	3	2.29	.680
الخدمات الالكترونية تعمل على تخفيض تكاليف الأعمال الروتينية للبنك وتعزز الأداء المالي له	41	1	3	2.68	.521
ارتفاع تكلفة تدريب عمال البنك على استخدام أليات الصيرفة الإلكترونية هناك	41	1	3	2.20	.601
تكلفة المعاملات المالية عن طريق الوصلات الالكترونية أقل منها لو كانت تقليدية	41	1	3	2.68	.521
سرعة إنجاز الخدمات المصرفية من خلال الخدمات الإلكترونية تعمل على تخفيض تكاليف إنتاج الخدمة المصرفية	41	2	3	2.80	.401

الملاحق

كفاءة وتنوع الخدمات الإلكترونية يؤديان الى زيادة ربحية البنك	41	2	3	2.78	.419
يقدم البنك خدمات حديثة ومتنوعة	41	2	3	2.90	.300
يسعى البنك دائما إلى تحسين وتطوير خدماته	41	2	3	2.90	.300
يوفر البنك خدماته عبر وسائل الاتصال الحديثة	41	1	3	2.68	.610
يقدم البنك امتيازات لعملائه الأوفياء	41	1	3	2.32	.610
يقوم البنك بصيانة أجهزته الالكترونية	41	1	3	2.34	.794
يستعمل البنك البطاقات الالكترونية من كافة الانواع	41	3	3	3.00	.000
يتمتع البنك بقدرة عالية على توفير المعلومات لعملائه	41	1	3	2.51	.711
يتم ارسال قائمة الحركات لحساب العملاء عن طريق الرسائل النصية (sms)	41	3	3	3.00	.000
يوجد تسويق لبرامج البنك عن طريق الرسائل (sms) النصية القصيرة	41	1	3	2.46	.596
تتيح (sms) الرسائل النصية القصيرة تعزيز التواصل مع العملاء	41	1	3	2.61	.666
الموقع الالكتروني للبنك يقدم معلومات عامة عن البنك و عن خدماته	41	1	3	2.59	.706
الموقع الالكتروني للبنك يسمح للعميل بالوصول إلى حساباته وإدارتها عن بعد	41	1	3	2.29	.873
الموقع الالكتروني للبنك مصمم بطريقة واضحة مما يسهل استعماله من طرف العملاء	41	1	3	2.20	.641
الموقع الالكتروني للبنك يتمتع بنظم حماية كافية مما يشعر العملاء بالأمان	41	1	3	2.54	.596
التعامل مع البنك من خلال الانترنت يشعر العميل بالارتياح والاطمئنان	41	1	3	2.59	.591
اجابة البنك لاستفسارات العملاء من خلال الانترنت بسرعة يحافظ على العملاء	41	1	3	2.54	.674
البعد الاستراتيجي	41	2	3	2.47	.382
البعد الوظيفي	41	2	3	2.74	.186
البعد التجاري	41	2	3	2.54	.322
البعد المالي	41	2	3	2.57	.284
الخدمات البنكية الالكترونية المقدمة	41	2	3	2.59	.290
الأداء البنكي	41	2	3	2.58	.165
Valid N (listwise)	38				

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	الأداء البنكي ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: الخدمات البنكية الالكترونية المقدمة

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.658 ^a	.433	.418	.221

a. Predictors: (Constant), الأداء البنكي

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1.457	1	1.457	29.726	.000 ^b
	Residual	1.911	39	.049		
	Total	3.368	40			

a. Dependent Variable: الخدمات البنكية الالكترونية المقدمة

b. Predictors: (Constant), الأداء البنكي

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-.393	.548		-.716	.478
	الأداء البنكي	1.157	.212	.658	5.452	.000

a. Dependent Variable: الخدمات البنكية الالكترونية المقدمة