

جامعة قاصدي مرباح - ورقلة -
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير



مذكرة مقدمة لإستكمال متطلبات شهادة الماستر أكاديمي
الميدان: العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
الشعبة: العلوم الاقتصادية
التخصص: إقتصاد نقدي وبنكي
من إعداد الطلبة: بوخالفة أشواق/نصيب رميصاء
بعنوان:

الخدمات المصرفية الإلكترونية في ظل أزمة كورونا وتأثيرها على أداء البنك دراسة حالة البنوك التجارية ورقلة لفترة 2020-2021

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ 11/06/2022

أمام اللجنة المكونة من:

رئيسا.	(أستاذ محاضر - جامعة قاصدي مرباح ورقلة)	الأستاذ/ دبون عبد القادر
مشرفا.	(أستاذ محاضر - جامعة قاصدي مرباح ورقلة)	الأستاذ/ بوختالة سمير
مناقشا.	(أستاذ محاضر - جامعة قاصدي مرباح ورقلة)	الأستاذ/ مراد حجاج

السنة الجامعية: 2021/2022

جامعة قاصدي مرباح - ورقلة -
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير



مذكرة مقدمة لإستكمال متطلبات شهادة الماستر أكاديمي
الميدان: العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
الشعبة: العلوم الاقتصادية
التخصص: إقتصاد نقدي وبنكي
من إعداد الطلبة: بوخالفة أشواق/نصيب رميصاء
بعنوان:

الخدمات المصرفية الإلكترونية في ظل أزمة كورونا وتأثيرها على أداء البنك دراسة حالة البنوك التجارية ورقلة لفترة 2020-2021

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ: 2022/06/11

أمام اللجنة المكونة من:

رئيسا.	(أستاذ محاضر - جامعة قاصدي مرباح ورقلة)	الأستاذ/ دبون عبد القادر
مشرفا.	(أستاذ محاضر - جامعة قاصدي مرباح ورقلة)	الأستاذ/ بوختالة سمير
مناقشا.	(أستاذ محاضر - جامعة قاصدي مرباح ورقلة)	الأستاذ/ مراد حجاج

السنة الجامعية: 2022/2021

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الإهداء

الحمد لله الذي أعاننا بالعلم وزيننا بالحلم وأكرمنا بالتقوى وأجملنا بالعافية
أتقدم بإهداء عملي المتواضع إلى من قال فيهما:

"واخفض لهما جناح الذل من الرحمة وقل رب ارحمهما كما ربياني

صغيرا "سورة الإسراء الآية 24.

الذرع الواقي والكنز الباقي؛ قدوتي؛ أحلامي؛ إلى من جعل العلم منبع اشتياقي، لك أقدم وسام
الاستحقاق إلى من تمنى أن يراني وأنا أحمل قبعة التخرج أبي عمار رحمه الله
رمز العطاء وصدق الإيلاء، إلى ذروة العطف والوفاء، لك أجمل حواء، أنت أُمي الغالية أطال الله
عمرك .

وإلى رمز الصداقة وحسن العلاقة المستشار حمو علي عبدالله
إلى رفيقات دربي "سارة، زينة، وئام، فايذة، ليلي، صبرينة، شيماء، زهية" وزملاء الدراسة "دفعة
2022"

إلى من هم انطلاقة الماضي وعون الحاضر سند المستقبل اللواتي لا عيش بدونهن ولا متعة إلا برفقتهن
إخوتي الأعزاء "عماد الدين، أمينة، معتز بالله، محمد أمان الله، عبد الرؤوف"
إلى فراشة قلبي

إلى من تقاسمت معي مشواري الدراسي طوال 4 سنوات زميلتي ورفيقتي "ريمياء"
وإلى من ساعدني من قريب أو بعيد أو حتى بالدعاء لكم كل الشكر
وفي الأخير يا رب ..

لا تدعني أصاب بالغرور إذا نجحت ولا أصاب باليأس إذا فشلت بل ذكرني دائما بأن الفشل هو
التجربة الذي تسبق النجاح.

الإهداء:

بسم الله والحمد لله الذي تتم بنعمه الصالحات والصلاة والسلام على سيدنا محمد عليه افضل الصلاة والسلام وبعد:

بمناسبة اتمام مذكرتي اهدي عملي هذا الى من كان السند لي في حياتي ومن عمل ليلا ونهارا من اجل توفير جميع وسائل الراحة لاصل الى هذا المكان ابي الغالي رحمة الله عليه والى اعز واحن واجمل ام في هذه الدنيا التي كانت تخفف عني عناء وتعب الايام . الى اخوتي واخواتي كل باسمه والى ابنائهم وازواجهم وزوجاتهم الى عماتي واعمامي الى خالي وخالتي الحبيبة حفظهم الله.

كما اهدي هذا العمل الى رفقات طفولتي سندس وريحانة، رجاء والى جاراتي حسيبة وجوهر، هديل، دلال، اسماء الى زميلاتي في السكن "رجاء" "سومية"

ولا انسى من تقاسمت معي هذا العمل زميلتي "اشواق" والى كل من ساهم من قريب او بعيد وتمنى لي النجاح والتوفيق.

الشكر:.....

الشكر:

الحمد والشكر لله والصلاة والسلام على أفضل خلق الله سيدنا محمد خاتم الأنبياء

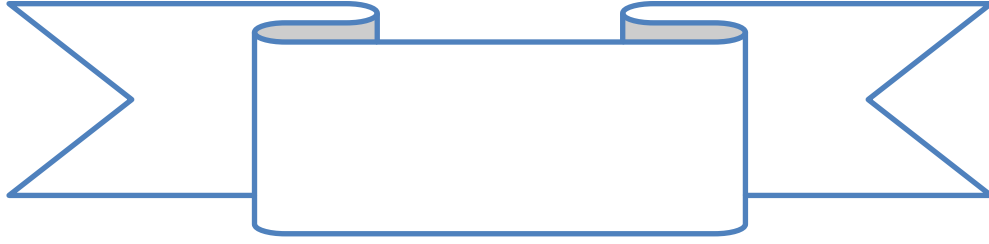
أما بعد:

نتوجه بخالص الشكر والتقدير إلى الدكتور " بوختالة سمير " الذي أشرف على هذا العمل ولم ييخل علينا بتوجيهاته وإرشاداته جزاه الله خير الجزاء.

والشكر الموصول إلى السيد "عبد اللطيف بن زاهي " والأنسة " صبرينة سنوسي " على كل ما قدمو لنا من بيانات ضرورية للدراسة.

كما أتقدم بجزيل الشكر لجميع أساتذتنا من الطور الابتدائي إلى الجامعي وأرجو من الله أن يبلغهم الجنة وينزلهم مرتبة الأنبياء

ونشكر كل من ساعدنا من قريب ومن بعيد.....



الصفحة	قائمة المحتويات
I	إهداء
III	شكر
IV	قائمة المحتويات
V	الملخص
VI	قائمة الجداول وقائمة الأشكال
IX	قائمة الرموز والإختصارات
X	قائمة الملاحق
01	مقدمة
	الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للخدمات المصرفية الإلكترونية والأداء في البنوك التجارية
04	المبحث الأول: الأدبيات النظرية للخدمات المصرفية الإلكترونية والأداء في البنوك التجارية
14	المبحث الثاني: الأداء في البنوك التجارية
18	المبحث الثالث: الأدبيات التطبيقية للخدمات المصرفية الإلكترونية وأداء البنك
	الفصل الثاني: دراسة ميدانية - دراسة حالة بنك القرض الشعبي الجزائري CPA
25	المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة
34	المبحث الثاني: عرض ومناقشة النتائج المتوصل إليها
50	خاتمة
52	قائمة المصادر والمراجع
54	الملاحق
77	الفهرس

الخدمات المصرفية الإلكترونية في ظل كورونا وأثرها على أداء البنك دراسة حالة عينة من البنوك التجارية فترة 2019-2021

ملخص الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة أثر الخدمات المصرفية الإلكترونية على أداء البنك في ظل أزمة كورونا فترة 2019-2021 من خلال دراسة عينة من البنوك التجارية الجزائرية، وذلك باستخدام استبيان وجه لعينة مكونة من 40 موظف من موظفي تلك الوكالات، ولقد بينت نتائج الدراسة أن الخدمات المصرفية الإلكترونية خلال أزمة كورونا وفرت عدد من المزايا للعملاء، وفرص جديدة للبنوك من خلال تحقيق ميزة تنافسية وربحية، وتوزيع واسع الانتشار في ظل أزمة صحية عالمية وذلك بإستحداث بطاقات دفع جديدة ملائمة لطبيعة ومتطلبات العمل المصرفي الإلكتروني، ولكن رغم الجهود المبذولة إلا أن البنوك الجزائرية لا تزال تواجه العديد من العراقيل التي شكلت حجرة عثر دون تحقيق القفزة المأمولة، وبالتالي لا بد من تطبيق نظام الدفع الإلكتروني بالتجزئة والمبالغ الكبيرة مع الأخذ بخصوصية النظام المصرفي في الجزائر من أجل تحسين أداء البنك.

الكلمات المفتاحية: الخدمات المصرفية الإلكترونية، أداء البنك، ميزة تنافسية، بطاقات دفع، أزمة كورونا.

Résumé :

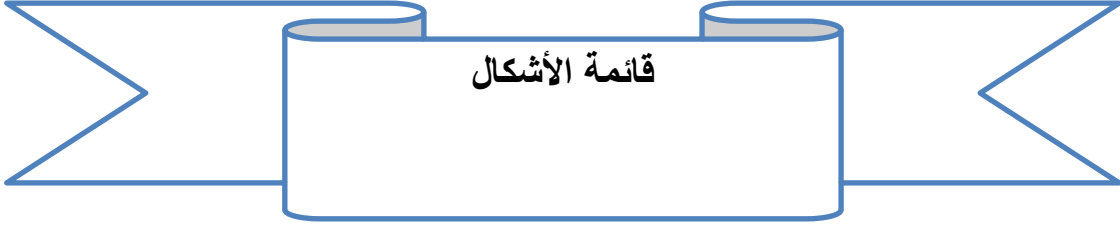
Le but ou l'objectif de cet étude est de connaître l'effet des services bancaires électroniques sur la performance de la banque a cause de la crise de corona à la periode 2019-2021 l'échantillon des banques commerciales algériennes en utilisant un questionnaire d'un échantillon composé de 40 employés de ces agences l'étude montre que resultats des services bancaires électroniques pendant la crise de corona il offrait des anrantages aux clients et des nouvelles occasions pour les nouvelles banques en obtenant un avantage compétitif une distribution généralisée au sein d'un crise sanitaire mondiale en introduisant des nouvelles cartes de paiement qui adaptent à la nature et aux exigences de travail bancaire électronique malgré les efforts mais les banques algériennes restent en difficultés et souffrent des obstacles posés sans réussir le sant espéré et il est donc nécessaire de mettre en place le système de paiement électronique de détail et de grandes montants en tenant compte de la spécificité du système bancaire en algérie afin d'améliorer la performance des banques.

Mots clés : Services bancaires électroniques, performances bancaires, avantage compétitif, crise de la couronne.

قائمة الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
26	توزيع أفراد العينة على الوكالات البنكية	1/2
26	متغير الجنس	2/2
27	متغير العمر	3/2
28	المستوى التعليمي	4/2
29	متغير الخبرة المهنية	5/2
30	متغير الوظيفة	6/2
33	مقياس ليكرت	7/2
34	تأثير أداء الخدمات المصرفية على أداء البنوك التجارية	8/2
35	تأثير بطاقات الصراف الآلي على أداء البنوك التجارية	9/2
35	تأثير الموقع الإلكتروني على أداء البنوك التجارية	10/2
35	تأثير سرعة إستجابة البنك لمتطلبات العملاء على أداء البنوك	11/2
36	أثر تكلفة الخدمات المصرفية الإلكترونية على أداء البنوك	12/2
36	معامل الارتباط لبعد أداء الخدمات المصرفية الإلكترونية	13/2
37	تحليل تباين خط الإنحدار	14/2
37	إختبار الإنحدار المتعدد للخدمات المصرفية الإلكترونية على أداء البنوك	15/2
3	معامل الارتباط بين بطاقات الصراف الآلي وأداء البنوك	16/2
38	تحليل تباين خط الإنحدار	17/2
39	إختبار الإنحدار المتعدد لبطاقات الصراف الآلي على أداء البنوك	18/2
39	معامل الارتباط بين بعد الموقع الإلكتروني وأداء البنك	19/2
40	تحليل تباين خط الإنحدار	20/2
40	إختبار الإنحدار المتعدد للموقع الإلكتروني على أداء البنوك التجارية	21/2
41	معامل الارتباط بين سرعة إستجابة البنك لمتطلبات العملاء على أداء الخدمات	22/2
41	تحليل تباين خط الإنحدار	23/2
42	إختبار الإنحدار المتعدد لسرعة إستجابة البنك لمتطلبات العملاء على أداء البنوك	24/2

42	الإرتباط الخطي بين تكلفة الخدمات المصرفية وربحية البنوك	25/2
43	تحليل تباين خط الإنحدار	26/2
43	إختبار الإنحدار المتعدد تكلفة الخدمات وربحية البنوك	27/2
44	معامل الإرتباط لبرسون	28/2
46	اختبار عينة الفرضية الأولى وإحصائيات العينات	29/2
47	إختبار عينة الفرضية الثانية وإحصائيات العينات	30/2
48	إختبار عينة الفرضية الثالثة وإحصائيات العينات	31/2



قائمة الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	الرقم
07	نموذج شيك إلكتروني	1/1
27	أعمدة بيانية توضح الجنس	1/2
28	أعمدة بيانية توضح العمر	2/2
29	أعمدة بيانية توضح المستوى التعليمي	3/2
30	أعمدة بيانية توضح الخبرة المهنية	4/2
31	أعمدة بيانية توضح الوظيفة	5/2

قائمة الإختصارات والرموز

الدلالة باللغة العربية	الدلالة باللغة الأصلية	الإختصار
المؤسسة الدولية للحواسيب	International Business Machines corporation	IBM
جمعية الإتصالات المالية العالمية بين البنوك	THE SOCIETY FOR WORLDWID INTERBANK FINANCIAL TELECOMMUNICATIONS	SWIFT
الصراف الألي	Automated teller machine	ATM
نقاط البيع	Point Of sale	POS
بنك القرض الشعبي الجزائري	Banque de crédit populaire d'algérie	CPA
بنك التنمية المحلية	Banque de développement local	BDL
بطاقة ما بين البنوك	Capital investment banking	CIB
بطاقة فيزا الدولية	VISA Internatinal	VISA
الحزمة الإحصائية للعلوم الإجتماعية	Statistical package for social sciences	SPSS
برنامج جداول بيانات	MICROSOFT OFFICE EXCEL	MOE
البنك الوطني الجزائري	Banque nationale d'algérie	BNA
بنك الخليج الجزائري	Gulf banq algérie	AGB



الصفحة	عنوان الملحق	الرقم
54	البطاقة الذهبية	الملحق 01
54	بطاقة CIB ما بين البنوك الكلاسيكية	الملحق 02
55	بطاقة CIB ما بين البنوك الذهبية	الملحق 03
56	الإستبيان	الملحق 04
60	نتائج اختبار صدق وثبات أداة الدراسة	الملحق 05
61	البعد الثاني	الملحق 06
62	البعد الثالث	الملحق 07
62	البعد الرابع	الملحق 08
63	البعد الخامس	الملحق 09
64	المحور	الملحق 10
69	التكرارات والنسبة المؤوية	الملحق 11
71	متوسط والانحراف المعياري	الملحق 12
73	معامل الارتباط بيرسون	الملحق 13
74	إختبار الفرضيات	الملحق 14
75	معامل الإنحدار	الملحق 15

مقدمة

1/ توطئة:

عرف القطاع المصرفي في ظل التطورات التكنولوجية المتقدمة والمتجددة تحولا بارزا، حيث إنتقلت البنوك من العمل بالأنظمة التقليدية إلى الأعمال الإلكترونية فأصبحت تقدم خدمات حديثة كالعمليات المصرفية الإلكترونية وبطاقات الائتمان وخدمات الصراف الآلي.

كما تعتبر الخدمات المصرفية الإلكترونية أحد أهم المؤشرات الإقتصادية التي رفعت مستوى الأداء لدى البنوك وعملت على حصول المصارف على رضا العملاء خاصة في ظل الأزمات الحاصلة "أزمة كورونا" بالإضافة إلى ذلك فإن الخدمات الإلكترونية أصبح يقاس عليها مستوى الأداء والتطور الإقتصادي التي وصلت إليه البنوك بمدى كفاءة النظام البنكي في تقديم الخدمات.

وقد أسهمت الخدمات المصرفية الإلكترونية بأداء المهام بطرق سريعة دون اللجوء الى التعامل المباشر بين البنك والعميل وهذا بفضل الإستخدام الواسع لوسائل الدفع الحديثة والمتجددة التي حققت ربح في الأداء على مستوى البنوك التجارية خصوصا خلال ازمة كورونا .

ولموضوع تقييم الأداء أهمية كبيرة للبنوك التجارية لأنه عملية ضرورية وملحة لما يشهده القطاع المصرفي من تحولات والتي كان لها لأثر على أداء وكفاءة ومردودية البنوك التجارية ومدى تأهيل هذه الاخيرة للمنافسة الاقليمية والدولية .وتكمن العلاقة بين الخدمات المصرفية وأداء الخدمات في التأثير المتبادل بينهما وللوصول الى مدى تأثر أداء البنوك في ظل أزمة كورونا الخدمات الالكترونية نظرح الاشكال التالي:

1 طرح إشكالية الدراسة: وبناء على ما سبق يمكن طرح وصياغة الإشكالية الرئيسية لهذا البحث على النحو التالي:
مامدى تأثير الخدمات المصرفية الإلكترونية في ضل أزمة كورونا على أداء البنوك التجارية محل الدراسة خلال فترة 2019-

2021 ؟

2-الإشكاليات الفرعية:

- ماهي الخدمات المصرفية الإلكترونية المقدمة في البنك محل الدراسة أثناء أزمة كورونا؟
- مامدى تأثر أداء البنك محل الدراسة في ضل أزمة كورونا؟
- ما أثر الخدمات المصرفية الإلكترونية على أداء البنك في ضل أزمة كورونا؟

3-فرضيات الدراسة:

- تمثلت الخدمات المصرفية الإلكترونية المقدمة من طرف البنك في خدمة الموقع الإلكتروني وخدمة الصراف الآلي.
- يوجد تأثير للخدمات المصرفية الإلكترونية على أداء البنك من خلال مواكبة أهم التطورات لزيادة الربحية.
- للخدمات المصرفية الإلكترونية تأثير ايجابي على أداء البنك في ظل أزمة كورونا.

4-أهمية الدراسة:

تكمن أهمية الدراسة من أهمية الدور الذي تلعبه الخدمات الإلكترونية وتأثيرها على أداء البنك في فترة أزمة كورونا

5-أهداف الدراسة: تتلخص أهداف هذه الدراسة في تحديد أهمية الخدمات المصرفية الإلكترونية ومدى تأثيرها على أداء

البنوك وضرورة الإهتمام بتطورها، وكذا محاولة الوقوف على حالة الخدمات المصرفية الإلكترونية في النظام المصرفي الجزائري.

6 حدود الدراسة: بهدف الوصول إلى إستنتاجات أكثر دقة وتقرب من الواقع ثم وضع حدود وأبعاد لموضوع الدراسة ونلخصها فيما يلي:

- الحدود المكانية: الدراسة تمس قطاع البنوك التجارية وللتشخيص إختارنا بنك القرض الشعبي الجزائري وكالة ورقلة بإعتبار الموضوع يركز على أداء البنوك
- الحدود الزمانية: من 2019 إلى 2021

7 - منهج الدراسة: بناء على طبيعة الإشكال المطروح وقصد الإحاطة بجميع جوانب موضوع الدراسة، وعليه فالمنهج المستخدم هو منهج وصفي تحليلي وهذا لتوضيح الجوانب النظرية للموضوع، وسنستخدم منهج التحريبي من خلال أسلوب دراسة الحالة في الجانب التطبيقي.

8 - مبررات إختيار الدراسة:

- ارتباط الموضوع بالتخصص (الاقتصاد النقدي والبنكي).
 - التعرف على كيفية تأثير هذه الخدمات على أداء البنوك خلال أزمة كورونا
- 9 هيكل الدراسة: سعيا منا لتحقيق الأهداف المسطرة وقصد إعطاء القدر الكافي من الإهتمام والتركيز للدراسة وللإجابة على الإشكالية سنقسم البحث إلى فصلين مستهله بمقدمة ومنتهية بخاتمة، حيث يمثل الفصل الأول الجانب النظري أما الثاني الجانب التطبيقي ويمكن إستعراض هيكل البحث كمايلي:

عنوان الفصل الأول " الأدبيات النظرية والتطبيقية للخدمات المصرفية الإلكترونية والأداء في البنوك التجارية " حيث سيقسم إلى ثلاث مباحث الأول تحت عنوان "الإطار النظري للأداء والخدمات المصرفية " والذي من خلاله سيتم تسليط الضوء على المفاهيم الأساسية للخدمات المصرفية والأداء في البنوك التجارية الجزائرية عنوان المبحث الثاني "خلفية نظرية لنظام الدفع الإلكتروني "والمبحث الثالث بعنوان "الأدبيات التطبيقية للخدمات المصرفية الإلكترونية والأداء في البنوك "الذي سنستعرض فيه موجز لأهم الدراسات السابقة التي تناولت الموضوع والعلاقة بينها وبين موضوع الدراسة.

عنوان الفصل الثاني " الدراسة الميدانية - دراسة حالة بعض البنوك التجارية موقلة" الذي سيقسم إلى مبحثين، حيث نبين الطريقة المتبعة والأدوات المستخدمة في المبحث الأول وسيتناول المبحث الثاني مناقشة المعطيات والنتائج المتوصل إليها وفي الأخير خاتمة البحث التي تحتوي النتائج وأهم التوصيات.

10 - صعوبات الدراسة:

- صعوبة التوصل الى كافة المعلومات المتعلقة بالبنك في ظل أزمة كوفيد19.

**الفصل الأول: الأدبيات
النظرية والتطبيقية للخدمات
المصرفية الإلكترونية
والأداء في البنوك التجارية**

تمهيد:

- يعتبر قطاع الصناعة المصرفية الإلكترونية من أهم قطاعات التطور الإقتصادي، إذ يمكن زيادة معدل النمو الإقتصادي لأي مجتمع من خلال تطوير كفاءة نظامه المصرفي ونوعية خدماته الإلكترونية المقدمة وقد شهد هذا القطاع تطورات تكنولوجية في مجال الإتصال والعملة.

كما عرفت الصناعة المصرفية تطبيق نظم ووسائل جديدة مع بداية الإنتقال إلى عصر المعرفة والمعلومات ولهذا سنحاول في هذا الفصل إستعراض موجز لمفهوم الخدمة الإلكترونية أهميتها وأنواعها وكذلك تقديم مفهوم لتقييم الأداء المصرفي بالإضافة لعرض موجز لبعض الدراسات السابقة المتعلقة بالموضوع محل الدراسة.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للخدمات المصرفية الإلكترونية والأداء في البنوك التجارية

المبحث الأول: الأدبيات النظرية للخدمات المصرفية الإلكترونية والأداء في البنوك التجارية

نظرا لأهمية الخدمة المصرفية الإلكترونية وفي ظل التطور التكنولوجي والمعلوماتي والتحديات المفروضة من طرف السوق، ندرس في هذا الصدد أهمية التعرف على الخدمة المصرفية الإلكترونية وأهميتها وأنواعها ثم التعرف على الأداء المصرفي.

المطلب الأول: مفهوم وأهمية وأنواع الخدمات المصرفية الإلكترونية

الفرع الأول: مفهوم الخدمات المصرفية الإلكترونية

إن الأهمية التي تميزت بها الخدمات المصرفية الإلكترونية في ظل التطورات التكنولوجية فقد تعددت وتباينت التعاريف المتعلقة بها وسنحاول من هنا وضع بعض التعريفات المناسبة لهذا النوع من الخدمات المصرفية، ومن أهم هذه التعاريف الواردة للعمل المصرفي الإلكتروني¹.

تعريف 1: هو قيام زبائن البنوك أو المصارف بإجراء معاملاتهم البنكية من أي مكان دون اللجوء إلى البنك وفي أي وقت وذلك عبر شبكة الإتصالات الإلكترونية أو الإنترنت.

تعريف 2: هو إجراء العمليات المصرفية بطرق إلكترونية باستخدام تكنولوجيا الإعلام والإتصال بحيث لا يضطر العميل إلى التنقل للبنك من أجل إجراء خدماته.

تعريف 3: عرفت شركة IBM الخدمات المصرفية الإلكترونية أنها مدخل متكامل ومرن لتوزيع قيمة الأعمال المميزة من خلال ربط النظم بالعمليات التي تنفذ من خلال أنشطة الأعمال الجوهرية بطريقة مبسطة باستخدام تكنولوجيا الأنترنت².

من التعاريف السابقة نستخلص المفهوم التالي:

الصيرفة الإلكترونية هي تطور تكنولوجي يمكن العملاء أو زبائن البنوك من إجراء معاملاتهم عن بعد دون اللجوء إلى البنوك وذلك عن طريق شبكة الإتصال والإنترنت في أي وقت ومن أي مكان.

الصيرفة الإلكترونية هي تقديم الخدمات المصرفية باستخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصال من خلال الإنترنت والموزعات الآلية والشبكات الخاصة بالهاتف النقال لأنها تتيح القيام بالخدمات المصرفية عن بعد دون اللجوء إلى البنوك وخلال 24 ساعة وفي جميع أيام الأسبوع.

الفرع الثاني: أهمية العمليات المصرفية الإلكترونية

تكمن أهمية العمليات المصرفية الإلكترونية فيما يلي¹:

¹ - وسيم محمد الحداد، كتاب الخدمات المصرفية الإلكترونية، الطبعة الثانية، دار المسيرة لنشر والتوزيع، ص 59

² - دكتور عبد الهادي مسعودي، كتاب الأعمال المصرفية الإلكترونية، دار النشر إلبا زوري، ص 20

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للخدمات المصرفية الإلكترونية والأداء في البنوك التجارية

- تخفيض النفقات التي يتحملها البنك لإجراء بعض المعاملات البنكية المختلفة دون الحاجة للإنتقال إلى البنك وهذا ما يوفر تكلفة إنشاء فروع جديدة للبنك في مناطق بعيدة.
- قيام علاقات مباشرة بين المشتري والبائع.
- توفير فرص أخرى للعمل و الإستثمار.
- تشكل نافذة إعلامية لتعزيز الشفافية باستخدام الإنترنت من خلال ترويج الخدمات التي تقدمها البنوك والإعلام بالتطورات الحاصلة ومؤشراتها المالية ووضعها تحت تصرف الباحثين وسائر الأطراف المعنية الأخرى.
- الخدمات البنكية الإلكترونية هي الركيزة الأساسية للصناعة البنكية والعنوان الأساسي للمعاملات البنكية المستقبلية .
- الإرتقاء بمعايير وجودة الخدمات التي تمنحها أو تقدمها البنوك لعملائها وزبائنها.
- اتساع مظلة الخدمات التي قد يتم تنفيذها بواسطة القنوات البنكية الإلكترونية المختلفة.
- الضمانات التي تقدمها هذه الخدمات من أجل حماية ممتلكات العملاء والزبائن وتقليل احتمالات الأخطاء التشغيلية التي قد تحدث.

الفرع الثالث: أنواع الخدمات المصرفية الإلكترونية

إن أبرز ما تقدمه الصيرفة الإلكترونية لمختلف الأعوان الإقتصاديين هو إتاحة وسائل الدفع الإلكترونية من خلال نظام الدفع الإلكتروني، الذي يشير عموماً إلى شبكات الإتصالات بمختلف أنواعها والتي تتضمن تبادل أنواعها والتي تتضمن تبادل مختلف وسائل الدفع الإلكترونية لأداء مختلف الصفقات والعمليات التجارية².

1- وسائل الدفع الإلكترونية: تتمثل أهم وسائل الدفع الإلكترونية فيما يلي:

- 1-1 البطاقة البنكية :** أو البطاقة البلاستيكية وهي عبارة عن بطاقة مغناطيسية يستطيع حاملها استخدامها في شراء معظم احتياجاته وأداء مقابل ما يحصل عليه من خدمات دون الحاجة لحمل مبالغ كبيرة ونجد عدة أنواع منها:
بطاقات سحب وبطاقات حسب الاستخدام وكذلك بطاقات ضمان الشيك.
- 1-1-1 بطاقات السحب:** يوجد نوعان من بطاقات السحب هما :

- أ- البطاقة العادية أو الفضية:** هي بطاقة ذات حدود ائتمانية منخفضة نسبياً وتوفر هذه البطاقة جميع أنواع الخدمات المقدمة كالشراء من التاجر و السحب النقدي من المصارف وأجهزة السحب الآلي
- ب- البطاقة الذهبية:** وهي بطاقة ذات حدود ائتمانية عادية لدى بعض المنظمات راعية البطاقة مثل visa أو أئتمان غير محدود بسقف معين لدى البعض مثل أمريكيان إكسبريس وبجانب ذلك يتمتع حاملها ببعض المزايا المجانية كالتأمين ضد الحوادث والحصول على استشارات طبية وقانونية.
- 1-1-2 البطاقة حسب الاستخدام :** ويوجد نوعان من هذه البطاقة هما :

¹ عطوي إليهم، جودة الخدمات المصرفية وأثرها على أداء البنوك، أطروحة شهادة دكتوراه، ص 21
² أم الخير دراجي 2014 أثر عصرنة الخدمات المصرفية على الأداء البنكي دراسة حالة بنك الجزائر 2008-2013 ص 7 جامعة ورقلة

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للخدمات المصرفية الإلكترونية والأداء في البنوك التجارية

- أ- بطاقة الائتمان العادية: وهي النوع الأغلب ويستخدم في الشراء من التجار والحصول على والسحب النقدي من أجهزة السحب الآلي أو المصارف المشتركة في عضوية البطاقة.
- ب- بطاقة السحب النقدي الإلكتروني: وتستخدم فقط في عملية سحب النقود إما من أجهزة الصرف الآلي الدولية أو في الأجهزة القارئة للشريط المغنطيسي المزودة بها المصارف المشتركة في عضوية البطاقة وإلى جانب ذلك نجد البطاقة المحلية وهي التي يقتصر استخدامها داخل حدود الوطن في مصرف المصدر للبطاقة وبالعملة المحلية، أما النوع الآخر وهو الأكثر انتشاراً فهو الذي يستخدم في جميع أنحاء العالم وبكل العملات.

1-1-3 بطاقة ضمان الشيك:

بمقتضاها يتعهد البنك مصدر هذه البطاقة لعميله حامل البطاقة بأن يضمن سداد الشيكات التي يجرها العميل من هذا البنك، وذلك وفقاً لشروط إصدار البطاقة وتحتوي هذه البطاقة عادة على اسم العميل وتوقيعه ورقم حسابه والحد الأقصى الذي يتعهد البنك بالوفاء به في شكل شيك يجره العميل.

1-2-1 النقود الإلكترونية: معالجة رقمية للمدفوعات عبر الإنترنت حيث تحل قيمة النقد محل السيولة النقدية وتتم باستخدام الحوسبة والرقمية بأشكالها المختلفة، من حواسيب وهواتف نقالة وبطاقات ذكية أو أية وسيلة أخرى تحتوي على ذاكرة حاسوبية وقدرات تشفيرية. وهناك تقسيمات عديدة مقترحة للنقود الإلكترونية من حيث متابعتها والرقابة عليها نذكر فيما يلي:

1-2-1-1 نقود إلكترونية قابلة للتعرف عليها: وتتميز باحتوائها على معلومات عن الشخص الذي قام بسحب النقود من المصرف في بداية التعامل ثم الاستمرار كما هو الشأن بالنسبة للبطاقة الائتمانية في متابعة حركة النقود داخل النظام الإلكتروني وحتى يتم تمييزها في نهاية المطاف

1-2-2-1 نقود إلكترونية غير اسمية: وهي تستخدم تماماً كالأوراق النقدية من حيث كونها وثيقة الصلة بمن يتعامل بها فلا تترك وراءها أثر يدل على هوية من انتقلت منه أو إليه.

1-2-3-1 نقود إلكترونية عن طريق الشبكة: وهي نقود رقمية يتم في البداية سحبها من مصرف أو من مؤسسة مالية أخرى، وتخزينها في أداة معدنية داخلية توضع في جهاز الحاسوب الشخصي وبالضغط على الفأرة الشخصية لهذا الجهاز ترسل النقود الرقمية عبر الإنترنت إلى المستفيد في ظل إجراءات تضمن لهذا التعامل قدراً كبيراً من الأمان والسرية، فهي نقود حقيقية ولكنها رقمية وليست مادية وتتطلب معظم الأنظمة المطروحة حالياً والتي تستخدم في هذا الأسلوب اتصال طرفي التعاقد إلكترونياً بالمصدر للتأكد من سلامة النقود المتداولة، وهو ما يقلل من احتمالات الغش والتزوير.

1-2-4-1 نقود إلكترونية خارج الشبكة: وهنا تتم التعاملات دون الحاجة للاتصال مباشرة بالمصدر فهي تتخذ عادة صورة بطاقة يحوزها المستهلك وتتضمن مؤشراً يظهر له التغيرات التي تطرأ على قيمتها المخزنة بعد إجراء كل تعامل نقدي وهي تثير قدراً أكبر من المشاكل خاصة فيما يتعلق بالأمان من مخاطر الصرف المزدوج.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للخدمات المصرفية الإلكترونية والأداء في البنوك التجارية

1-3 الشيكات الالكترونية: عبارة عن وثيقة الكترونية تحمل التزاما قانونيا هو نفسه الالتزام في الشيكات الورقية، ويحمل نفس البيانات الأساسية ولكن يكتب بطريقة الكترونية كما يكون فيه التوقيع الكترونيا. وتتميز هذه الشيكات بالعديد من المميزات نذكر منها:

- لا يتم تحميل الشيكات الالكترونية بالرسوم التي يتم تحميلها للشيكات العادية؛
- يتم تسوية المدفوعات من خلال الشيكات الالكترونية في 48 ساعة مقارنة بالشيكات العادية التي تتم تسويتها في وقت أطول؛
- تتيح الشيكات الالكترونية القضاء على المشاكل التي تواجهها الشيكات العادية التي يتم إرسالها بالبريد كالضياع، التأخر... الخ.

الشكل 1-1: نموذج شيك إلكتروني

Enter the numbers from the bottom of your check as illustrated below.

Bank Routing Code: 123456789 Bank Account Number: 1234567890123

Your name as it appears on your check: John Doe Your phone number: (253) 555-1212 Check number: 1081

Your address as it appears on your check: 1234 Any Street Your city, state & zip code: Any Town WA 98000 08-21-2001 11:41:14 AM Secure, Account, Reliable.

Pay To The Order Of: Test Transactions Only One Hundred Ninety Five Dollars and 99 Cents \$195.99 UC Dollars

Memo: PayByCheck Demo Signature: John Doe

Bank Routing Code and Bank Account Number: 123456789 1234567891234

For security reasons, please enter the last four digits of your secret security number: 1234

Enter your email address so that we may send you a receipt: someone@somewhere.com

Remember me the next time I use PayByCheck.com (This information will be stored securely on your computer using a subcripted cookie)

Your computer is identified as: 10.10.2.04

المصدر: cpa

1-4-1 التحويلات المالية الالكترونية :

1-4-1 نظام التحويلات المالية الالكترونية : هو عملية منح ترخيص لبنك ما للقيام بحركات التحويلات المالية الدائنة والمدينة الكترونيا من حساب بنكي إلى حساب آخر، أي أن عملية التحويل تتم الكترونيا عبر الهواتف وأجهزة الكمبيوتر عوضا من استخدام الأوراق. وبذلك تؤدي هذه الخدمة الدور التقليدي لغرض المقاصة ولكن بشكل أسرع وبدرجة عالية من الكفاءة ويهدف نظام التحويل الالكتروني للأموال إلى تسهيل وتعجيل المدفوعات والتسويات بين المصارف بما يكفل تقديم خدمات أفضل للعملاء. كما سوف يعطي للبنوك ميزة تنافسية في الأسواق العالمية إذ سوف يتيح للبنوك إمكانية التسوية الفورية من دفع وتلقي للأموال عبر حساباتها الجارية، كما يشمل هذا النظام تسوية المدفوعات التي تتم عم طريق شبكة المدفوعات والنظام الالكتروني لتداول الأسهم ومقاصة الشيكات.

2 قنوات التوزيع الالكترونية:

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للخدمات المصرفية الإلكترونية والأداء في البنوك التجارية

1-2 خدمة الصراف الآلي ATM: يمكن تعريفه على أنه نظام يتيح للعملاء حملة البطاقات التعامل مع حساباتهم البنكية في أي وقت سواء في مواعيد العمل الرسمية أو غيرها من عطل وإجازات وعلى مدار 24 ساعة¹.

2-2 الانترنت المصرفي: إن نظام الانترنت القائم على البنك المنزلي، نظام له أهمية كبيرة سواء على مستوى البنوك أو على مستوى العملاء الذين يملكون خطوط الانترنت، كما تتعدد أشكاله فيما يلي:

- إمداد العملاء بالمعلومات الخاصة بأرصدهم؛

- شكل بسيط من أشكال النشرات الإلكترونية الإعلانية هي الخدمات المصرفية؛

- كيفية إدارة المحافظ المالية (من أسهم و سندات) للعملاء؛

ولا شك أن هذا النوع من الخدمات ينطوي على مخاطر عالية حيث يسمح بنوع من الاتصال المحدود بأنظمة المعلومات الداخلية للمصرف، بما يمكن من تقديم الخدمة المطلوبة.

كما أدى تقديم هذه الخدمة إلى الحد من الاستعمال الورقي للمعاملات، والحد من فتح فروع للبنوك.

2-3 نقاط البيع الإلكترونية POS: وهي الآلات التي تنتشر لدى المؤسسات التجارية والخدمية بمختلف طبيعتها وأنشطتها، ويمكن للزبون استخدام البطاقات البنكية بأنواعها للقيام بأداء مدفوعاته من خلال الخصم من حسابه الكترونيا.

المطلب الثاني: خلفية نظرية لنظام الدفع الإلكتروني

إن نظام الدفع الإلكتروني يركز أساسا على النقد، بإعتباره أداة لتبادل السلع والخدمات بين الأفراد وتسوية إلتزاماتهم فيما بينهم، والتطور الذي طرأ على تكنولوجيا الإعلام سمح بإستحداث وسائل جديدة أكثر ملائمة مع تطور الحياة الإقتصادية للأفراد وتغير حاجاتهم، لذا سوف نتناول في هذا المطالب الفروع التالية:

- تعريف نظام الدفع الإلكتروني وخصائصه .

- العوامل المساعدة على تطور وسائل الدفع .

- مدخل لوسائل الدفع الإلكترونية.

الفرع الأول: تعريف وخصائص نظام الدفع الإلكتروني

أنظمة الدفع لا يفرضها القانون بل تنتج عن مميزات ثقافية وتاريخية وإجتماعية وإقتصادية لأي بلد وكذا التطورات التكنولوجية الحاصلة، لذا سوف نتطرق إلى تعريف نظام الدفع وأهم خصائصه.

أولاً: تعريف نظام الدفع الإلكتروني

قبل أن نتعرف على نظام الدفع يجب أن نعرف النظام ثم الدفع ثم نتطرق إلى تعريف نظام الدفع.

1 -تعريف النظام: هو عبارة عن مجموعة من العناصر المتفاعلة فيما بينها، من أجل تحقيق هدف محدد وهذه العناصر

تسمى مدخلات النظام، يتم المزج فيما بينها، على أساس مجموعة من الموارد والإجراءات قصد تحقيق نتائج مرغوبة

(أهداف) تسمى مخرجات النظام¹.

¹- رجال عادل، تحديث الخدمة المصرفية لمواجهة إختلالات المنظومة المصرفية في ظل التوجه نحو اقتصاد السوق في الجزائر،رسالة ماجستير في العلوم الإقتصادية، تخصص اقتصاد التنمية، 2014،ص34

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للخدمات المصرفية الإلكترونية والأداء في البنوك التجارية

2- تعريف الدفع: تدل كلمة الدفع على إطفاء دين أو تسوية إلتزام

3- تعريف نظام الدفع الإلكتروني: يعرف نظام الدفع الإلكتروني على أنه مجموعة المؤسسات والتنظيمات والقواعد والأدوات والقنوات التي يتم من خلالها عملية الدفع ما بين الوحدات الاقتصادية².

ثانيا: خصائص نظام الدفع الإلكتروني

تتميز أنظمة الدفع الإلكتروني بالخصائص التالية³:

1- البساطة والوضوح: أي أن تكون القواعد والإجراءات المعمول بها واضحة وغير معقدة وسهلة الفهم والممارسة من جميع المتعاملين.

2- المرونة: وهي قدرة نظام الدفع على التكيف والاستجابة للتغيرات سواء كانت راجعة إلى تطور في سلوك الوحدات (أفراد المؤسسات) ومجال وسائل الدفع وقنوات الإتصال أو القوانين والتنظيمات.

3- السرعة: وهي إجراء الدفع في أقل زمن حقيقي ممكن.

4- الأمان: يتعلق الأمر هنا أساسا بأمنية وسائل الدفع والطرق المستعملة فكلما ساد الأمان في الطرق والوسائل المعتمدة في الدفع، كلما سادت الثقة بين المتعاملين.

الفرع الثاني: العوامل المساعدة على تطور وسائل الدفع

لقد تعددت العوامل التي ساعدت على تطور وسائل الدفع وتحولها من الشكل التقليدي إلى أشكال أخرى تؤدي نفس الوظيفة لكن بطرق مختلفة أكثر تطورا، وأهم هذه العوامل نذكر ما يلي:

أولاً: تراجع فعالية وسائل الدفع التقليدية

قضى ظهور وسائل الدفع التقليدية على الكثير من المشاكل الناجمة عن حمل النقود، كالسرقة والضياع وثقل عبء حملها إن كانت بمبالغ كبيرة، فأصبحت بذلك بديلة عن النقود، وبالتالي سهلت الكثير من العمليات خاصة التجارية منها، ولذلك أصبح الإحساس بالأمان الذي عرفته وسائل الدفع التقليدية بمرور الوقت مرتفع جدا، إلا أن لهذه الوسائل مشاكل كثيرة منها⁴:

1- إنعدام الملائمة: فالحاجة إلى الوجود الشخصي سواء شخصا أو عبر الهاتف لكلا الطرفين يقيد الحرية المعاملاتية،

وبالنسبة للعملاء يترجم هذا تأخير إقتناء المنتج أو الخدمة وينتج عنه تكلفة أعلى وبالنسبة للبائع يعنى ذلك خسارة في الإيرادات نتيجة إنخفاض المبيعات أو فقداها.

2- عدم إجراء المدفوعات في الوقت الحقيقي: لا تتم المدفوعات التقليدية في الوقت الحقيقي، ويتوقف التأخير في

التحقق الفعلي على نوعية السداد في المدفوعات بالشيكات مثلا تستغرق ما يصل إلى أسبوع.

1 - أبو أحمد أبو العز، التجارة الإلكترونية وأحكامها في الفقه الإسلامي، دار النفائس للنشر والتوزيع، الأردن، 2008، ص10

2- زهير زواش، دور نظام الدفع الإلكتروني في تحسين المعاملات المصرفية، مذكرة ماجستير في العلوم الاقتصادية، تخصص تمويل الدولي والمؤسسات المالية والنقدية، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة أم البواقي، 2010-2011، ص6

3- نفس المرجع ، زهير زواش، ص6

4- طارق عبد العال حمادة، التجارة الإلكترونية الأبعاد التكنولوجية والمالية والتسويقية والقانونية، الطبعة الثانية، الدار الجامعية، مصر، 2008، ص145-ص146

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للخدمات المصرفية الإلكترونية والأداء في البنوك التجارية

3- انعدام الأمان: فالتوقعات أن تزول والشيكات والكمبيالات والسند لأمر يمكن أن تسرق أو تضيع والتجار يمكن أن يلجئوا للغش والإحتيال بمختلف أشكاله.

4- ارتفاع تكلفة المبيعات: إن كل معاملة تكلف مبلغا ثابتا من المال، وبالنسبة للمدفوعات الصغيرة تغطي بالكاد تكاليف المصروفات.

وأكبر مشكل يواجهه المجتمع فيما يخص وسائل الدفع التقليدية، وهو مشكل الشيكات بدون رصيد حيث أصبحت مشكلة اجتماعية بسبب الإنتشار الواسع لها.

ثانيا: استخدام شبكة الإنترنت في المجال المصرفي

كان للتطور التكنولوجي في مجال الإتصالات الفضل في حدوث ثورة المعاملات المصرفية من خلال شبكة الإنترنت خاصة بظهور شبكة الويب العالمية، حدث ما يشبه الميلاد الجديد للإنترنت حيث أمكن توحيد الشكل الخارجي لجميع التطبيقات والمواقع على الإنترنت مما أتاح للمستخدم أو المبرمج البسيط في أي مكان بالعالم أن يقوم بتطوير موقع إلكتروني يكتسب قيمته من قيمة المحتوى الذي يتضمنه، وهكذا استقرت الإنترنت في شكلها الحالي كشبكة عالمية تربط شبكات العالم¹.

وقد أتاح انتشار إستخدامات الإنترنت للبنوك وسمح لعملائها بقضاء أشغالهم دون الحاجة للتعامل مع الموظفين، أو الإنتظار لساعات طويلة لأجل قضاء مصلحة مصرفية، وذلك من خلال خدمات المصرف المنزلي، حيث تم إنشاء مقر لها على الإنترنت بدلا من المقر العقاري، ومن ثم يسهل على العميل التعامل مع البنك عبر الإنترنت وهو في منزله، وإجراء كل عملياته المصرفية.

ثالثا: التوجه نحو التجارة الإلكترونية

إن انتشار التجارة الإلكترونية عبر وسائل الإعلام والإنترنت ساهمت في إيجاد البيئة النظيفة لصناعات و سلع وخدمات، والتجارة الإلكترونية تسعى إلى تبادل المعلومات عبر المنظمات الحكومية ومنظمات الأعمال الخاصة والعامة، هناك العديد من العوامل أوالدوافع التي أدت إلى ظهور التجارة الإلكترونية بالتدرج وتطورها حسب احتياجات قطاعات النشاطات المختلفة ومن بين هذه الدوافع نوجزها فيما يلي:

1- تسيير المعاملات التجارية: إن التجارة الإلكترونية تسمح بتأدية جزء كبير من العمليات المختلفة والتي تدخل ضمن المعاملات التجارية العادية بين البائع والمشتري، فضرورة التسيير الفعال والناجح يشكل بالنسبة للمؤسسات واحدا من الإهتمامات الأساسية الدافعة لتجارة الإلكترونية.

¹الطالبة أشواق مراحي، دور نظام الدفع الإلكتروني في تحسين جودة الخدمات المصرفية، مذكرة ماستر أكاديمي، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، تخصص إدارة مالية، 2018-2019، ص8

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للخدمات المصرفية الإلكترونية والأداء في البنوك التجارية

2- **الفعالية التجارية:** من أهم دوافع التجارة الإلكترونية الوصول إلى أعلى مستويات الإنتاج والتوزيع حيث أن اعتماد تكنولوجيات الإعلام والاتصال في إطار الدعم والتطوير يسمح للمؤسسات بمواجهة التحديات المنتظرة في محيط تجاري عالمي.

3- **تطوير أسواق جديدة:** إن دافع تطوير أسواق جديدة، جعل مؤسسات كثيرة تتوجه إلى استخدام العلاقات التجارية الإلكترونية من أجل إكتساح السوق وإنشاء أسواق جديدة وتطويرها.

رابعاً: الاستفادة من وسائل الأمان عبر شبكة الإنترنت

تتميز وسائل الدفع الإلكترونية عن الوسائل التقليدية بالاستفادة من وسائل الأمان المبتكرة حديثاً لإستعمالها عبر شبكة الإنترنت وخاصة لإضفاء الثقة على المعاملات المصرفية والتجارية التي تتم عبر هذه الشبكة والتي تكون وسائل الدفع الإلكترونية طرفاً فيها وقد كان إنتشار التجارة الإلكترونية سبباً كافياً لإبتكار مثل هذه الوسائل كالتوقيع الإلكتروني¹.

المطلب الثالث: مدخل لوسائل الدفع الإلكتروني

في ضل إنتشار التجارة الإلكترونية أصبح من الضروري ابتكار وسائل دفع حديثة تمثلت في وسائل دفع الكترونية .

الفرع الأول: تعريف وسائل الدفع الإلكتروني

هناك عدة تعاريف لوسائل الدفع الإلكتروني تتمثل أهمها فيما يلي:

- 1- **التعريف الأول:** تمثل وسائل الدفع الإلكتروني أهم مكونات نظام الدفع الإلكتروني تنفذ فيه المعاملات بواسطة وسائل دفع إلكترونية ومصطلح إلكتروني يعني تقنية تستخدم فيها وسائل كهربائية أو مغناطيسية أو ضوئية أو إلكترومغناطيسية في تبادل المعلومات وتخزينها².
- 2- **التعريف الثاني:** هيا عبارة عن تحويل معاملات من خلال نقل معطيات من طرف إلى آخر أو من نظام إلى آخر وهذه المعطيات تتم معالجتها من طرف وسيط (نظام المعالجة) وتتم العملية عن طريق مجموعة الأدوات الإلكترونية التي تصدرها المصارف ومؤسسات الإئتمان³.
- 3- **التعريف الثالث:** هي تلك الوسائل التي تسمح بتحويل الأموال وفق تقنية إلكترونية مما يسهل عملية التبادل بطريقة آمنة وسريعة وهي تمثل الركيزة الأساسية لنجاح وتطوير أعمال ومعاملات التسويق والتجارة الإلكترونية⁴.

¹ - وهبية عبد الرحيم، إحلل وسائل الدفع المصرفية التقليدية بالإلكترونية، مذكرة ماجستير أكاديمي، فرع نقود و مالية كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، 2005-2006، ص47

² - يوسف مرزوق، وسائل الدفع الحديثة في الجزائر، مذكرة ماستر، تخصص بنوك مالية وتسيير المخاطر، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الطاهر مولاس، سعيدة 2016-2017، ص33

³ - محمود الكيلاني، الموسوعة التجارية، عمليات بين البنوك، المجلد الرابع، دار الثقافة للنشر والتوزيع، الأردن، 2008، ص44

⁴ - رحيم حسين، الإقتصاد المصرفي، دار بهاء الدين لنشر والتوزيع، الأردن، 2008، ص150

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للخدمات المصرفية الإلكترونية والأداء في البنوك التجارية

من خلال التعاريف السابقة نستنتج أن وسائل الدفع الإلكتروني هي مجموعة من الوسائل والتقنيات الإلكترونية التي تسمح بتحويل الأموال بشكل آمن ومستمر وذلك لتسديد دين ما على السلع و الخدمات.

الفرع الثاني: أهمية وخصائص وسائل الدفع الإلكتروني

أولاً: أهمية وسائل الدفع الإلكتروني

إن اتساع نطاق التجارة الإلكترونية سمح بتضاؤل دور النقود الورقية والدفع التقليدي أمام إزدهار الدفع الإلكتروني، حيث كانت النقود الوسيلة الرئيسية لتسوية المعاملات المالية وكان الدفع يتم بصورة سائلة أو بواسطة بديل للشيك وغيرها من وسائل الدفع التقليدية لكن تلك الوسائل لا تصلح في تسهيل التعامل الذي يتم عن بعد في بيئة غير مادية كالعقود الإلكترونية التي تتم عبر شبكة الإنترنت من هنا تظهر أهمية ابتكار وسائل سداد تتفق مع طبيعة التجارة الإلكترونية لهذا يتم الدفع إلكترونياً.

يمكن للعميل الوفاء بمقابل السلعة أو الخدمة بنفس الطرق التقليدية المتبعة في التعاقد بين غائبين مثل إرسال شيك عن طريق البريد أو من خلال الفاكس، أو إرسال البيانات الخاصة بحساب بنكي، لكن هذه الوسائل لا تصلح وخصوصية التجارة الإلكترونية ومقتضيات السرعة فيها، لذا كانت أهمية اللجوء إلى الدفع الإلكتروني من خلال شبكة اتصال لا سلكية موحدة عبر الحاسب.

تلعب وسائل الدفع دوراً وأهمية كبيرة في سيورة التعامل في البنوك التجارية ويمكن تبيان ذلك من خلال ما يلي¹:

- 1- التسهيل من عملية التبادل وتختصر الوقت والمسافة.
- 2- تفتح المجال أمام زيادة وتوسيع وانتشار التجارة الإلكترونية.
- 3- غنى الأفراد عن حمل مبالغ كبيرة والتي تكون معرضة لمخاطر السرقة والضياع لإستخدامها في شراء معظم إحتياجاتهم.

ثانياً: خصائص وسائل الدفع الإلكتروني

تتميز وسائل الدفع الإلكتروني بالخصائص التالية:

- 1- يتسم الدفع الإلكتروني بالطبيعة الدولية: أي أنه وسيلة مقبولة في جميع الدول، حيث يتم استخدامه لتسوية الحساب في المعاملات التي تتم عبر فضاء الكتروني بين المستخدمين في كل أنحاء العالم.
- 2- يتم الدفع من خلال استخدام النقود الإلكترونية: وهي قيمة نقدية تتضمنها بطاقة بها ذاكرة رقمية أو الذاكرة الرئيسية للمؤسسة التي تهيمن على إدارة عملية التبادل.

¹- سارة مبروكي، دور وسائل الدفع الحديثة في تسيير العمليات البنكية وتطويرها، مذكرة ماستر، تخصص مالية وبنوك، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة لمدينة، 2011-2012 ص61

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للخدمات المصرفية الإلكترونية والأداء في البنوك التجارية

- 3 - يستخدم هذا الأسلوب لتسوية المعاملات الإلكترونية عن بعد: حيث يتم إبرام العقد بين أطراف متبايعين في المكان، ويتم الدفع عبر شبكة الإنترنت، أي من خلال المسافات بتبادل المعلومات الإلكترونية بفضول وسائل الإتصال اللا سلكية، يتم إعطاء أمر الدفع وفقا لمعطيات الكترونية تسمح بالإتصال المباشر بين طرفي العقد.
- 4 - يتم الدفع الإلكتروني بأحد الأسلوبين:
- أ - الأسلوب الأول: من خلال نقود مخصصة سلفا لهذا الغرض (الدفع عبر شبكة الإنترنت وذلك بتبادل المعلومات الإلكترونية بفضول وسائل الإتصال اللاسلكية)، ومن ثم فإن الدفع لا يتم إلا بعد الخصم من هذه النقود، ولا يمكن تسوية المعاملات الأخرى بغير هذه الطريقة، ويشبه ذلك العقود التي يكون الثمن فيها مدفوعا مقدما.
- ب - الأسلوب الثاني: من خلال البطاقات البنكية العادية، حيث لا يوجد مبالغ مخصصة مسبقا لهذا الغرض، بل أن المبالغ التي يتم السحب عليها بهذه البطاقات قابلة للسحب عليها بوسائل أخرى كالشيك لتسوية أي معاملات مالية.
- 5 - يلزم تواجد نظام مصرفي معد لإتمام ذلك: أي توافر أجهزة تتولى إدارة هذه العمليات التي تتم عن بعد لتسهيل تعامل الأطراف وتوفير الثقة فيما بينهم.
- 6 - يتم الدفع الإلكتروني من خلال نوعين من الشيكات:

- أ - النوع الأول: شبكة خاصة يقتصر الإتصال بها على أطراف التعاقد، ويفترض ذلك وجود معاملات وعلاقات تجارية ومالية مسبقة بينهم.
- ب - النوع الثاني: شبكة عامة حيث يتم التعامل بين العديد من الأفراد لا توجد بينهم قبل ذلك روابط معينة.

الفرع الثالث: مزايا وعيوب وسائل الدفع الإلكتروني

نتيجة للتطورات التي عرفتها التجارة الإلكترونية وجب على البنوك استخدام وسائل دفع حديثة أو إلكترونية فقد ترتب على إستخدام هذه الوسائل مجموعة من المزايا وتقابلهها مجموعة من العيوب نلخصها في هذا المطلب¹

أولاً: مزايا وسائل الدفع الإلكتروني

تتميز وسائل الدفع الإلكتروني بعدة مزايا والتي يمكن تلخيصها كما يلي:

- 1 - بالنسبة لحاملها: تحقق وسائل الدفع الإلكتروني لحاملها مزايا عديدة أهمها:
 - 2 - سهولة ويسر الإستخدام.
 - 3 - تحمحه الأمان بدل حمل النقود الورقية وتفادي السرقة والضياع.
 - 4 - الحصول على الإئتمان المجاني لفترات محددة، كذلك تمكنه من إتمام صفقاته فوراً بمجرد ذكر رقم البطاقة.
- أ - النسبة لتاجر: من بين المزايا التي تحققها هذه الوسائل هي:

¹ - الطالبة أشواق مراحي، مرجع سابق، ص13

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للخدمات المصرفية الإلكترونية والأداء في البنوك التجارية

- تعد أقوى ضمان لحقوق البائع.
- تساهم في زيادة المبيعات.
- نقل عبء متابعة دين الزبائن على عاتق البنك والشركات المصدرة.
- ب بالنسبة لمصدرها: لوسائل الدفع الإلكتروني عدة مزايا بالنسبة لمصدرها أهمها:
- تعتبر الفوائد والرسوم والغرامات من الأرباح التي تحققها البنوك والمؤسسات المالية

ثانياً: عيوب وسائل الدفع الإلكتروني

بالرغم من تعدد وسائل الدفع الإلكتروني إلا أنها لا تخلو من العيوب أهمها:

- أ - بالنسبة لحاملها: من العيوب الناجمة عن استخدام هذه الوسائل نجد:
 - زيادة الإقراض والإنفاق بما يتجاوز القدرة المالية.
 - عدم سداد حامل البطاقة قيمتها في الوقت المحدد يترتب عنه وضع إسمه في القائمة السوداء.
- ب بالنسبة لتاجر: من عيوب وسائل الدفع الإلكتروني بالنسبة للتاجر نجد ما يلي:
 - قد تؤدي مخالفته أو عدم التزامه بالشروط إلى إلغاء البنك التعامل معه ووضع إسمه في القائمة السوداء وما يترتب على ذلك من صعوبات في ممارسة نشاطه التجاري.
- ت بالنسبة لمصدرها: من بين عيوب وسائل الدفع الإلكتروني بالنسبة لمصدرها ما يلي:
 - خطر تعثر سداد حاملي البطاقة للديون المستحقة عليهم.
 - تحمل البنك المصدر نفقات ضياعها.

المبحث الثاني: الأداء في البنوك التجارية

من خلال هذا المبحث سوف نتطرق إلى تعريف تقييم الأداء بالإضافة معاييره وأساليبه وكذا التطرق للعلاقة بين الخدمات المصرفية الإلكترونية وأداء البنك.

المطلب الأول: مفهوم تقييم الأداء وأساليبه

أولاً: مفهوم تقييم أداء البنوك التجارية: يعتبر تقييم أداء البنوك التجارية عملية أساسية وضرورية لاستمرار نشاط البنك ولواجهة التغيرات والتحديات.

1 -تقييم الأداء": هو تشخيص لنقاط القوة ونقاط الضعف، بحيث يساهم هذا التشخيص في بناء وصياغة مخطط قرارات

إدارة أصول وخصوم البنك.¹

¹- أم الخير دراجي مرجع سابق ص11

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للخدمات المصرفية الإلكترونية والأداء في البنوك التجارية

حيث يهدف تقييم أداء البنوك إلى قياس مدى كفاءة استخدام الموارد المتاحة لديها، والحكم على مدى نجاحها في تحقيق الأهداف المخطط لها كذلك الكشف عن مواطن الخلل والضعف في نشاط البنك وتصحيحه كما يهدف إلى تقديم قاعدة بيانات عن أداء البنك تساعد على وضع الدراسات والبحوث المستقبلية التي تعمل على تحسين الأداء.

ثانياً: معايير تقييم الأداء البنكي

1 - **معايير تقييم الأداء:** إن عملية تحديد المعايير التي يتم على أساسها تقييم الأداء تعد أهم جانب في هذه العملية والمعايير هي المستوى المحدد من قبل الإدارة كنموذج لتقييم الأداء ويمكن تصنيف المعايير المستخدمة في التقييم والرقابة كما يلي:

1-1 المعايير النوعية: تتعلق بمؤشرات الخدمات المصرفية كأحد الأنشطة الاقتصادية الهامة في أي دولة، والتي على أساسها تقوم بعض الهيئات بتصنيف البنوك وتقييم كفاءة أدائها آخذة بعين الاعتبار التنوع في الخدمات المصرفية والتوسع في استخدام التكنولوجيا الخاصة بها من جهة أخرى تتعلق هذه المعايير بمؤشرات تقييم خدمة العملاء ومستوى رضاهم كأحد الأساليب الهامة في تقييم أداء البنوك وتمثل هذه المؤشرات فيما يلي:

- أ - حجم شكاوى العملاء سواء نتيجة الأخطاء أو سوء الخدمة المصرفية؛
- ب - فترات انتظار العملاء لانجاز أعمالهم ومدى تراكم الأعمال غير المنجزة؛
- ت - مدى التناسب بين عائد العملية والتكلفة اللازمة لأدائها؛

1-2 المعايير الكمية: يمكن تقسيم هذه المعايير إلى ثلاث أدوات :

- أ - البرمجة الخطية : وهي أداة كمية غير معلمية لتقدير مؤشرات الكفاءة المصرفية انطلاقاً من مفهوم الكفاءة المتمثل في تعظيم الإنتاج ضمن الموارد المحدودة وتدئنة لتكاليف الموارد؛
- ب أدوات التقدير الإحصائي: استخدمت بشكل واسع في قياس مؤشرات الكفاءة المصرفية ومنها التوزيع الحر، الحد القياسي العشوائي؛
- ت التحليل المالي.

المطلب الثاني: أساليب تقييم الأداء

يعتبر التحليل المالي أحد أهم الأدوات المستخدمة في تقييم الأداء ويعرف بأنه نشاط يسبق التخطيط المالي ويلزمه ويتعلق بتحويل البيانات المدونة في القوائم المالية إلى معلومات ذات دلالة معينة حسب الجهة التي تقوم هذه العملية ويمكن أن يتم التحليل المالي عبر الأساليب التالية:

1- تحليل القوائم المالية: يهدف هذا التحليل إلى الكشف عن التطورات التي تحدث في البنود الخاصة بتلك القوائم ويتم ذلك عن طريق:

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للخدمات المصرفية الإلكترونية والأداء في البنوك التجارية

أ- التحليل الرأسي: يقوم التحليل الرأسي على أساس دراسة بنود الميزانية وذلك من خلال إظهار الوزن النسبي لكل بند من بنود الميزانية إلى مجموع الميزانية أو إلى مجموع المجموعة التي ينتمي إليها وهذا ما يسمح بالتعرف على التركيب الداخلي للميزانية ويتسم هذا التحليل بالسكون وعدم الحركة؛

ب- التحليل الأفقي: يتم هذا التحليل بمقارنة الأرقام والبيانات الواردة في القوائم المالية مع بعضها البعض ولعدد من الفترات المالية المتتالية وذلك لحصر وتحديد الفروق والتغيرات التي تطرأ على تلك الأرقام والبيانات من فترة مالية لأخرى للاستفادة من المؤشرات التي تستخدم من جراء تلك المقارنة في عملية اتخاذ القرار.

2 - تحليل قائمة الموارد و الاستخدامات: يركز هذا التحليل على التغيرات في قائمة المركز المالي من خلال متابعة كيفية الحصول على الموارد المالية وكيفية استخدامها؛

3 - تحليل النسب المالية: لا يقتصر التحليل المالي على التحليل الرأسي أو التحليل الأفقي لكل من قائمتي المركز المالي والدخل، إذ أن هناك علاقات شديدة الدلالة بين بنود القوائم المالية ويمكن تحويل هذه العلاقات إلى معايير ذات دلالة يعبر عنها بنسب مالية، إذن أساس هذا الأسلوب هو إيجاد العلاقات بين عناصر القوائم المالية ويمكن تصنيف النسب المالية إلى:

3-1 حسب المجال الذي تشتق منه إلى فئتين هما:

3-1-1 نسب اتجاهية: وتكون عندما تمثل النسب المالية العلاقة التي تقوم بين قيم نفس البند وعلى مدار عدة فترات؛

3-1-2 نسب هيكلية: وهي النسب المالية التي تمثل العلاقة بين قيمة بندين أو أكثر من بنود القوائم المالية خلال فترة معينة؛

3-2 حسب الأغراض المستخدمة فيها نجد:

3-2-1 نسب الربحية: تعتبر إحدى المؤشرات الرئيسية التي يستخدمها المستثمرون لتحديد مسار استثماراتهم باعتبار الربحية هي أكثر النسب مصداقية في تحديد القابلية على تحقيق الأرباح من الأنشطة العادية؛

3-2-2 نسب السيولة: وتستخدم لتقييم المركز الائتماني والذي يعبر عن مدى قدرة المنشأة (المصرف) على الوفاء بالتزاماتها قصيرة الأجل؛

3-2-3 نسب النشاط: تستخدم لتقييم مدى نجاح إدارة المنشأة في إدارة الموجودات والمطلوبات؛

3-2-4 نسب الملاءة (هيكل رأس المال): وتستخدم لتقييم مدى قدرة المنشأة على الوفاء بالتزاماتها طويلة الأجل ومدى سلامة سياسات التمويل المتبعة؛

المطلب الثالث: علاقة الخدمات المصرفية الإلكترونية وأثرها على أداء البنك محل الدراسة

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للخدمات المصرفية الإلكترونية والأداء في البنوك التجارية

إن الخدمات المصرفية عبر الانترنت تمكن العميل من إدارة المعاملات المصرفية عبر الإنترنت لمدة 7/7 أيام و 24/24 ساعة وبأى وسيلة فعالة لنظام المعلومات كي يجري كل نوع من المعاملات المالية وفقا للمستويات المختلفة بتطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وهناك خمسة أبعاد للأداء التجاري للمصارف التي تعتمد على المعاملات المصرفية عبر الانترنت، يوضحها الشكل التالي:

1/ تحسين جودة الخدمات وتوسيع مجموعة عروضه:

ويتم ذلك من خلال تجديد استخدام تكنولوجيا الاتصال والمعلومات، وتلجأ المصارف للاعتماد على قنوات التوزيع الإلكتروني لزيادة ولاء (الرضا) العملاء من الخدمات المتطورة والدائمة التي تسمح بها مختلف المعدات وأنظمة المعلومات، واللامحلية وريح الوقت، إمكانية التفاوض، المرونة، تسهيل عملية الحصول على هذه الخدمة، التفاعل في الوقت الحقيقي، الاستجابة السريعة، تبادل المعلومات الموثوقة والأمنة، وغير ذلك، فالعميل ينظر الى هذه الخدمات الإلكترونية المقدمة عبر شبكة الانترنت على أنها زيادة في حرية الخدمات، والخدمات الاستثمارية عن بعد.

2/ تخفيض التكاليف:

إن اعتماد كفاءة الشبكات يقود الى تخفيض التكاليف بشكل كبير وتحقيق وفيلت الحجم، وتوفير فرصة لنقل المعلومات بتكلفة منخفضة جدا وبناء قاعدة عملاء واسعة.

3/ فتح أسواق جديدة:

إن درجة اعتماد المعاملات المصرفية عبر الانترنت له أثر ايجابي على فتح أسواق جديدة للمصارف، لأن المصرف الذي يعتمد على قنوات التوزيع الإلكتروني والاتصالات سيكون قادرا على كسر الحواجز المكانية والزمنية، والوصول الى أسواق جديدة عبر جغرافية أوسع لاستهداف شرائح جديدة في الأسواق المحلية والأجنبية.

4/ توسيع نطاق الخدمات:

تتيح المعاملات المصرفية عبر الانترنت فرصا جديدة للمصارف لتوسيع نطاق المنتجات والخدمات المقدمة للعملاء لتلبية متطلباتهم واحتياجاتهم، مما يسمح للمصرف التميز أكثر عن المنافسين من المصارف الأخرى.

5/ تعزيز العلاقة مع العملاء:

يسمح للمؤسسات المالية التي تعتمد على المعاملات المصرفية عبر الانترنت تعزيز علاقتها مع عملائها المحتملين وزيادة رضا العملاء الحاليين من خلال استخدام قنوات اتصال متعددة ومتكاملة ومتاحة في جميع الأوقات، هذه العلاقة تميل الى أن تصبح أكثر تخصيصا، فتخصيص العلاقة يمكن أن تكون أفضل ميزة تتجاوز لتلبية الاحتياجات المحددة لكل عميل في المصرف.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للخدمات المصرفية الإلكترونية والأداء في البنوك التجارية

المبحث الثالث: الأدبيات التطبيقية للخدمات المصرفية الإلكترونية

ضم هذا المبحث الدراسات السابقة للموضوع باللغتين العربية والأجنبية كما حاولنا من خلاله عرض أهم الفروقات بينها وبين الدراسة الحالية

المطلب الأول: الدراسات العربية

و تتضمن الدراسات السابقة للموضوع باللغة العربية

1 - دراسة ثائر عدنان قدومي (جامعة العلوم التطبيقية الخاصة، عمان، الأردن) بعنوان العوامل المؤثرة في انتشار

الصيرفة الإلكترونية دراسة تطبيقية على البنوك التجارية الأردنية - المجلة الأردنية للعلوم التطبيقية المجلد

الحادي عشر العدد الثاني سنة 2008.

هدف الباحث من خلال هذه الدراسة إلى التعرف على طبيعة الخدمات المصرفية الإلكترونية التي توفرها البنوك التجارية الأردنية، حيث قام الباحث من خلال استبانة موجهة للمدراء وموظفي دائرة الخدمات الإلكترونية في البنوك التجارية الأردنية وذلك من أجل التعرف على آرائهم فيما يتعلق بالصيرفة الإلكترونية بالأردن وبعد تحليل نتائج الدراسة باستخدام برنامج spss لإختبار مدى إعتمادية الإستبانة توصلت الدراسة إلى وجود ارتفاع خدمة الإنترنت بالرغم من تمتع الخدمات الإلكترونية بإنخفاض حجم المخاطر وكذلك تميزها بالسهولة والسرعة وإنخفاض التكاليف.

2 - دراسة (عراية رابع 2012) بعنوان، دور تكنولوجيا الخدمات المصرفية الإلكترونية، مجلة الأكاديمية للدراسات

الاجتماعية والإنسانية، العدد 8/ 2012

حيث هدفت هذه الدراسة إلى إبراز الدور الذي تلعبه تكنولوجيا الخدمات المصرفية الإلكترونية كاتجاه حديث لتطوير وعصرنة المصارف الجزائرية وقد توصل الباحث في دراسته إلى أن البنوك الجزائرية تعاني من نقص في الخدمات المصرفية الإلكترونية. حيث ينحصر نطاق تعاملها على بعض البطاقات البنكية والذي مزال في البداية رغم العدد الهائل من البرامج المعدة.

3- دراسة بشرير عمرانوتهتان مورا، أثر الخدمات المصرفية الإلكترونية على حسن جودة الخدمات المصارف ، قسم

العلوم الاقتصادية ، العدد 20 بتاريخ 10-06-2016:

هدف الباحثان من خلال هذه الدراسة إلى معرفة أثر الخدمات المصرفية الإلكترونية على تحسين جودة الخدمات بالمصارف من خلال بعض الوكالات العمومية والخاصة العاملة بمدينة البليدة وذلك بإستخدام إستبيان وجه لعينة مكونة من 223 عميل من عملاء تلك الوكالات.

ولقد بينت نتائج الدراسة أن جودة الخدمات المصرفية تتأثر بمستوى الخدمات المصرفية الإلكترونية المقدمة وهذا حسب مختلف أبعاد الجودة، كما أنه يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لتطبيق الخدمات المصرفية الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات المصرفية.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للخدمات المصرفية الإلكترونية والأداء في البنوك التجارية

4- دراسة تائر قدومي 2008، العوامل المؤثرة في انتشار الصيرفة الإلكترونية، دراسة تطبيقية على المصارف التجارية الاردنية، جامعة العلوم التطبيقية الخاصة عمان الاردن، المجلة الاردنية للعلوم التطبيقية، المجلد الحادي عشر، العدد الثاني 2008، تاريخ الاستلام 31-12-2007 تاريخ القبول 10-07-2008:

هدف الدراسة التعرف على ماهية وطبيعة الخدمات المصرفية الإلكترونية التي توفرها المصارف التجارية الأردنية، وتحليل أهم معوقاتهما ومزاياها ومخاطرها ومقومات نجاحها. وقد تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي إلى جانب الاستبانة الموجهة دائرة الخدمات الإلكترونية في جميع المصارف التجارية الأردنية لغرض جمع البيانات اللازمة لذلك. وكان من أهم نتائج الدراسة وجود معوقات مثل غياب التشريعات ونقص الوعي وارتفاع خدمة الانترنت، التي تحد من انتشار الصيرفة الإلكترونية بالرغم من تمتعها بانخفاض حجم المخاطر. وقد أوصت الدراسة بضرورة قيام المصارف التجارية بدورها في بذل المزيد من الجهود لنشر استخدام الصيرفة الإلكترونية بين عملاء المصارف التجارية الأردنية.

5- دراسة الحلو 2000، أثر استخدام نظم وتكنولوجيا المعلومات على الخدمات المصرفية المتكاملة في البنوك

التجارية الأردنية، من منظور القيادات المصرفية، أطروحة (ماجستير)، جامعة آل البيت، العدد 49. هدفت هذه الدراسة إلى إثبات ان المصارف الأردنية لن تستطيع الإستمرار بالعمل، أو التنافس إذا لم توظف التكنولوجيا بنوعها المعلوماتية، والاتصالات بالفعالية اللازمة، كما سعت الدراسة إلى تقديم صورة عن واقع أنظمة المعلومات، والاتصالات المستخدمة في المصارف الأردنية اليوم، وذلك من خلال استقصاء آراء مديري التخطيط الاستراتيجي، ومديري التسويق، ومديري الأنظمة المعلوماتية. وقد هدفت الدراسة أيضا إلى التعريف على التطورات في مجال تطبيق أنظمة وتكنولوجيا المعلومات، والاتصالات في الأعمال المصرفية، ودراسة العلاقة بين التزام عملاء المصارف الأردنية بالتعامل معها نتيجة استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. تكون مجتمع الدراسة من 16 مصرفا أردنيا، حيث تم توزيع ثلاث استبانات على كل مصرف، وكانت أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة كما يلي:

- إن الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تؤدي إلى خفض التكاليف.
- إن استخدام الإنترنت لتقديم الخدمات المصرفية بدون أنظمة حماية يشكل تهديدا على أنظمة المصرف المعلوماتية.
- إن الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات يؤدي إلى زيادة أرباح المصرف وزيادة عدد المودعين، وإقبالهم وولائهم، ورفع مستوى الخدمة المقدمة للزبائن، وإظهارها بشكل لائق ومغر.

المطلب الثاني: الدراسات الأجنبية

وتتضمن الدراسات السابقة للموضوع باللغة الأجنبية:

1/ دراسة pooja malhatra - 2008 نشرت في مجلة (Journal Business and Economics) مقدمة تحت عنوان «performance and risk the the impact of internet Banking indian experience on Bank»

قام الباحث بدراسة أثر الخدمات المصرفية عبر الإنترنت في المصرف: الأداء والمخاطرة (التجربة الهندية) تناقش فيها الآثار المترتبة على القطاع المصرفي في حال اعتماد الخدمات المصرفية الإلكترونية خلال الفترة 1998 - 2006 تتكون عينة الدراسة من 85

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للخدمات المصرفية الإلكترونية والأداء في البنوك التجارية

من المصارف التجارية وهو ما يمثل % 39 من المصارف الموجودة في الهند، تشير النتائج إلى وجود اختلافات كبيرة بين المصارف التي تقدم خدمات مصرفية إلكترونية ونظيرتها التقليدية، وتم التوصل إلى أن مصارف الإنترنت أو التي تقدم خدمات المصرفية الإلكترونية هي أكثر ربحية وكفاءة من الناحية التشغيلية وأكثر ارتفاع لجودة الأصول ويمكن أيضا من خفض نفقات البناء والمعدات على النقيض من المصارف التي تعتمد بشكل كبير على الودائع كمصدر من مصادر التمويل التقليدية، والنتيجة هو أن هناك أثر إيجابي على أداء المصارف من جراء اعتماد الخدمات المصرفية الإلكترونية وأما بالنسبة للمخاطر فهناك أثر سلبي.

2- دراسة (Ahmad zakaria siam2006) نشرت في مجلة Applied Sciences of American Journal سنة 2006 ، مقدمة تحت عنوان banking services on the profits of :Role of jordanian the electronic banks

: قام الباحث بدراسة دور الخدمات المصرفية الإلكترونية على أرباح المصارف خلال الفترة الممتدة بين 1999- 2004 ، تحدف هذه الدراسة إلى دراسة الآثار المترتبة على ربحية المصارف في حالة اعتماد الخدمات المصرفية الإلكترونية في الأردن شملت الدراسة جميع المصارف التي لها مواقع على الإنترنت سواء كان بفعل الخدمات المصرفية الإلكترونية أم لا وتكونت العينة من 20 مصرف تجاري أردني، أما بالنسبة للنتائج التي تم التوصل إليها من خلال هذه الدراسة فهي كالتالي:

1 - علاقة متبادلة بين تأثير الصيرفة الإلكترونية في ربحية المصارف على النحو التالي:

أ - تأثير سلبي في الربحية في المدى القصير نظرا للتكاليف اللازمة للبنية التحتية والتقنية في تدريب العمال وتوفير البنية الإلكترونية حيث تعمل المصارف الإلكترونية.

ب- تأثير إيجابي في الربحية في المدى الطويل.

ت- يمكن للمصارف أن تعاني من صعوبات حيث أن الشعب الأردني بشكل عام لا يجذب استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية ويفضل معظمهم الدردشة مع الموظفين، بينما طلاب الجامعات يفضلون التعامل مع المصرف الذي يقدم الخدمات المصرفية الإلكترونية.

الموظفون يفضلون التوسع في تقديم الخدمات المصرفية الإلكترونية وليس تحويل كل المصارف إلى مصارف إلكترونية.

2- أما التوصيات المقترحة في هذه الدراسة هي كما يلي:

أ- زيادة نشر الوعي من قبل المصارف لتتقيد الزبائن وإباز الحدوى الاقتصادية.

ب- توسيع نطاق المصارف الإلكترونية.

ث- عقد دورات تدريبية لموظفي لفهم الخدمات المصرفية الإلكترونية لتحقيق الأهداف المرجوة.

3- دراسة (Read Awamleh, cedwya Fernandes2006) بعنوان:

Diffusion of internet banking amongst educated consumers in incomenon-oecd country

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للخدمات المصرفية الإلكترونية والأداء في البنوك التجارية

يتمثل الهدفان الرئيسيان للدراسة في التعرف على تفضيلات عملاء المصارف في الإمارات العربية المتحدة تجاه الخدمات المصرفية الإلكترونية عبر شبكة الإنترنت، وكذلك للتعرف على العوامل المؤثرة على تبني الخدمات المصرفية الإلكترونية عبر شبكة الإنترنت . وكانت أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة كما يلي:

- شبكة الإنترنت لم يتم استخدامها كقناة توزيع بالشكل الأمثل حتى الآن كقيمة مضافة للمصارف لزيادة درجة الصلة بين الزبائن والمصارف، وأيضا لتحقيق وفورات في التكاليف التشغيلية للمصارف.
- ماكينات الصرف الآلية ATMS مازالت أكثر قنوات توزيع الخدمات المصرفية استخداما بالإضافة إلى الصعوبة النسبية في إجراء الحصول على تلك الخدمات الحديثة نسبيا.
- انخفاض الثقة في كفاءة الإنترنت المصرفي كقناة توزيع آمنة تحافظ على سرية وخصوصية التعاملات بالإضافة إلى الخوف من الأخطاء غير البشرية وعدم وجود أدلة ثبوتية واضحة للعمليات المصرفية من وجهة نظر العميل يعزز من انخفاض درجة تبني العملاء لتلك الخدمات المصرفية.

4- دراسة (Irwin brown, Alemayeh molla 2005) بعنوان:

« Determinants of internet and cell phone banking adoption in south Africa »

- يتمثل الهدف الرئيسي للدراسة في معرفة العوامل المؤثر على تبني الخدمات المصرفية الإلكترونية عبر شبكة الإنترنت وشبكات الهاتف المحمول في جنوب إفريقيا.
- وكانت أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة كما يلي:
- درجة تبني الخدمات المصرفية الإلكترونية عبر شبكة الإنترنت أكبر من درجة تبني الحصول على الخدمات المصرفية عبر شبكة الهاتف المحمول في جنوب إفريقيا.
 - درجة تبني الزبائن للتكنولوجيا بصفة عامة تؤثر طرديا في درجة تبنيهم للخدمات المصرفية الإلكترونية عبر شبكة الإنترنت.
 - توافر خدمات الإنترنت فائق السرعة يعتبر عنصرا هاما لتبني الخدمات المصرفية الإلكترونية عبر شبكة الإنترنت كما أن سهولة الاستخدام، وتوفير الوقت والمجهود يعتبر أكثر العوامل المؤثر على تبني الخدمات المصرفية الإلكترونية عبر شبكة.

5- دراسة (p.vijayan, Bala shammugam 2003) بعنوان:

« service quality evaluation of internet banking in malaysia »

- كانت أهم أهداف الدراسة ما يلي:
- تقييم جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية في ماليزيا من خلال دراسة حالة خمسة مصارف رائدة في مجال المعاملات المصرفية من خلال شبكة الإنترنت.
- وكانت أهم النتائج والتوصيات التي توصلت إليها الدراسة كما يلي:
- تتنوع الخدمات المصرفية الإلكترونية كالحصول على كشف الحساب، أو تحويل الأموال، أو حتى سداد الفواتير، وكذلك طلب الحصول على بطاقة الائتمان، وبما يتناسب مع طبيعة الإنترنت، حيث أن تلك الخدمات لا تتطلب التعرض للإجراءات التقليدية للحصول عليها والتي يمكن أدائها بسهولة من خلال شبكة الإنترنت، بالإضافة إلى انخفاض الخطورة الناشئة من تقديم تلك الخدمات على شبكة الإنترنت بينما بعض الخدمات كالحصول على القروض، أو فك الرهن، يناسبها الشكل التقليدي لتقديم الخدمة، من خلال التعامل المباشر مع الزبائن.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للخدمات المصرفية الإلكترونية والأداء في البنوك التجارية

- بعض الخدمات كسحب مبالغ نقدية لا يتناسب مع طبيعة شبكة الإنترنت، ويتطلب التوجه إلى أقرب فرع مصرف، والسحب من ماكينات الصرف الآلية.

- يجب أن تدرس المصارف بدقة كيفية التنويع فيما يقدم من خلال شبكة الإنترنت، وفيما يجب تقديمه من خلال الشكل التقليدي للخدمة كالتعامل المباشر مع العميل، خاصة أن هناك بعض العملاء لا يفضلون التعامل مع الخدمات المقدمة من خلال شبكة الإنترنت لأسباب مختلفة أهمها عنصر المحافظة على السرية، والخصوصية، والخوف من المخاطر المرتبطة بشبكة الإنترنت.

6- دراسة (olga lustsik2003) بعنوان « E-banking in Estonia Reasons and benefits of the rapid Growth »

كانت أهم أهداف الدراسة فيما يلي:

- التعرف على العوامل التي أدت إلى نجاح المصارف العاملة في استونيا في تقديم الخدمات المصرفية الإلكترونية.
- التعرف على كيفية تحقيق تلك المصارف لميزة نسبية تفوقت بها على الكثير من الدول الأكثر تقدماً، والأقدم خبرة في تقديم هذا النوع من الخدمات، وكانت أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة كما يلي:
- سعى المصارف لتحسين المستمر في النظام المعلوماتي، وتحسين جودة الخدمات وتنوعها، مع الأخذ بتطويرها لتتماشى مع تفضيلات الزبائن ونمو التجارة الإلكترونية في استونيا، بالإضافة إلى مساندة الحكومة من خلال التشريعات والقوانين التي تخدم تلك النوعية من الخدمات تعتبر العوامل الرئيسية لانتشار تلك الخدمات بين المصارف.

المطلب الثالث: علاقة الدراسات السابقة بالدراسة الحالية

تبين لنا من خلال دراستنا المتعلقة بالخدمات المصرفية الإلكترونية في ظل أزمة كوفيد19 وأثرها على أداء البنك مقارنة بالدراسات السابقة مايلي:

تتفق الدراسات السابقة مع الدراسات الحالية في:

- كلتا الدراستين هدفت الى ابراز دور الخدمات المصرفية في التأثير على أداء البنوك التجارية .
- تتفق الدراستان في المنهج المتبع حيث تم الاعتماد على الافاق المستقبلية لأداء البنوك التجارية.
- تميزت الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة في كون الدراسة الحديثة:
- اهتمت بدراسة أثر الخدمات المصرفية في ظل أزمة كوفيد19.
- الدراسة الحالية اقتصرت على الموظفين في حين الدراسات السابقة ارتبطت بالعملاء.
- التوجهات المستحدثة من طرف البنوك في ظل أزمة كوفيد تختلف عن التوجهات السابقة.

خلاصة الفصل:

في خلاصة هذا الفصل نستنتج أن الخدمات المصرفية الإلكترونية من الخدمات التي ساعدت البنوك في جميع أنحاء العالم عن طريق تكنولوجيا متطورة وحديثة لتحسين جودة خدماتها، والجزائر من بين هذه الدول التي أدخلت تكنولوجيا الخدمات المصرفية الإلكترونية على خدماتها المصرفية إلا أنها تعاني من ضعف في تسيير هذه الخدمات خاصة وأن هناك بعض المتعاملين لا يعتمدون هذه الخدمات، كذلك لنقص بعض الإمكانيات التي سببت تراجع في تطور إستخدام هذه الخدمات .

الفصل الثاني: دراسة ميدانية -

دراسة حالة البنوك التجارية

بورقلة

تمهيد:

تهدف هذه الدراسة إلى محاولة الوقوف على حالة الخدمات المصرفية الإلكترونية وأثرها على أداء على البنوك التجارية الجزائرية ، وبعد التطرق لمختلف المفاهيم المتعلقة بالخدمات المصرفية الإلكترونية وكذلك أهم المفاهيم المتعلقة بأداء المؤسسات المصرفية، كما إستعرضنا أيضا بعض الدراسات السابقة التي لها علاقة بالموضوع محل الدراسة.

سنحاول في هذا الفصل دراسة أثر الخدمات المصرفية الإلكترونية على أداء البنوك التجارية في ظل أزمة كورونا حيث تعتبر الدراسة الميدانية مجالا لجمع المعطيات من الواقع الإجتماعي المراد دراسته، وذلك إستنادا إلى قواعد وإجراءات منهجية وإلى الأدوات الملائمة للبحث قصد الوصول إلى الغاية والأهداف المرجوة من الدراسة.

ومن خلال هذا الفصل سنقوم بتحديد كيفية إنجاز هذه الدراسة، من إختيار مجمع الدراسة وعينته وتحديد المتغيرات وكيفية تلخيص المعطيات كذلك نبين الأدوات التي تم إستخدامها في جمع المعطيات والأدوات الإحصائية لتحليلها كما سنبين البرامج المستخدمة في دراسة المعطيات، وأخيرا سنرى النتائج المتوصل إليها بعرضها وتفسيرها وتحليلها ومناقشتها.

الفصل الثاني: دراسة ميدانية - دراسة حالة البنوك التجارية بورقلة

المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة

من أجل دراسة موضوع البحث بطريقة تتميز بدرجة كبيرة من الدقة والمصداقية، ارتأينا في بحثنا هذا أن نصل إلى أدق التفاصيل عن دور الخدمات المصرفية الإلكترونية قبل وبعد أزمة كورونا تماشيًا مع الإطار النظري، وللوصول إلى المعلومات المطلوبة والأهداف المرجوة من المذكرة لمتغيرات الدراسة (الخدمات المصرفية الإلكترونية، أداء البنك) وتحليل العلاقة بينهما، من خلال الاستعانة بأسلوب الاستبيان من خلال طرح مجموعة من الأسئلة على الموظفين في " وكالة ورقلة " محل الدراسة التي تتناسب مع متغيرات الدراسة عن طريق استخدام برمجية "SPSS" واستخدام الأدوات الإحصائية اللازمة لتحليل نتائج الاستبيان.

المطلب الأول: أساليب جمع وتلخيص المعطيات

أولاً: طريقة جمع المعلومات والبيانات

بغرض تنفيذ أهداف الدراسة واختيار الفرضيات تم جمع البيانات والمعطيات اللازمة لها عن طريق:

1/ المصادر الثانوية:

حيث تم معالجة الجزء النظري للدراسة بالإعتماد على الكتب والمقالات والمجلات والدراسات السابقة التي تناولت موضوع الدراسة.

2/ المصادر الأولية:

لمعالجة الجوانب التحليلية لموضوع الدراسة، تم الإعتماد على جمع المعطيات الأولية من خلال: **المقابلة:** إختارنا المقابلة الشخصية بهدف الحصول على المعلومات المتعلقة بالبنك محل الدراسة . **الإستبانة:** إختارنا الإستبيان وذلك من أجل معرفة آراء الموظفين في البنك حول أداء البنك من خلال الخدمات البنكية الإلكترونية قبل وبعد أزمة كورونا.

ثانياً: تلخيص المعطيات

1/المتغيرات التابعة:

أداء البنك: ممثلاً في مؤشر الربحية من خلال تحديد سرعة وتكلفة الخدمات المصرفية الإلكترونية **2/المتغيرات المستقلة:**

الخدمات المصرفية الإلكترونية : حيث توجد عدة أنواع للخدمات المصرفية الإلكترونية وإختارنا منها بطاقات الصراف الآلي والموقع الإلكتروني.

ثالثاً: البرامج المستخدمة في تحليل المعطيات

تقدم مختصر للبرامج المستخدمة:

MICROSOFT OFFICE EXCEL: وهو احد البرامج الموفرة ضمن حزمة اوفيس وهو مخصص

للمعاملات الحسابية حيث انه عبارة عن اوراق افتراضية يمكن اضافة معادلات حسابية عليها ومن ثم اضافة الارقام ويقوم البرنامج بالعمليات الحسابية بشكل الي كما يتم من خلاله ترجمة الارقام والدوال الرياضية الى اشكال بيانية **برنامج (SPSS) هو إختصار Statistical package for social sciences:** وهو ما يعني الحزم الإحصائية للعلوم الإجتماعية وبرنامج SPSS هو عبارة على مجموعة من الحزم أو بيانات حسابية شاملة للقيام بتحليل هذه البيانات بطريقة رقمية ويستطيع قراءة كافة البيانات من كافة أنواع الملفات وتحليلها وإستخراج النتائج والتقارير الإحصائية.

الفصل الثاني: دراسة ميدانية - دراسة حالة البنوك التجارية بورقلة

رابعاً: إختيار مجتمع وعينة الدراسة

قبل التطرق إلى تحديد مجتمع وعينة الدراسة يجب التطرق أولاً إلى تقديم تعريف بسيط لكل من المجتمع والعينة على النحو الآتي:

المجتمع: هو عبارة عن مجموعة محددة من الأشخاص أو الشركات أو الأسواق التجارية أو الطلاب أو غيرها التي لها بعض الخصائص المشتركة أما إذا كانت المجموعة غير محددة فإنها تسمى كون وهو أكثر شمولية وعمومية من المجتمع.¹

العينة: هي جزء صغير من المجتمع أو مجموعة جزئية صغيرة من المجموعة الكلية (المجتمع) تجري عليها التجربة أو التطبيق إذ يتم التطبيق على العينة وتعمم النتائج على المجتمع والسبب في اللجوء إلى العينة بدلا من التطبيق على مجتمع الدراسة كاملا أن مثل هذا التطبيق في الغالب يتطلب الكثير من الوقت والجهد والمال، بالإضافة إلى صعوبة التطبيق على جميع أفراد المجتمع في الكثير من الأحيان وعدم حلو التطبيق على المجتمع من أخطاء.

من أجل إستكمال دراستنا المتعلقة بالخدمات المصرفية الإلكترونية إختارنا عينة من الموظفين بالبنوك التجارية المتواجدة بورقلة وكان التوزيع كما يلي:

وعليه فإن عينة دراستنا شملت "بنك CPA وكالة ورقلة"، و "بنك BNA وكالة ورقلة"، و "بنك AGB وكالة ورقلة" ويقدر حجم عينة الدراسة 40 موظف من كل الوكالات، قمنا بتوزيع 40 إستبيان وبالتالي فإن الدراسة الإحصائية شملت 40 إستبيان، ويمكن توضيح ذلك من خلال الجدول التالي:

جدول رقم 1/2: توزيع أفراد العينة على الوكالات البنكية

النسبة المئوية %	عدد البيانات المسترجعة	البنك (الوكالة)
5%	18	بنك القرض الشعبي الجزائري CPA
4.16%	15	بنك الوطني الجزائري BNA
1.94%	07	بنك الخليج الجزائري AGB

المصدر: من إعداد الطالبتان بالإعتماد على نتائج الإستبيان

المطلب الثاني: تحليل وتفسير البيانات الشخصية وفق مخرجات spss

الفرع الأول: التكرارات و النسب المئوية

الجدول 2/2: حسب متغير الجنس

النسبة المئوية	التكرارات	الجنس
65%	26	ذكر
35%	14	أنثى

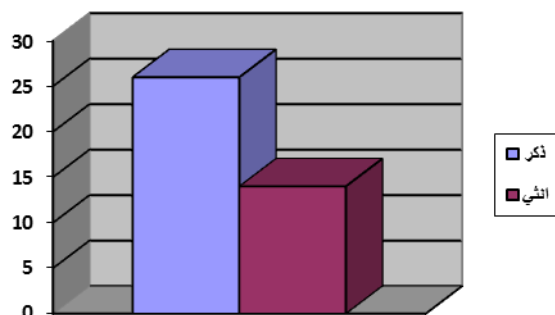
¹ - شفيق العتوم، طرق الإحصاء بإستخدام spss، دار المناهج للنشر والتوزيع، الأردن، 2010، ص22

الفصل الثاني: دراسة ميدانية - دراسة حالة البنوك التجارية بورقلة

المجموع	40	100
---------	----	-----

المصدر : من إعداد الطالبتان بالاستعانة من مخرجات spss

الشكل رقم 2/2: أعمدة بيانية توضح الجنس



من خلال الجدول الموضح اعلاه يتضح ان غالبية الافراد هم من فئة الذكور البالغ عددهم 26 ذكر بنسبة (65%)، أما بالنسبة للإناث فقد بلغ عددهم 14 أنثى بنسبة (35%) من حجم كلي. وهاته المعطيات تبرز شيئاً من عدم التوازن بين اعداد الجنسين في المؤسسة ، بحيث يظهر ان نسبة الذكور تمثل ضعف نسبة الاناث وقد يعزو ذلك الى أن العمل في القطاع المصرفي يتطلب وجود مستوى تعليمي في بعض الوظائف ، والذي يفسر أن المستوى التعليمي للذكور أحسن من الموجود لدى للإناث وأيضاً العمل في القطاع المصرفي يتطلب نوع من الخبرة والسرعة في العمل وهو ما نجده مرتفع عند الذكور عما هو موجود عند الاناث.

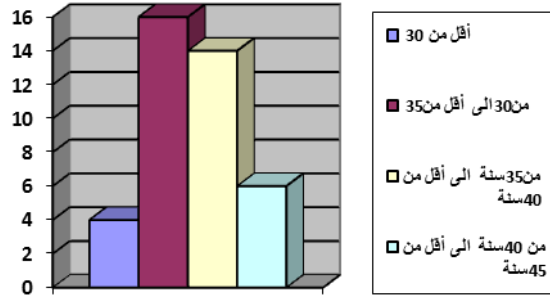
جدول 2-3 : حسب متغير العمر.

النسبة المئوية	التكرار	العبارة	العمر
10%	4	أقل من 30 سنة	
40%	16	من 30 سنة الى أقل من 35	
35%	14	من 35 سنة الى أقل من 40 سنة	
15%	6	من 40 سنة الى أقل من 45 سنة	
100	40	المجموع	

المصدر : من إعداد الطالبتان بالاستعانة من مخرجات spss

الفصل الثاني: دراسة ميدانية - دراسة حالة البنوك التجارية بورقلة

الشكل رقم 2-3: أعمدة بيانية توضح العمر



يتبين من خلال الجدول أن أفراد العينة تقع أعمارهم ضمن الفئتين العمريتين من (30 سنة إلى أقل من 35 سنة) و من (35 سنة إلى أقل من 40 سنة)، وقد بلغت نسبة الأفراد الذين تقع أعمارهم ضمن الفئة العمرية من (35 سنة إلى أقل من 40 سنة) ب 35%، أما الفئة العمرية من (30 سنة إلى أقل من 35 سنة) فقد بلغت نسبتها 40% وهي تمثل أعلى نسبة ضمن هذا المتغير وهذا يدل على أن المؤسسة قامت بعمليات توظيف واستقطاب فئة الشباب، أما نسبة أفراد العينة الذين هم ضمن الفئة العمرية من (40 سنة إلى 45 سنة) فبلغت 15%، أما الفئة العمرية أقل من (30 سنة) فقد بلغت نسبتها 10% فهي تمثل أقل نسبة في متغير العمر، ويفسر نقص الفئة العمرية إلى عدم وجود الخبرة والكفاءة الكافية، حيث أن الفئة العمرية من (30 سنة إلى 35 سنة) تعتبر الفئة المناسبة لتحقيق أهداف وخدمات المؤسسة كونها تسعى إلى إثبات الكفاءات والقدرات .

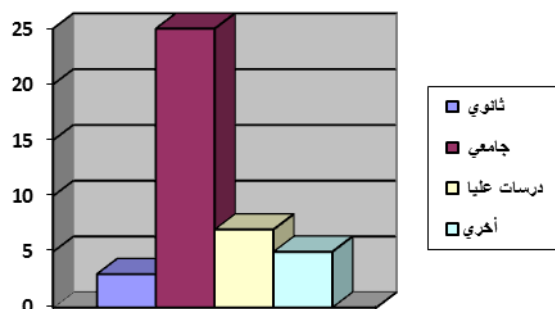
الجدول 2-4: حسب المستوى التعليمي:

النسبة المئوية	التكرارات	العبارات	المستوى التعليمي
7.5%	3	ثانوي	المستوى التعليمي
62.5%	25	جامعي	
17.5%	7	دراسات عليا	
12.5%	5	اخرى	
100	40	المجموع	

المصدر : من إعداد الطالبان بالاستعانة من مخرجات spss

الفصل الثاني: دراسة ميدانية - دراسة حالة البنوك التجارية بورقلة

الشكل رقم 2-4: اعمدة بيانية توضح المستوى التعليمي



من خلال الجدول اعلاه يتضح لنا توزيع النسب حسب المستوى التعليمي لأفراد العينة ، حيث ان المستوى التعليمي لأفراد العينة أغلبهم درجة جامعي بنسبة (62.5%) ، حيث بلغت نسبة الموظفين الحاصلين على شهادة الدراسات العليا (17.5%) مقارنة بالموظفين الحاصلين على شهادة التعليم الثانوي البالغ نسبتهم (7.5%) وهذا يدل على ان البنوك تعتمد في تسيير نشاطها على الموظفين ذوي الكفاءة والخبرة العالية.

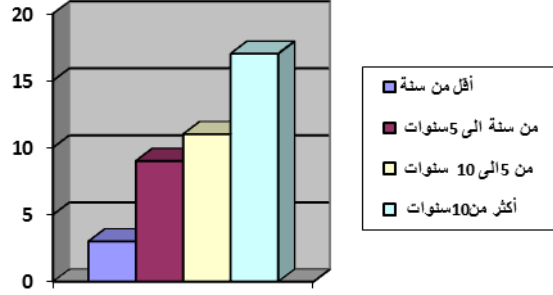
الجدول 2-5: حسب الخبرة المهنية

النسبة المئوية	التكرارات	العبرة	الخبرة المهنية
7.5	3	اقل من سنة	
22.5	9	من سنة الى 5 سنوات	
27.5	11	من 5 سنوات الى 10 سنوات	
42.5	17	اكثر من 10 سنوات	
100	40	المجموع	

المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على مخرجات spss

الفصل الثاني: دراسة ميدانية - دراسة حالة البنوك التجارية بورقلة

الشكل 2-5: اعمدة بيانية توضح الخبرة المهنية



يبين الجدول ان نسبة (42.5%) وهي أعلى نسبة وهذا يدل على انها فئة قديمة التعيين وهذا يعزز سياسة التشغيل المتبعة من طرف البنوك، خاصة وان السياسة المنتهجة من طرف المصارف تستدعي الى ضرورة توظيف الفئات ذوي الخبرة والكفاءة العالية خاصة ان هذه الفئات تتميز بالقدرة على العمل والحيوية والنشاط، كما إنها تتميز بالمكتسبات العلمية باستمرار بالإضافة إلى ذلك دليل على وجود الكفاءة والطاقة التي تستطيع المؤسسة من خلالها تحقيق اهدافها واستمرار نشاطها ، وتليها نسبة (27.5%) يملكون خبرة من (5 سنوات الى 10 سنوات) وهذا دليل على وجود افراد يمتلكون الخبرة والثبات النسبي في الوظيفة ، أما نسبة أفراد العينة الذين خبرتهم (من سنة إلى 5 سنوات) فقد بلغت (22.5%) وأيضاً عدد الأفراد الذين نقل خبرتهم عن سنة فقد بلغت (7.5%) وهذا دليل على وجود أفراد لا يملكون الخبرة والكفاءة الكافية ولكن هذه النسب ليست كبيرة جداً.

جدول 2-6: حسب متغير الوظيفة.

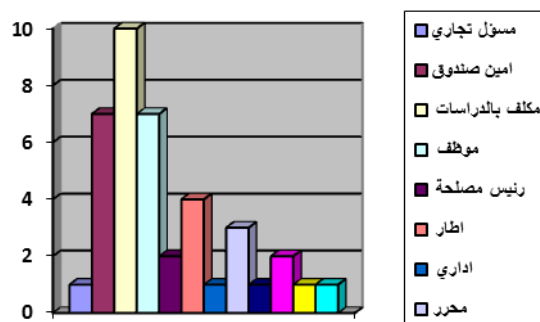
النسبة المئوية	التكرار	فئات المتغير	الوظيفة
2.5%	1	مسؤول تجاري	
17.5%	7	أمين صندوق	
25%	10	مكلف بالدراسات	
17.5%	7	موظف	
5%	2	رئيس مصلحة	
10%	4	اطار	

الفصل الثاني: دراسة ميدانية - دراسة حالة البنوك التجارية بورقلة

%2.5	1	إداري
%7.5	3	محرر
%2.5	1	ممثل قانوني
%5	2	مكلف بالزيائن
%2.5	1	مدير
%2.5	1	نائب المدير
%100	40	المجموع

المصدر : من إعداد الطالبتان بالاستعانة من مخرجات spss.

الشكل 2-6: اعمدة بيانية يوضح المستوى الوظيفي



من خلال الجدول نخذ أن نسبة المكلفين بالدراسات بلغت 25% في حين أن أمسين الصندوق والموظفين قدر بنفس النسبة التي بلغت 17.5% ، كما أن نسبة الإطار بلغت 10% ونسبة المحررين 7.5% ، أما نسبة موظفي رئيس المصلحة والمكلف بالزيائن فقد قدرت بنفس النسبة 5% وكذلك بلغت نسبة المدير ونائب المدير، ممثل قانوني ، إداري و المسؤول التجاري نفس النسبة التي قدرت ب 2.5% ومنه نلاحظ أن أعلى نسبة من حجم العينة هي نسبة المكلفين بالدراسات وهذا راجع الى حاجة البنوك الى هذه الفئة من الموظفين وبأعداد مرتفعة كون الخدمة في المجال تقدم على أساس الدراسات.

الفرع الثاني: الأدوات المستخدمة في جمع البيانات

في موضوع الدراسة هذه سيتم الاعتماد على الاستبيان كوسيلة لجمع البيانات الخاصة بالدراسة

أولا : الإستبانة

الفصل الثاني: دراسة ميدانية - دراسة حالة البنوك التجارية بورقلة

تعتبر الاستبانة الأداة الرئيسية للدراسة ، فقد تم اعتمادها في الحصول على جملة من المعلومات حول متغيرات الدراسة ، بالإضافة إلى معرفة الخصائص العامة للعينة بميدان الدراسة أي بنك القرض الشعبي الجزائري وكالة - ورقلة- وقد هدفت هذه الأداة إلى:

- 1- تشخيص مدى توفر سمات الخدمات المصرفية الالكترونية في المؤسسة محل الدراسة من خلال ابعاد الخدمات المصرفية (أداء الخدمات ، بطاقات الصراف الآلي ، الموقع الالكتروني).
- 2- تشخيص مدى قدرة البنك في الاستجابة السريعة لمتطلبات العملاء بالوكالة محل الدراسة من خلال البعد الرابع المتعلق بسرعة استجابة البنك لمتطلبات العملاء
- 3- معرفة اهمية الخدمات المصرفية الالكترونية من خلال امؤشر الربحية وهذا من خلال البعد الخامس والمتعلق بتكلفة الخدمات المصرفية الالكترونية وربحية البنوك.

ثانيا : تصميم الاستبانة

عند تصميم الاستبانة حاولنا الاطلاع على عدد من الدراسات والبحوث السابقة التي لها صلة بالموضوع من بينها (دراسة مخرمش حاج محمد ، ليث محمود احمد الحاج ،نزار منصف) مع الاعتماد أيضا على الخلفية النظرية للدراسة لبنائها، كما حاولنا الاستفادة من خبرات المتخصصين ، وأخيرا تم بناء هذه الاستمارة الموضحة والتي تكونت من الجزء جزئيين.

الجزء الأول : يتعلق بالبيانات الشخصية للموظفين ، وتم من خلاله معرفة خصائص مفردات عينة الدراسة فيما يخص (الجنس ، العمر ، المستوى التعليمي ، الخبرة المهنية ، الوظيفة).

الجزء الثاني : ويتعلق هذا الجزء بأداء الخدمات المصرفية الالكترونية ويحتوي على ستة عشر (16) عبارة تقيس أبعاد الخدمات المصرفية الالكترونية في بنك القرض الشعبي الجزائري وكالة -ورقلة- . يتضمن 5 ابعاد وهي : أداء الخدمات ،بطاقات الصراف الآلي ، الموقع الالكتروني ، سرعة استجابة البنك لمتطلبات العملاء ، تكلفة الخدمات المصرفية الالكترونية وربحية البنوك ، نوردها كما يلي :

- 1/ أداء الخدمات : ويتكون من 3 عبارات وهي 1، 2، 3.
 - 2/ بطاقات الصراف الآلي : ويتكون من 3 عبارات وهي 1، 2، 3.
 - 3/ الموقع الالكتروني : ويتكون من 3 عبارات وهي 1، 2، 3.
 - 4/ سرعة استجابة البنك لمتطلبات العملاء : ويتكون من عبارتين وهي : 1، 2.
 - 5/ تكلفة الخدمات المصرفية الالكترونية و ربحية البنوك : ويتكون من 5 عبارات وهي : 1، 2، 3، 4، 5.
- للإجابة على العبارات الخاصة بالجزء الثاني في الاستبيان تم الاعتماد على مقياس ليكرت الخماسي المتدرج بحيث يطلب من المستجيب اعطاء درجة موافقته على كل العبارات الواردة في مقياس ليكرت الخماسي كما يلي :

موافق : تعطى لها درجة واحدة .

لا اوافق : تعطى لها درجتان .

لا اوافق بشدة : تعطى لها ثلاث درجات .

محايد : تعطى لها اربعة درجات .

محايد بشدة : تعطى لها خمسة درجات .

الفصل الثاني: دراسة ميدانية - دراسة حالة البنوك التجارية بورقلة

الجدول رقم 2-7: مقياس ليكرت

الدرجة	المستوى	المتوسط الموزن
1	موافق	من 1 الى 1.79
2	لا اوافق	من 1.80 الى 2.59
3	لا اوافق بشدة	من 2.60 الى 3.39
4	محايد	من 3.40 الى 4.19
5	محايد بشدة	من 4.20 الى 5.00

المصدر: صولح سماح ، دور تسيير الرأسمال البشري في تحقيق التميز للمؤسسة المتعلمة (دراسة حول مراكز البحث العلمي في الجزائر) ، مذكرة دكتوراه العلوم ، تخصص العلوم الاقتصادية ، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير ، 2013 ص 170.

الفرع الثالث : صدق وثبات الاستبانة

لقد تم اجراء العديد من الاختبارات على الاستبيان للتأكد من صحته وثباته

أولا : صدق الاستبانة

بعد انجاز أدواته الدراسة في صورتها الأولية والتأكد من أنها تخدم أهداف الدراسة تم عرضها على مجموعة من الأساتذة المحكمين بلغ عددهم 3 محكمين من اعضاء الهيئة التدريسية المتخصصين ، وبعد ذلك تم اجراء التعديلات و صياغة العبارات بشكل واضح وبسيط لتظهر في شكلها النهائي .

ثانيا : ثبات الاستبانة

نقصد بثبات الاستبانة الاستقرار في نتائج الاستمارة وعدم تغييرها بشكل كبير فيما لو تم اعادة توزيعها على أفراد العينة عدة مرات ، وخلال فترات زمنية معينة ، وقد تم فحص عبارات الاستبيان من خلال مقياس ألفا كرونباخ الموضح في الجدول أدناه ، فلوحظ أن معامل الثبات نسبته مقبولة ، وتعد هذه النسبة ذات دلالة احصائية عالية وتفيد بأغراض الدراسة ، بحيث أن لا تقل قيمة المعامل عن 0.62 لكي تعتمد النتائج المتوصل اليها في الدراسة .

جدول يوضح معاملات الثبات ألفا كرونباخ في بنك القرض الشعبي الجزائري وكالة -ورقلة-

العبارات	كرونباخ
اداء الخدمات	0.51
بطاقات الصراف الالي	0.44
الموقع الالكتروني	0.65
سرعة استجابة البنك لمتطلبات العملاء	0.37
تكلفة الخدمات المصرفية الالكترونية وربحية البنوك	0.76

الفصل الثاني: دراسة ميدانية - دراسة حالة البنوك التجارية بورقلة

معامل الثبات الكلي	0.78
--------------------	------

من اعداد الطالبان بناء على نتائج التحليل الاحصائي

نلاحظ من خلال الموضح اعلاه ان معامل ألفا كرونباخ تقدر ب0.51 بالنسبة للبعد الاول المتعلق بأداء الخدمات، في حين كانت نسبتها 0.44 بالنسبة لبطاقات الصراف الآلي وبالنسبة للموقع الالكتروني وسرعة استجابة البنك لمتطلبات العملاء، تكلفة الخدمات المصرفية الالكترونية و ربحية البنوك فقد بلغ ألفا كرونباخ 0.65، 0.37، 0.76 على التوالي، أما بالنسبة لمعامل الثبات الكلي فقد قدر ب 0.78

المبحث الثاني : نتائج الدراسة ومناقشتها

بعد تحديد أهم الطرق والإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية، من تحديد للمنهج المتبع ومجالات الدراسة المكانية الزمانية و البشرية و الموضوعية، كذا عينة الدراسة وخصائص بالإضافة الى أداة جمع البيانات، سنعرض في هذا المبحث مختلف نتائج الدراسة الميدانية التي تم التوصل اليها من خلال البيانات وتحليلها ومناقشتها، للوصول إلى نفي او اثبات الفرضيات المطروحة من خلال ما يمكن استنتاجه من هذه الدراسة.

المطلب الاول : عرض نتائج الدراسة

سنقوم في هذا المطلب بعرض النتائج المتوصل اليها باستخدام الأدوات الإحصائية ولقياسية والبرامج المستعملة في معالجة البيانات التي تم جمعها عن طريق الاستبيان.

تحليل المتوسط الحسابي والانحراف المعياري حسب نتائج الspss.

يعتبر المتوسط الحسابي والانحراف المعياري من الأساليب الإحصائية التي يتم إعمالها في تحليل وتفسير النتائج المتعلقة بspss ولهذا قمنا بإعماله للتوصل إلى النتائج الإحصائية لدراستنا

جدول رقم 2-8: توضيح تأثير أداء الخدمات على أداء البنوك التجارية

الترتيب	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	العبارة	الترقيم
01	1.43	2.20	يعمل المصرف بوضع أهداف ممتازة لخفض التكاليف على أداء الخدمات المصرفية في ظل أزمة كوفيد 19	01
02	1.00	1.35	يعمل المصرف في ظل أزمة كوفيد 19 على تحسين الخدمات وتحقيق الوعود	02
03	1.17	1.55	يقوم المصرف في ظل أزمة كوفيد 19 بتلبية احتياجات الموظفين والعاملين بحسب النظم السائدة وبعادلة	03

المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على مخرجات spss

من خلال الجدول الموضح أعلاه يتبين لنا ان العبارة الأولى فب البعد الاول والمتعلق بأداء الخدمات أسفر على بلوغ أعلى مستوى اجابة حققته العبارة الأولى اذ بلغت قيمة الوسط الحسابي لها 2.20 الا انها اقل من المتوسط الحسابي الفرضي الذي يبلغ 3 وقدر الانحراف المعياري للعبارة ب1.34 في حين كان المتوسط الحسابي للعبارة الثالثة أعلى من مستوى الوسط الحسابي للعبارة الثانية حيث قدر الوسط الحسابي للعبارة الثالثة ب1.55 وانحراف معياري 1.17.

الجدول رقم 2-9 : جدول يوضح تأثير بطاقات الصراف الالي على أداء البنوك

الفصل الثاني: دراسة ميدانية - دراسة حالة البنوك التجارية بورقلة

الترتيب	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	العبارة	الترقيم
04	1.03	1.47	تمتاز البطاقات المصرفية في ظل كوفيد 19 بسرعة الإنجاز	1
05	0.78	1.17	البطاقات المصرفية وسيلة لتقديم الخدمات في أماكن مختلفة في ظل أزمة كوفيد 19	2
06	1.15	1.52	ساهمت البطاقات البنكية في تحسين أداء البنك ورفعته خلال أزمة كوفيد 19	3

المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على مخرجات spss
تحليل بيانات الجدول :

من خلا الجدول الموضح أعلاه يتبين لنا ان العبارة الثالثة بلغت أعلى مستوى اجابة حيث قدر المتوسط الحسابي ب1.52 وانحراف معياري بلغ 1.15 وتليها العبارة الاولى بمتوسط حساب قدر ب 1.47 وانحراف معياري بلغ 1.03 وهذا يدل على ان بطاقات الصراف الالي في ظل أزمة كوفيد 19 ساهمت في زيادة أداء البنوك من خلال الطلب عليها من طرف العملاء .

الجدول رقم 2-10: يوضح أثر الموقع الالكتروني على أداء البنوك

الترتيب	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	العبارة	الترقيم
07	1.07	1.62	موقع المصرف الالكتروني للمصرف يحتوي على معلومات الاتصال بالمصرف	1
08	1.06	1.55	محتوى الموقع الالكتروني للمصرف محدث على شبكة الانترنت	2
09	1.14	1.67	الموقع الالكتروني للمصرف يوفر تطبيقات فعالة في ظل أزمة كوفيد 19	3

المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على مخرجات spss

يبين الجدول أعلاه ان العبارة الثالثة بلغت أعلى مستوى اجابة اذ قدر الوسط الحسابي للعبارة ب1.67 وانحراف معياري بلغ 1.14 في حين قدر المتوسط الحسابي للعبارة الاولى ب1.62 وانحراف معياري 1.07، ويتضح لنا من خلال التحليل ان البنوك في ظل أزمة كوفيد 19 وفرت لعملائها جميع المعلومات المتعلقة بحساباتهم لدى البنك على الموقع الالكتروني وهذا ساعد البنوك على رفع أدائها في ظل الأزمة.

الجدول رقم 2-11: يوضح سرعة إستجابة البنك لمتطلبات العملاء على أداء البنوك

الترتيب	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	العبارة	الترقيم
10	0.91	1.30	يقوم موظفي البنك في ظل أزمة كوفيد بالاستجابة السريعة لمطلب العملاء	1
11	1.23	1.62	يوفر البنك في ظل أزمة كوفيد 19 خدمة الإطلاع وإجراء الخدمات عن بعد دون اللقاء المباشر	2

المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على مخرجات spss

من خلال الجدول يتبين لنا ان العبارة الثانية بلغت أعلى مستوى اجابة اذ بلغ المتوسط الحسابي للعبارة ب1.62 وانحراف معياري قدر ب 1.23 وهذا يعني ان البنوك في ظل أزمة كوفيد 19 اعتمدت في التواصل مع عملائها على الاتصال غير مباشر الا ان المتوسط الحسابي لاستجابة موظفي البنك لمطلب العملاء قدر ب 1.30 وانحراف معياري 0.91، وهذا يعني ان البنوك بالرغم من تغيير وسيلة التواصل مع العملاء في ظل الأزمة الا ان الاستجابة لم تكن في المستوى المطلوب .

الجدول رقم 2-12: يوضح اثر تكلفة الخدمات المصرفية الالكترونية على أداء البنوك

الفصل الثاني: دراسة ميدانية - دراسة حالة البنوك التجارية بورقلة

الترتيب	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	العبارات	الترقيم
12	1.27	1.77	ساهمت البطاقات المصرفية الالكترونية في زيادة ربحية البنك خلال أزمة كوفيد 19	1
13	1.31	1.90	حققت الخدمات المصرفية الالكترونية في ظل أزمة كوفيد 19 إلى الزيادة في هامش ربح البنك	2
14	1.24	1.72	تكلفة تقديم الخدمات المصرفية الالكترونية في ظل أزمة كوفيد 19 ساعد البنك على توزيع بطاقات الصراف الآلي	3
15	1.35	1.900	تكلفة الخدمات المصرفية الالكترونية ساعدت البنك في ظل أزمة كوفيد 19 على رفع مؤشر الربحية	4
16	1.33	2.00	تكلفة الخدمات المصرفية الالكترونية ساهمت في رفع مؤشر السيولة في ظل أزمة كوفيد 19	5

المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على مخرجات spss

يتضح لنا من خلال الجدول الموضح أعلاه ان العبارة الخامسة حققت أعلى مستوى اجابة وهذا ما اسفرت عنه النتائج حيث قدر المتوسط الحسابي للعبارة ب 2.00 وانحراف معياري بلغ 1.33 وتليها العبارتين الثانية والرابعة بنفس المتوسط الحسابي والذي قدر ب 1.90 وانحراف معياري (1.31، 35) على التوالي، في حين قدر المتوسط الحسابي للعبارة الاولى ب 1.77 وانحراف معياري بلغ 1.27 وهذا يدل على ان الخدمات المصرفية الالكترونية في ظل أزمة كوفيد 19 أسهمت بشكل كبير في رفع مستوى الأداء للبنوك من خلال توجه العملاء الى التعامل بالخدمات المصرفية في ظل الأزمة.

تحليل الانحدار باستخدام المربعات الصغرى*.

يعتبر الإنحدار باستخدام المربعات الصغرى من التحليل التي يتم استخدامها في برنامج spss لحساب معامل الارتباط لمتغيرات الدراسة

جدول رقم 2-13: يوضح معامل الارتباط لبعده أداء الخدمات

Récapitulatif des modèles

Modèle	معامل الارتباط	معامل التحديد	معامل التحديد المعدل	تقدير الخطأ
1	,569 ^a	,323	,306	7,56559

Prédicteurs : (Constante) .a. البعد الأول ،

المصدر: من مخرجات برنامج spss.

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه ان قيمة معامل الارتباط بين أداء البنوك و الخدمات المصرفية الالكترونية هو $R = 0.569$ ، أي ان هناك ارتباط تأثير بينهما ، لان معامل الارتباط ذو إشارة موجبة ، بينما كان معامل التحديد $Rsquare = 0.323$ أي انه نسبة 32.3%

الفصل الثاني: دراسة ميدانية - دراسة حالة البنوك التجارية بورقلة

من التغير في المتغير التابع (أداء الخدمات المصرفية)، تعود الى التغير في المتغير المستقل (الخدمات المصرفية الالكترونية)، والنسبة المتبقية 67.7% تعود إلى عوامل أخرى . وهذا ما يثبت الفرضية القائلة: انه يوجد تأثير للخدمات المصرفية الالكترونية على اداء البنوك في ظل ازمة كورونا.

*تباين خط الانحدار

الجدول رقم 2-14: يوضح تحليل تباين خط الانحدار

ANOVA^a

Modèle	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	F قيمة	مستوى الدلالة.
1 Régression	1040,049	1	1040,049	18,171	,000 ^b
Résidus	2175,051	38	57,238		
Total	3215,100	39			

a. Variable dépendante : المحور :

b. Prédicteurs : (Constante), البعد الأول

المصدر: من مخرجات الspss

من خلال الجدول نلاحظ ان :

_ مجموع مربعات الانحدار يساوي 1040.049 ، مجموع مربعات البواقي 2175.051 مجموع المربعات الكلي 3215.100.

_ درجة حرية الانحدار هي 1 ، ودرجة حرية البواقي 38.

_ معدل مربعات الانحدار 1040.049 ، معدل مربعات البواقي 57.238.

_ F التباين لخط الانحدار هو 18.171. قيمة اختبار تحليل

- مستوى دلالة الاختبار 000 وهو اقل من 0.05 وبالتالي تقبل الفرضية.

جدول 2-15: يوضح اختبار الانحدار المتعدد للخدمات المصرفية الالكترونية على أداء البنوك

Coefficients^a

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	T	Sig.
	B	Ecart standard	Bêta		
1 (Constante)	16,220	2,661		6,096	,000

الفصل الثاني: دراسة ميدانية - دراسة حالة البنوك التجارية بورقلة

البعد الأول	1,986	,466	,569	4,263	,000
-------------	-------	------	------	-------	------

المصدر: من مخرجات الـ spss

- من خلال جدول المعاملات نلاحظ أنه يمكن تحديد مقطع خط الانحدار وفق المعادلة التالية:

$$Y=a+bx$$

و هذا يعني أن معادلة $Y=16.22+1.98x$ حيث أن مستوى الدلالة $Sig=0.00$ وهو أقل من مستوى المعنوية 0.05 الانحدار كمايلي:

وبالتالي نلاحظ أنه يوجد هناك أثر ايجابي ذو دلالة إحصائية لتأثير الخدمات المصرفية على أداء البنوك.

- يوجد أثر ايجابي ذو دلالة احصائية لبعده بطاقات الصراف الآلي على أداء البنوك.

تحليل الانحدار الخطي باستخدام طريقة المربعات الصغرى.

جدول 2-16: يوضح معامل الارتباط بين بطاقات الصراف الآلي وأداء البنوك.

Récapitulatif des modèles

Modèle	معامل الارتباط	معامل التحديد	معامل التحديد المعدل	تقدير الخطأ
1	,605 ^a	,366	,350	7,32189

a. Prédicteurs : (Constante), اليبعد الثاني

المصدر: من مخرجات الـ spss

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن قيمة معامل الارتباط بين بطاقات الصراف الآلي وأداء البنوك هو $R=0.605$ ، أي أن

هناك ارتباط تأثير بينها، لأن معامل الارتباط ذو إشارة موجبة بين معامل التحديد R square يساوي 0.366 اي بنسبة

36.6% من التغير في المتغير التابع تعود الى التغير في المتغير المستقل (بطاقات الصراف آلي) ، ونسبة المتبقية المقدرة 63.4%

تعود الى عوامل أخرى .

* تبين خط الانحدار :

الجدول 2-17 يوضح تحليل تبين خط الانحدار

ANOVA^a

Modèle	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة f	مستوى الدلالة
1 الانحدار	1177,915	1	1177,915	21,972	,000 ^b
البواقي	2037,185	38	53,610		
مجموع 1	3215,100	39			

a. Variable dépendante :

الفصل الثاني: دراسة ميدانية - دراسة حالة البنوك التجارية بورقلة

b. Prédicteurs : (Constante), اليعد الثاني

المصدر : من مخرجات برنامج (spss)

من خلال الجدول نلاحظ :

- مجموع مربعات الانحدار يساوي 1177.91، ومجموع مربعات البواقي 2037.18، ومجموع مربعات الكلي يساوي 3215.10 .

- درجة حرية الانحدار 1، ودرجة حرية البواقي 38 .

- معدل مربعات الانحدار 1177.91، ومعدل مربعات البواقي 53.61.

- f قيمة اختبار تحليل التباين لحظ الانحدار هو 21.97.

- مستوى الدلالة يساوي 0.000 وهو أقل من مستوى المعنوية المعتمدة وبالتالي تقبل الفرضية .

* دراسة معاملات خط الانحدار

الجدول رقم 2-18 : يوضح اختبار الانحدار المتعدد لبطاقات الصراف الآلي على أداء البنوك

Coefficients^a

Modèle	معاملات غير قياسية		معاملات موحدة	T	Sig.
	B	Ecart standard	Bêta		
1 (الثابت)	15,288	2,629		5,816	,000
اليعد الثاني	2,650	,565	,605	4,687	,000

a. Variable dépendante :

المصدر: مخرجات (Spss)

من خلال الجدول يمكن استخراج المعادلة الخطية بين بطاقات الصراف الآلي وأداء البنوك وهي كما يلي :
 $Y = 15.28 + 2.65x$ ، كما نلاحظ قيمة $sig = 0.000$ وهي أقل من مستوى المعنوية (0.05) ومنه نلاحظ وجود أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية لبعده بطاقات الصراف الآلي على أداء البنوك .

أثر الموقع الإلكتروني على أداء البنوك:

- يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية لبعده الموقع الإلكتروني على أداء البنوك

تحليل الانحدار الخطي باستخدام طريقة المربعات الصغرى

الجدول رقم 2-19 : يوضح معامل الارتباط بين بعده الموقع الإلكتروني وأداء البنوك

Récapitulatif des modèles

Modèle	معامل الارتباط	معامل التحديد	معامل التحديد المعدل	تقدير الخطأ
1	,749 ^a	,561	,549	6,09675

الفصل الثاني: دراسة ميدانية - دراسة حالة البنوك التجارية بورقلة

a. Prédicteurs : (Constante), البعد الثالث

المصدر: من مخرجات برنامج Spss

نلاحظ من الجدول أن قيمة معامل الارتباط بين بعد الموقع الالكتروني وأداء البنوك هو 0.74 ، بمعنى أن هناك أثر ارتباط تأثير فيما بينهما ، لان معامل الارتباط إشارته موجبة ، بينما كان معامل التحديد يساوي 0.561 أي 56.1% من التغير في المتغير التابع (أداء البنوك) والنسبة المتبقية 43.9% تعود الى عوامل أخرى .

* تباين خط الانحدار :

الجدول 2-20: يوضح تحليل تباين خط الانحدار

ANOVA^a

Modèle	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	مستوى الدلالة
1 Régression	1802,625	1	1802,625	48,496	,000 ^b
Résidus	1412,475	38	37,170		
Total	3215,100	39			

a. Variable dépendante : المحور

b. Prédicteurs : (Constante), البعد الثالث

المصدر: من مخرجات spss

من الجدول أعلاه نلاحظ :

- مجموع مربعات الانحدار يساوي 1802.62 ،مجموع مربعات البواقي يساوي 1415.47 ،مجموع المربعات الكلي 3215.10 .

- درجة حرية الانحدار 1 ،درجة حرية البواقي 38 .

- معدل مربعات الانحدار 1802.62 معدل البواقي 37.17 .

- f قيمة اختبار تحليل لخط الانحدار 48.49 .

- مستوى الدلالة 0.000 أقل من مستوى المعنوية 0.05 وبالتالي تقبل الفرضية .

دراسة معاملات خط الانحدار

الجدول رقم 2-21: يوضح اختبار الانحدار المتعدد للموقع الالكتروني على أداء البنوك

Coefficients^a

Modèle	معاملات غير قياسية	المعاملات الموحدة	T	Sig.
--------	--------------------	-------------------	---	------

الفصل الثاني: دراسة ميدانية - دراسة حالة البنوك التجارية بورقلة

	B	Ecart standard	Bêta		
1 (الثا بث)	13,303	2,107		6,314	,000
البعد الثالث	2,690	,386	,749	6,964	,000

المحور. Variable dépendante :

المصدر : من مخرجات برنامج spss

بالاستعانة بالجدول يمكن استخراج المعادلة الخطية بين الموقع الالكتروني وأداء البنوك وهي كما يلي:
 $Y = 13.303 + 2.690x$ ، كما نلاحظ ان قيمة $\text{sig} = 0.00$ وهي أقل من مستوى المعنوية (0.05) ومنه نلاحظ وجود أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية لبعد الاعتبارية الفردية على أداء البنوك.
 -دراسة أثر سرعة استجابة البنك لمتطلبات العملاء على أداء البنوك
 يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية لسرعة استجابة البنك لمتطلبات العملاء على أداء البنوك
 تحليل الانحدار الخطي باستخدام طريقة المربعات الصغرى

الجدول رقم 2-22: يوضح معامل الارتباط بين سرعة استجابة البنك لمتطلبات العملاء على أداء الخدمات

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,628 ^a	,394	,378	7,15943

البا. Prédicteurs : (Constante),

المصدر : من مخرجات برنامج spss

نلاحظ من الجدول ان معامل الارتباط بين سرعة استجابة البنك لمتطلبات العملاء وأداء البنوك هو 0.628 ، أي ان هناك علاقة ارتباط تأثير بينهما لان معامل الارتباط ذو إشارة موجبة ، بينما كان معامل التحديد 0.394 أي بنسبة 39.4% من التغير في المتغير التابع (أداء البنوك) يعود إلى التغير في المتغير المستقل (سرعة استجابة البنك لمتطلبات العملاء) و النسبة المتبقية 60.6% تعود إلى عوامل أخرى.

-تباين خط الانحدار :

الجدول رقم 2-23: يوضح تحليل تباين خط الانحدار

ANOVA^a

Modèle	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة f	مستوى الدلالة
1 الانحدار	1267,318	1	1267,318	24,725	,000 ^b
البواقي	1947,782	38	51,257		
المجموع	3215,100	39			

الفصل الثاني: دراسة ميدانية - دراسة حالة البنوك التجارية بورقلة

a. Variable dépendante : المحور

b. Prédicteurs : (Constante),

البعد الرابع

المصدر: من مخرجات برنامج spss

من خلال الجدول نلاحظ ان:

- مجموع مربعات الانحدار يساوي 1267.318 ، مجموع مربعات البواقي 1947.782، ومجموع المربعات الكلي 3215.100 .

-- درجة حرية الانحدار 1، ودرجة حرية البواقي 38.

-معدل مربعات الانحدار 1267.318، ومعدل مربعات البواقي 51.257.

- F قيمة اختبار تحليل التباين لخط الانحدار 24.725.

- مستوى الدلالة 0.00 وهو أقل من مستوى المعنوية المعتمدة 0.05 وبالتالي تقبل الفرضية.

دراسة معاملات الانحدار

الجدول رقم 2-24: يوضح اختبار الانحدار المتعدد سرعة استجابة البنك لمتطلبات العملاء على أداء البنوك

Coefficients^a

Modèle	معاملات غير قياسية		المعاملات الموحدة	T	Sig.
	B	Ecart standard	Bêta		
1 (Constante)	16,545	2,274		7,276	,000
البعد الرابع	3,352	,674	,628	4,972	,000

a. Variable dépendante : المحور

بالاستعانة بالجدول يمكن استخراج المعادلة الخطية بين سرعة استجابة البنك لمتطلبات العملاء وأداء البنك وهي كما يلي :

$Y=16.54+3.35X$ ، كما نلاحظ أن قيمة Sig=0.000 وهي أقل من مستوى المعنوية (0.05) ومنه يوجد أثر إيجابي ذو

دلالة إحصائية لبعد سرعة استجابة البنك لمتطلبات العملاء على أداء البنك .

-دراسة تكلفة الخدمات المصرفية الالكترونية وربحية البنوك :

الجدول رقم 2-25: يوضح الارتباط الخطي بين تكلفة الخدمات المصرفية وربحية البنوك

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,722 ^a	,522	,509	6,35983

الفصل الثاني: دراسة ميدانية - دراسة حالة البنوك التجارية بورقلة

المصدر: من مخرجات برنامج Spss

من الجدول نلاحظ ان معامل الارتباط بين تكلفة الخدمات المصرفية وربحية البنوك هو 0.722 أي ان هناك علاقة ارتباط تأثير بينهما لان معامل الارتباط \ و إشارة موجبة ، بينما كان معامل التحديد يساوي 0.509 أي بنسبة 50.9% من التغير في المتغير التابع (ربحية البنوك) يعود الى التغير في المتغير المستقل (تكلفة الخدمات المصرفية) والنسبة المتبقية 49.1% تعود الى عوامل اخرى.

* تباين خط الانحدار :

الجدول رقم 2-26: يوضح تحليل تباين خط الانحدار

ANOVA^a

Modèle	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1 Régression	1678,096	1	1678,096	41,488	,000 ^b
Résidus	1537,004	38	40,447		
Total	3215,100	39			

a. Variable dépendante :

b. Prédicteurs : (Constante),

المصدر: من مخرجات برنامج Spss

من خلال الجداول نلاحظ أن :

- مجموع مربعات الانحدار يساوي 1678.09، ومجموع البواقي يساوي 1537.004، ومجموع الكلي يساوي 3215.100.
- درجة حرية الانحدار 1، ودرجة حرية البواقي 38.
- f-قيمة اختبار تحليل التباين لخط الانحدار 41.488.
- مستوى الدلالة 0.000 أقل من مستوى المعنوية المعتمدة 0.05 وبالتالي تقبل الفرضية .

* دراسة معاملات الانحدار

الجدول 2-27: يوضح اختبار الانحدار المتعددة تكلفة خدمات المصرفية وربحية البنوك

Coefficients^a

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	T	Sig.
	B	Ecart standard	Bêta		
1 (Constante)	13,332	2,257		5,906	,000

الفصل الثاني: دراسة ميدانية - دراسة حالة البنوك التجارية بورقلة

البعد الخامس	1,400	,217	,722	6,441	,000
--------------	-------	------	------	-------	------

a. Variable dépendante :

المصدر: من مخرجات برنامج spss

بالاستعانة بالجدول يمكن استخراج معادلة الانحدار الخطي وهي كما يلي: $y=13.332+1.400x$ وبما أن قيمة $\text{sig}=0.000$ ، وهي أقل من مستوى المعنوية 0.05 وبالتالي يوجد أثر ايجابي ذو دلالة احصائية تكلفة خدمات المصرفية ورتحية البنوك .

المطلب الثاني : تفسير وتحليل جدول معامل الارتباط بيرسون

الجدول رقم 2-28 هو معامل الارتباط لبيرسون

Corrélations

	البعد الأول	البعد الثاني	البعد الثالث	البعد الرابع	البعد الخامس
البعد الأول	1	,144	,276	,419**	,183
Corrélation de Pearson					
Sig. (bilatérale)		,375	,085	,007	,259
N	40	40	40	40	40
البعد الثاني	,144	1	,582**	,375*	,200
Corrélation de Pearson					
Sig. (bilatérale)	,375		,000	,017	,215
N	40	40	40	40	40
البعد الثالث	,276	,582**	1	,576**	,292
Corrélation de Pearson					
Sig. (bilatérale)	,085	,000		,000	,068
N	40	40	40	40	40
البعد الرابع	,419**	,375*	,576**	1	,144
Corrélation de Pearson					
Sig. (bilatérale)	,007	,017	,000		,374
N	40	40	40	40	40
البعد الخامس	,183	,200	,292	,144	1
Corrélation de Pearson					
Sig. (bilatérale)	,259	,215	,068	,374	
N	40	40	40	40	40

الفصل الثاني: دراسة ميدانية - دراسة حالة البنوك التجارية بورقلة

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

* . La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

المصدر : من مخرجات برنامج

أو العكس ، ويستخدم عادة في حالة البيانات الكمية. X عندما تتغير قيم $1y$ - ارتباط برسون : يستخدم معامل الارتباط الخطي ليرسون لقياس التغير الذي يطرأ - ليرسون الخصائص التالية: R ويكون لمعامل الارتباط 1 قيمة تساوي الصفر عندما تكون الظاهرتان مستقلتان تماما. -

قيمته مقدار موجب عندما يكون الارتباط بين المتغيرين طرديا ، ويكون قويا عندما يكون المقدار الموجب قريبا من الواحد ، وضعيفا عندما يكون المقدار الموجب - قريبا من الصفر.

قيمة مقدار سالب عندما يكون الارتباط بين المتغيرين عكسيا ، ويكون قويا عندما يكون المقدار السالب قريبا من (-1) ، وضعيفا عندما - يكون المقدار السالب قريبا من الصفر.

تفسير علاقة الارتباط ليرسون بين الخدمات المصرفية الالكترونية وأداء البنوك وفق للأبعاد المعتمدة في تحليل -spss:

2/ تفسير نتائج معامل الارتباط ليرسون:

من خلال الجدول المتحصل عليه والموضح أعلاه يتضح لنا :

بالنسبة للبعد الأول : نلاحظ ان قيمة معامل الارتباط ليرسون بين أداء الخدمات و بطاقات الصراف الآلي هو 0.144، أي ان هناك علاقة فيما بينهما ، ولان معامل الارتباط ليرسون ذو إشارة موجبة ، بينما بلغ مستوى الدلالة بينهما 0.375 أي بنسبة 37.5%.

بلغت قيمة معامل الارتباط ليرسون بين أداء الخدمات والموقع الالكتروني 0.276 أي ان هناك علاقة فيما بينهما ولأن عامل الارتباط ليرسون ذو إشارة موجبة بينما بلغ مستوى الدلالة 0.085 أي بنسبة 8.5%.

بلغت قيمة معامل الارتباط ليرسون بين أداء الخدمات وسرعة استجابة البنك لمتطلبات العملاء 0.419 أي ان هناك علاقة فيما بينهما، ولان معامل الارتباط برسون ذو إشارة موجبة، بينما بلغ مستوى الدلالة بينهما 0.007 أي بنسبة 7%.

بلغت قيمة معامل الارتباط ليرسون بين أداء الخدمات و تكلفة الخدمات المصرفية الالكترونية و ربحية البنوك 0.83 أي ان هناك علاقة فيما بينهما، ولان معامل الارتباط برسون ذو إشارة موجبة، بينما بلغ مستوى الدلالة بينهما 0.259 أي بنسبة 25.9%.

بالنسبة للبعد الثاني: نلاحظ ان قيمة معامل الارتباط ليرسون بين بطاقات الصراف الآلي و الموقع الالكتروني هو 0.582، أي ان هناك علاقة فيما بينهما ، ولان معامل الارتباط ليرسون ذو إشارة موجبة ، بينما بلغ مستوى الدلالة بينهما 0.000 وهذا يعني ان العلاقة بينهما متوازنة.

بلغت قيمة معامل الارتباط ليرسون بين بطاقات الصراف الآلي و سرعة استجابة البنك لمتطلبات العملاء 0.375 أي ان هناك علاقة بينهما ، ولان معامل الارتباط ليرسون ذو إشارة موجبة ، بينما بلغ مستوى الدلالة بينهما 0.017 أي بنسبة 1.7%.

بلغت قيمة معامل الارتباط ليرسون بين بطاقات الصراف الآلي وتكلفة الخدمات المصرفية الالكترونية و ربحية البنوك 0.200 أي ان هناك علاقة فيما بينهما، ولان معامل الارتباط ليرسون ذو إشارة موجبة ، بينما بلغ مستوى الدلالة بينهما 0.215 أي بنسبة 21.5%.

بالنسبة للبعد الثالث: نلاحظ ان قيمة معامل الارتباط ليرسون بين الموقع الالكتروني وسرعة استجابة البنك لمتطلبات العملاء هو 0.576 أي ان هناك علاقة فيما بينهما ، لان معامل الارتباط ليرسون ذو إشارة موجبة ، بينما بلغ مستوى الدلالة

بينهما 0.000 وهذا يعني ان العلاقة بين المتغيرين متوازنة .

الفصل الثاني: دراسة ميدانية - دراسة حالة البنوك التجارية بورقلة

الارتباط لبيرسون بين
تكلفة الخدمات
وربحية البنوك 0.292
فيما فيما بينهما ،
لبيرسون ذو إشارة
مستوى الدلالة بينهما
بنسبة 6.8%.

	N	Moyenne	Ecart type	Moyenne erreur standard
الفرضية الأولى	40	2,9250	1,70049	,26887

بلغت قيمة معامل
الموقع الالكتروني و
المصرفية الالكترونية
أي ان هناك علاقة
ولان معامل الارتباط
موجبة ، فيما قدر
ب0.068 اي

بالنسبة للبعد الرابع : نلاحظ ان قيمة معامل الارتباط لبيرسون بين سرعة استجابة البنك لمتطلبات العملاء وتكلفة الخدمات المصرفية الالكترونية ورباحية البنوك هو 0.144 أي ان هناك علاقة بينهما، لان معامل الارتباط لبيرسون ذو إشارة موجبة ، بينما بلغ مستوى الدلالة فيما بينهما 0.374 أي بنسبة 37.4%.

المطلب الثالث : اختبار الفرضيات

الجدول رقم 2-29: اختبار عينة الفرضية الاولى واحصائيات العينات

Test sur échantillon unique

	Valeur de test = 2					
	t	ddl	Sig. (bilatéral)	Différence moyenne	Intervalle de confiance de la différence à 95 %	
					Inférieur	Supérieur
الفرضية الأولى	3,440	39	,001	,92500	,3812	1,4688

Statistiques sur échantillon unique

المصدر: من مخرجات برنامج

1-اختبار الفرضية الاولى:

الفصل الثاني: دراسة ميدانية - دراسة حالة البنوك التجارية بورقلة

من خلال الجدول الموضح أعلاه يتبين لنا ان الانحراف المعياري للخدمات المصرفية الالكترونية على أداء البنك قدر ب 1.70049 في حين بلغ متوسط الخطأ المعياري للفرضية 0.26887 أي بنسبة 26.887% بينما المتوسط لهذه الفرضية فقد قدر ب 2.9250 ومن خلال هذه الاحصائيات يتضح لنا ان الانحراف المعياري ذو اشارة موجبة، مما يدل ان هناك علاقة بين الخدمات المصرفية الالكترونية وأداء البنك ، كما توضح لنا الاحصائيات من خلال جدول احصائيات العينات متوسط الدلالة الذي يقدر ب 0.001 حيث كان فاصل الثقة للاختلاف عند 95% بتفوق 0.3812 أي بنسبة 38.12% في حين كانت التدنئة ب1.4688.

الجدول رقم 2-30 اختبار الفرضية الثانية واحصائيات العينات

tatistiques sur échantillon uniques

S	N	Moyenne	Ecart type	Moyenne erreur standard
الفرضية الثانية	40	9,3000	4,68604	,74093

Test sur échantillon unique

	Valeur de test = 9					
	t	ddl	Sig. (bilatéral)	Différence moyenne	Intervalle de confiance de la différence à 95 %	
					Inférieur	Supérieur
الفرضية الثانية	,405	39	,688	,30000	-1,1987	1,7987

المصدر : من مخرجات برنامج spss

اختبار الفرضية الثانية :

نلاحظ من خلال جدول اختبار العينة الواحدة أعلاه ان قيمة الانحراف المعياري للخدمات المصرفية والموقع الالكتروني قدرت ب 4.68604 في حين بلغ متوسط الخطأ المعياري 0.74093 أي بنسبة 74.093% بينما المتوسط لهذه الفرضية هو 9.3000 ومن خلال هذه الاحصائيات يتضح لنا ان الانحراف المعياري ذو اشارة موجبة مما يدل على وجود علاقة بين الخدمات المصرفية للموقع الالكتروني واداء البنك.

كما توضح لنا الإحصائيات من خلال جدول إحصائيات العينات متوسط الدلالة الذي يقدر ب 0.688 حيث كان فاصل الثقة للاختلاف عند 95% بتفوق قدر ب -1.1987 في حين كانت التدنئة 1.7987.

الجدول رقم 2-31: اختبار الفرضية الثالثة و إحصائيات العينات

Statistiques sur échantillon unique

الفصل الثاني: دراسة ميدانية - دراسة حالة البنوك التجارية بورقلة

	N	Moyenne	Ecart type	Moyenne erreur standard
الفرضية الثالثة	40	26,3500	9,07956	1,43560

Test sur échantillon unique

	Valeur de test = 26					
	t	ddl	Sig. (bilatéral)	Différence moyenne	Intervalle de confiance de la différence à 95 %	
					Inférieur	Supérieur
الفرضية الثالثة	,244	39	,809	,35000	-2,5538	3,2538

المصدر : من مخرجات برنامج spss

اختبار الفرضية الثالثة:

من خلال الجدول الموضح أعلاه يتبين لنا ان الانحراف المعياري لخدمات بطاقات الصراف الآلي على أداء البنك قدر ب 9.07956 في حين بلغ متوسط الخطأ المعياري 1.43560 ، بينما كان المتوسط 26.3500 ومن خلال هذه الاحصائيات يتضح لنا ان الانحراف المعياري ذو اشارة موجبة مما يدل على ان هناك علاقة بين بطاقات الصراف الآلي و أداء البنك ، كما يتوضح من اختبار احصائيات العينات ان متوسط الدلالة للفرضية و الذي بلغ 0.809 أي بنسبة 80.9% حيث كان فاصل الثقة للاختلاف عند 95% بتفوق 2.5538- في حين قدرت التدنئة ب 3.2538 أي ان التأثير بين بطاقات الصراف الآلي و أداء البنوك كان جيد بالقدر الكافي بالرغم من انه ساهم في رفع مستوى أداء البنك مقارنة السنوات ما قبل أزمة كوفيد 19.

خلاصة الفصل الثاني:

بعد تحليل المعطيات الخاصة بالدراسة و المجموعة من طرف البنوك التجارية بورقلة ومن خلال الإختبارات المتعلقة (إختبار بيرسون، معامل الإنحدار، الإنحراف المعياري، المتوسط الحسابي) المستخدم تم التوصل إلى أن هناك تأثير للمتغيرات المتعلقة بالخدمات المصرفية الإلكترونية على أداء البنوك وذلك بطريقة عكسية أو طردية ، إذا تفاوتت العلاقة ودرجة التأثير من متغيرات لأخرى مع أداء البنوك حيث قمنا في هذا الفصل بتوضيح أداء البنوك التجارية من خلال الخدمات المصرفية الإلكترونية تبعاً لكل متغير على حدى كما تم تطبيق اختبار بيرسون من أجل ملاءمته لطبيعة المعطيات التي تبين لنا علاقة الارتباط بين متغيرين ومدى دلالة الإحصائية ، وحاولنا إستخراج معادلة الإنحدار وكل هذا بإستخدام البرنامج الإحصائي spss.

الخاتمة:

من خلال دراستنا التي قمنا بها والمتعلقة بالخدمات المصرفية الإلكترونية وتأثيرها على أداء البنوك في ظل أزمة كورونا حيث اعتمدنا في دراستنا هذه على مؤشر الربحية والذي توصلنا من خلاله إلى معرفة التأثير الإيجابي الذي أحدثته الخدمات المصرفية، كما إعتدنا على المؤشرات الإحصائية والتي تمكنا من خلالها تحليل وتفسير النتائج المتحصل عليها من خلال برنامج SPSS حيث تمت دراسة التأثير بين الخدمات المصرفية وأداء البنوك بإعتماد (معامل ألفا كرونباخ، الإنحدار، معامل الارتباط البيرسون، المتوسط الحسابي والإنحراف المعياري) التي قمنا بتفسيرها وتحليلها من أجل إثبات صحة الفرضية الرئيسية" يوجد تأثير للخدمات المصرفية الإلكترونية على أداء البنك محل الدراسة في ظل أزمة كورونا" وفي الأخير تم التوصل إلى النتائج التي توضح مدى فعالية الخدمات المصرفية الإلكترونية على أداء البنوك في ظل أزمة كورونا وقدمنا التوصيات المتعلقة بالدراسة.

النتائج:

توصلنا من خلال الدراسة التي قمنا بها إلى النتائج التالية:

صحة الفرضية الرئيسية المتعلقة بالتأثير المتبادل بين الخدمات المصرفية الإلكترونية في ظل أزمة كورونا وأداء البنوك. تزايد الطلب على بطاقات الصراف الألي في ظل أزمة كورونا رفع من مستوى أداء البنوك محل الدراسة. الإعتماد الكبير من طرف عملاء البنك على الموقع الإلكتروني من أجل تسيير أعمالهم دون التقرب أو اللجوء إلى البنك في ظل أزمة كورونا.

الإستجابة السريعة من طرف البنوك على متطلبات العملاء أكسب البنوك الثقة التي لم تكن موجودة قبل أزمة كورونا. تعزيز تزايد الطلب على استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية في ظل أزمة كورونا على رفع الميزة التنافسية بين البنوك. عمل البنوك على مراجعة آلية جودة الخدمات الإلكترونية باستمرار واتخاذ الإجراءات اللازمة لتحسين هذه الخدمات ما بعد أزمة كورونا.

التوصيات:

ضرورة حفاظ البنوك على مستوى الأداء من خلال تقديم عروض جديدة للخدمات المصرفية الإلكترونية بما يلائم متطلبات العملاء.

العمل على زيادة وجلب العملاء من خلال الإستجابة السريعة ومعالجة المشكلات المتعلقة بالخدمات المصرفية الإلكترونية في ظل الأزمات وبعدها.

ضرورة توفير جميع المعلومات اللازمة والدقيقة المرتبطة بطريقة إستخدام الخدمات واتاحة إستخدامها في أي وقت ومن أي مكان في ظل الأزمة (كورونا) وما بعد الأزمة.

تبسيط إجراءات العمل بالخدمات المصرفية الإلكترونية في ظل أزمة كورونا وما بعد الأزمة.

الحرص على تأمين ممتلكات العملاء في حالة ضياع بطاقة الصراف الألي في ظل الأزمة وما بعدها.

قائمة المراجع:

الكتب:

- 1 - سلطان بن إبراهيم بن سلطان الهاشمي، التجارة الإلكترونية وأحكامها في الفقه الإسلامي، مكتبة عين الجامعة دار النفائس للنشر والتوزيع، عمان، 2008 .
- 2 - طارق عبد العال حمادة، التجارة الإلكترونية والأبعاد التكنولوجية والمالية والتسويقية القانونية، الطبعة الثانية، الدار الجامعية، مصر، 2008.
- 3 - ناظم محمد نوري الشمري، عبد الفتاح زهير العبد الات، الصيرفة الإلكترونية، الطبعة الأولى، دار وائل للنشر والتوزيع، الأردن، 2008.
- 4 - الدكتور عبد الله خباية، الإقتصاد المصرفي، دار بهاء الدين لنشر والتوزيع، الأردن، 2008.
- 5 - وسيم محمد الحداد، الأعمال المصرفية الإلكترونية، دار النشر اليازوري 2012/01/01
- 6 - السعيد بريكة، أحمد بوراس، أعمال الصيرفة الإلكترونية الأدوات والمخاطر الطبعة الأولى دار الكتاب الحديث مصر، 2014.
- 7 - جلال عايد الشورى وسائل الدفع الالكترونية الطبعة الأولى دار الثقافة للنشر والتوزيع الأردن 2008.

البحوث العلمية:

- 8 - أثر عصرنة الخدمات المصرفية على الأداء البنكي، دراسة حالة البنك الخارجي الجزائري 2008-2013، مذكرة ماستر.
- 9 - عطاوي إلهام، جودة الخدمات المصرفية وأثرها على أداء البنك، أطروحة دكتوراه، جامعة إلياس الجيلالي، جامعة سيدي بلعباس.
- 10 - دور نظام الدفع الإلكتروني في تحسين جودة الخدمات المصرفية، مذكرة ماستر أكاديمي، جامعة قاصدي مرباح ورقلة 2018/2019.
- 11 - إحلال وسائل الدفع المصرفية التقليدية بالإلكترونية، مذكرة ماجستير، جامعة الجزائر 2005/2006.
- 12 - وسائل الدفع الحديثة في الجزائر، مذكرة ماستر، جامعة الطاهر مولاي، سعيدة، 2016/ 2017.
- 13 - وسائل الدفع الحديثة في تسيير العمليات البنكية وتطويرها، مذكرة ماستر، جامعة لمدية، 2011/2012.
- 14 - تحديث الخدمة المصرفية لمواجهة إختلالات المنظومة المصرفية في ظل التوجه نحو اقتصاد السوق في الجزائر مذكرة ماستر 2014.
- 15 - القطاع المصرفي الجزائري في ظل العولمة تقييم الأداء ومتطلبات الإصلاح جامعة الجزائر مذكرة ماجستير 2012.
- 16 - زهير زواش دور نظام الدفع في تحسين المعاملات المصرفية مذكرة ماجستير جامعة أم البواقي 2010/2011.

المراجع باللغة الأجنبية:

- 17 - pooja malhatra - 2008 نشرت في مجلة (Journal Business and Economics) مقدمة تحت عنوان «performance and risk the indian the impact of internet Banking experience on Bank E-banking in Estonia Reasons and benefits of the» (olga lustsik2003) بعنوان « rapid Growth» - 18
- 19 - (Ahmad zakaria siam2006) نشرت في مجلة Applied Sciences of American Journal سنة 2006 ، مقدمة تحت عنوان banking services on the profits of Role of jordanian the electronic banks

المجلات العلمية:

- 20 - الموسوعة التجارية عمليات بين البنوك المجلد الرابع دار الثقافة للنشر والتوزيع الأردن 2008.
- 21 - مجلة إقتصاديات شمال إفريقيا جودة الخدمات المصرفية كمدخل لزيادة القدرة لتنافسية للبنوك العدد 03.
- 22 - مجلة الحقوق والعلوم الإنسانية العدد الإقتصادي 36 ، واقع وسائل الدفع الإلكترونية المصرفية في البنوك الجزائرية، حالة القرض الشعبي الجزائري، خليلي أحمد، المعتز بالله لخذاري، جامعة المسيلة.

الملتقيات الدولية:

- 23 - الملتقى الدولي الرابع حول عصرنة نظام الدفع في الجزائر مداخلة بعنوان الصيرفة الإلكترونية وتأثيرها على جودة الخدمات المصرفية.
- 24 - حميت فشتيت، حكيم بناولة ، واقع وسائل الدفع الإلكتروني في الجزائر الملتقى العلمي الرابع حول عصرنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية و إشكالية اعتماد التجارة الإلكترونية في الجزائر عرض تجارب دولية، المركز الجامعي خميس مليانة عين الدفلى 26-27 افريل 2011.

مواقع الإنترنت:

- 25 - WWW.CPA-BANK.DZ

المقابلات الشفوية:

- 26 - مقابلة مع عبد اللطيف بن زاهي بنك القرض الشعبي.
- 27 - مقابلة مع الأستاذ عنقر نائب مدير بنك القرض الشعبي.

الملحق رقم 01: البطاقة البنكية الذهبية



الملحق رقم 02: بطاقة الدفع ما بين البنوك CIB الكلاسيكية



الملحق رقم 03: بطاقة الدفع ما بين البنوك الذهبية

CIB GOULD



الملحق رقم 04
جامعة قاصدي مرباح
"ورقلة"

كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم العلوم الإقتصادية
تخصص إقتصاد نقدي وبنكي

إستبيان

السلام عليكم ورحمة الله تعالى وبركاته، أما بعد:

يسعى الطالبان من الإستبيان المرفق إلى جمع البيانات اللازمة حول الدراسة الموسومة (الخدمات المصرفية الإلكترونية قبل وبعد أزمة كوفيد19 وأثرها على أداء البنك خلال 2021/2019 بينك القرض الشعبي الجزائري وكالة ورقلة) والتي تقوم الطالبان بإعدادها كجزء من مستلزمات نيل شهادة الماستر في العلوم الإقتصادية.

لذا نرجو من سيادتكم الإجابة على عبارات هذا الإستبيان وفق تقديركم لذلك، ونأمل منكم الإجابة بموضوعية ودقة لهذا الإستبيان لما له من أهمية فائقة للقطاع البنكي وكذا البحث العلمي.

ونؤكد لكم بأن المعلومات المقدمة لن تستعمل إلا لأغراض البحث العلمي

أخيرا تقبلو منا خالص التقدير والإحترام، ونشكر لكم حسن تعاونكم.

الأستاذ المشرف:

" سمير بوختالة "

الطالبان

بوخالفة أشواق

نصيب روميصاء

الملاحق:

الجزء الأول: البيانات الشخصية

يهدف هذا الجزء إلى التعرف على بعض الخصائص الإجتماعية والوظيفية لعملاء الوكالة البنكية بورقلة، وذلك بهدف تحليل النتائج المتحصل عليها من هذا الإستبيان، لذا نرجو منكم التكرم بالإجابة المناسبة على الأسئلة بوضع علامة (x) أمام العبارة الصحيحة.

1/ الجنس:

أنثى

ذكر

2/ الفئة العمرية:

من 30 سنة إلى أقل من 35 سنة

أقل من 30 سنة

من 40 سنة إلى أقل من 45 سنة

من 35 سنة إلى أقل من 40 سنة

من 45 سنة فما فوق

3/ المستوى التعليمي:

جامعي

ثانوي

متوسط

إبتدائي

دون مستوى

4/ الخبرة المهنية:

من 5 سنوات إلى أقل من 10 سنوات

أقل من 5 سنوات

من 15 سنة إلى أقل من 20 سنة

من 10 سنوات إلى أقل من 15 سنة

من 20 سنة فما فوق

5/ الوظيفة التي تشغلها:

الملاحق :

الجزء الثاني: البيانات المتعلقة بالخدمات المصرفية وأداء الخدمات الإلكترونية

البعد الأول: أداء الخدمات

العبرة	موافق	لا أوافق	لا أوافق بشدة	محايد	محايد بشدة
1/ وضع البنك أهداف قيمة لخفض تكاليف على أداء الخدمات المصرفية في ظل أزمة كوفيد19.					
2/ حرص المصرف في ظل أزمة كوفيد 19 على تحسين الخدمات وتحقيق الوعود.					
3/ يلبي المصرف في ظل أزمة كوفيد 19 إحتياجات الموظفين والعاملين بحسب النظم السائد وبعادلة.					

البعد الثاني: بطاقات الصراف الآلي

1/ ساهمت البطاقات المصرفية في تسهيل المعاملات وسرعتها في ظل أزمة كوفيد 19.					
2/ البطاقات المصرفية وسيلة لتقديم الخدمات في أماكن مختلفة في ظل أزمة كوفيد19.					
3/ ساهمت البطاقات البنكية في تحسين أداء البنك ورفعته من خلال سرعة تقديم الخدمات في ظل أزمة كوفيد19.					

البعد الثالث: الموقع الإلكتروني

1/ يحتوي الموقع الإلكتروني للمصرف على معلومات الإتصال و التواصل معه.					
2/ يتم تحديث محتوى الموقع الإلكتروني على شبكة الإنترنت بشكل منتظم.					
3/ الموقع الإلكتروني للمصرف يوفر تطبيقات فعالة في ظل أزمة كوفيد19.					

البعد الرابع: سرعة استجابة البنك لمتطلبات العملاء

1/ يحرص موظفي البنك في ظل أزمة كوفيد 19 بالاستجابة السريعة لمطلب العملاء لضمان سلامتهم.					
2/ يوفر البنك في ظل أزمة كوفيد 19 خدمة الإطلاع وإجراء الخدمات عن بعد دون اللقاء المباشر مع موظفي الوكالة.					

البعد الخامس: تكلفة الخدمات المصرفية الإلكترونية وربحية البنوك

					1/ ساهمت البطاقات المصرفية الإلكترونية في زيادة ربحية البنك خلال أزمة كوفيد19.
					2/ حققت الخدمات المصرفية الإلكترونية في ظل أزمة كوفيد19 زيادة في هامش ربح البنك.
					3/ تكلفة تقديم الخدمات المصرفية الإلكترونية في ظل أزمة كوفيد19 ساعدت البنك على توزيع بطاقات الصراف الآلي.
					4/ تكلفة الخدمات المصرفية الإلكترونية ساعدت البنك في ظل أزمة كوفيد19 على رفع مؤشر الربحية.
					5/ ساهمت تكلفة الخدمات المصرفية الإلكترونية في رفع مؤشر السيولة في ظل أزمة كوفيد19.

الأساتذة المحكمين:

- كويسي محمد
- قزون محمد العربي
- حود ميسة إلياس

مخرجات ال SPSS

الملحق رقم 05: نتائج اختبار صدق وثبات أداة الدراسة

Récapitulatif de traitement des observations

	N	%
Observation Valide	40	100,0
Exclue ^a	0	,0
Total	40	100,0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,513	3

الملحق رقم 06: البعد الثاني

Récapitulatif de traitement des observations

	N	%
Observation Valide	40	100,0
Exclue ^a	0	,0
Total	40	100,0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,447	3

الملحق رقم 07: البعد الثالث

Récapitulatif de traitement des observations

	N	%
Observation Valide	40	100,0
Exclue ^a	0	,0
Total	40	100,0

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,657	3

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

الملحق رقم 08: البعد الرابع

Récapitulatif de traitement des observations

	N	%
Observation Valide	40	100,0
Exclue ^a	0	,0
Total	40	100,0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,372	2

الملحق رقم 09: البعد الخامس

Récapitulatif de traitement des observations

	N	%
Observation Valide	40	100,0
Exclue ^a	0	,0
Total	40	100,0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,765	5

الملحق رقم 10: المحور

Récapitulatif de traitement des observations

	N	%
Observation Valides	40	100,0
Exclues ^a	0	,0
Total	40	100,0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,783	16

الملحق رقم 11: التكرارات والنسبة المئوية

الجنس:

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide ذكر	26	65,0	65,0	65,0
انثى	14	35,0	35,0	100,0
Total	40	100,0	100,0	

الفئة العمرية

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide أقل من 30 سنة	4	10,0	10,0	10,0
من 30 سنة إلى أقل من 35 سنة	16	40,0	40,0	50,0
من 35 سنة إلى أقل من 40 سنة	14	35,0	35,0	85,0
من 40 سنة إلى أقل من 45 سنة	6	15,0	15,0	100,0
Total	40	100,0	100,0	

المستوى التعليمي :

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide ثانوي	3	7,5	7,5	7,5
جامعي	25	62,5	62,5	70,0
دراسات عليا	7	17,5	17,5	87,5
اخرى	5	12,5	12,5	100,0
Total	40	100,0	100,0	

الخبرة المهنية :

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide اقل من سنة	3	7,5	7,5	7,5
من سنة الى 5 سنوات	9	22,5	22,5	30,0
من 5 سنوات الى 10 سنوات	11	27,5	27,5	57,5
اكثر من 10 سنوات	17	42,5	42,5	100,0
Total	40	100,0	100,0	

الوظيفة التي تشغلها :

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide مسؤول تجاري	1	2,5	2,5	2,5
امين الصندوق	7	17,5	17,5	20,0
مكلف بالدراسات	10	25,0	25,0	45,0
موظف	6	15,0	15,0	60,0
رئيس مصلحة	2	5,0	5,0	65,0
اطار	4	10,0	10,0	75,0

اداري	1	2,5	2,5	77,5
محرر	3	7,5	7,5	85,0
ممثل قانوني	1	2,5	2,5	87,5
مكلف بالزيائن	2	5,0	5,0	92,5
مدير	1	2,5	2,5	95,0
نايب مدير	1	2,5	2,5	97,5
13,00	1	2,5	2,5	100,0
Total	40	100,0	100,0	

وضع البنك أهداف قيمة لخفض تكاليف على أداء الخدمات المصرفية في ظل أزمة كوفيد.19

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
موافق ذ	22	55,0	55,0	55,0
لا اوافق	3	7,5	7,5	62,5
محايد	15	37,5	37,5	100,0
Total	40	100,0	100,0	

حرص المصرف في ظل أزمة كوفيد 19 على تحسين الخدمات وتحقيق الوعود.

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
موافق	35	87,5	87,5	87,5
لا اوافق	1	2,5	2,5	90,0
محايد	3	7,5	7,5	97,5
محايد بشدة	1	2,5	2,5	100,0
Total	40	100,0	100,0	

يلبي المصرف في ظل أزمة كوفيد 19 إحتياجات الموظفين والعاملين بحسب النظم السائد وبعدالة.

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	موافق	32	80,0	80,0	80,0
	لا اوافق	1	2,5	2,5	82,5
	لا اوافق بشدة	1	2,5	2,5	85,0
	محايد	5	12,5	12,5	97,5
	محايد بشدة	1	2,5	2,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

ساهمت البطاقات المصرفية في تسهيل المعاملات وسرعتها في ظل أزمة كوفيد.19

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	موافق	32	80,0	80,0	80,0
	لا اوافق	2	5,0	5,0	85,0
	لا اوافق بشدة	1	2,5	2,5	87,5
	محايد	5	12,5	12,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

البطاقات المصرفية وسيلة لتقديم الخدمات في أماكن مختلفة في ظل أزمة كوفيد19

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	موافق	38	95,0	95,0	95,0
	محايد	1	2,5	2,5	97,5
	محايد بشدة	1	2,5	2,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

ساهمت البطاقات البنكية في تحسين أداء البنك ورفعته من خلال سرعة تقديم الخدمات في ظل أزمة

كوفيد19

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	موافق	33	82,5	82,5	82,5
	محايد	7	17,5	17,5	100,0
Total		40	100,0	100,0	

يحتوي الموقع الإلكتروني للمصرف على معلومات الإتصال و التواصل معه.

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	موافق	27	67,5	67,5	67,5
	لا اوافق	7	17,5	17,5	85,0
	محايد	6	15,0	15,0	100,0
Total		40	100,0	100,0	

يتم تحديث محتوى الموقع الإلكتروني على شبكة الإنترنت بشكل منتظم

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	موافق	30	75,0	75,0	75,0
	لا اوافق	3	7,5	7,5	82,5
	لا اوافق بشدة	2	5,0	5,0	87,5
	محايد	5	12,5	12,5	100,0
Total		40	100,0	100,0	

الموقع الإلكتروني للمصرف يوفر تطبيقات فعالة في ظل أزمة كوفيد.19

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	موافق	28	70,0	70,0	70,0
	لا اوافق	3	7,5	7,5	77,5

لا اوافق بشدة	3	7,5	7,5	85,0
محايد	6	15,0	15,0	100,0
Total	40	100,0	100,0	

يحرص موظفي البنك في ظل أزمة كوفيد 19 بالاستجابة السريعة لمطلب العملاء لضمان سلامتهم.

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide موافق	36	90,0	90,0	90,0
محايد	4	10,0	10,0	100,0
Total	40	100,0	100,0	

يوفر البنك في ظل أزمة كوفيد 19 خدمة الإطلاع وإجراء الخدمات عن بعد دون اللقاء المباشر مع موظفي الوكالة

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide موافق	31	77,5	77,5	77,5
لا اوافق	1	2,5	2,5	80,0
لا اوافق بشدة	1	2,5	2,5	82,5
محايد	6	15,0	15,0	97,5
محايد بشدة	1	2,5	2,5	100,0
Total	40	100,0	100,0	

ساهمت البطاقات المصرفية الإلكترونية في زيادة ربحية البنك خلال أزمة كوفيد.19

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide موافق	28	70,0	70,0	70,0
لا اوافق	2	5,0	5,0	75,0
لا اوافق بشدة	1	2,5	2,5	77,5

محايد	9	22,5	22,5	100,0
Total	40	100,0	100,0	

حققت الخدمات المصرفية الإلكترونية في ظل أزمة كوفيد 19 زيادة في هامش ربح البنك

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide موافق	26	65,0	65,0	65,0
لا وافق	2	5,0	5,0	70,0
لا وافق بشدة	2	5,0	5,0	75,0
محايد	10	25,0	25,0	100,0
Total	40	100,0	100,0	

تكلفة تقديم الخدمات المصرفية الإلكترونية في ظل أزمة كوفيد 19 ساعدت البنك على توزيع بطاقات الصراف الألي

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide موافق	29	72,5	72,5	72,5
لا وافق	1	2,5	2,5	75,0
لا وافق بشدة	2	5,0	5,0	80,0
محايد	8	20,0	20,0	100,0
Total	40	100,0	100,0	

تكلفة الخدمات المصرفية الإلكترونية ساعدت البنك في ظل أزمة كوفيد 19 على رفع مؤشر الربحية

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide موافق	27	67,5	67,5	67,5
لا وافق	1	2,5	2,5	70,0
لا وافق بشدة	1	2,5	2,5	72,5

محايد	11	27,5	27,5	100,0
Total	40	100,0	100,0	

ساهمت تكلفة الخدمات المصرفية الإلكترونية في رفع مؤشر السيولة في ظل أزمة كوفيد.19

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Validé موافق	24	60,0	60,0	60,0
لا وافق	3	7,5	7,5	67,5
لا وافق بشدة	2	5,0	5,0	72,5
محايد	11	27,5	27,5	100,0
Total	40	100,0	100,0	

الملحق رقم 12: المتوسط الحسابي والانحراف المعياري

Statistiques

	N		Moyenne	Ecart type
	Valide	Manquant		
الجنس:	40	0	1,3500	,48305
الفئة العمرية	40	0	2,5500	,87560
المستوى التعليمي:	40	0	2,3500	,80224
الخبرة المهنية:	40	0	3,0500	,98580
الوظيفة التي تشغلها:	40	0	4,9750	3,10077
وضع البنك أهداف قيمة لخفض تكاليف على أداء الخدمات المصرفية في ظل أزمة كوفيد.19	40	0	2,2000	1,43581
حرص المصرف في ظل أزمة كوفيد 19 على تحسين الخدمات وتحقيق الوعود.	40	0	1,3500	1,00128
يلبي المصرف في ظل أزمة كوفيد 19 إحتياجات الموظفين والعميلين بحسب النظم السائد وبعادلة.	40	0	1,5500	1,17561
ساهمت البطاقات المصرفية في تسهيل المعاملات وسرعتها في ظل أزمة كوفيد.19	40	0	1,4750	1,03744

البطاقات المصرفية وسيلة لتقديم الخدمات في أماكن مختلفة في ظل أزمة كوفيد 19	40	0	1,1750	,78078
ساهمت البطاقات البنكية في تحسين أداء البنك ورفعته من خلال سرعة تقديم الخدمات في ظل أزمة كوفيد 19	40	0	1,5250	1,15442
يحتوي الموقع الإلكتروني للمصرف على معلومات الإتصال و التواصل معه.	40	0	1,6250	1,07864
يتم تحديث محتوى الموقع الإلكتروني على شبكة الإنترنت بشكل منتظم	40	0	1,5500	1,06096
الموقع الإلكتروني للمصرف يوفر تطبيقات فعالة في ظل أزمة كوفيد. 19	40	0	1,6750	1,14102
يحرص موظفي البنك في ظل أزمة كوفيد 19 بالإستجابة السريعة لمطلب العملاء لضمان سلامتهم.	40	0	1,3000	,91147
يوفر البنك في ظل أزمة كوفيد 19 خدمة الإطلاع وإجراء الخدمات عن بعد دون اللقاء المباشر مع موظفي الوكالة	40	0	1,6250	1,23387
ساهمت البطاقات المصرفية الإلكترونية في زيادة ربحية البنك خلال أزمة كوفيد. 19	40	0	1,7750	1,27073
حققت الخدمات المصرفية الإلكترونية في ظل أزمة كوفيد 19 زيادة في هامش ربح البنك	40	0	1,9000	1,31656
تكلفة تقديم الخدمات المصرفية الإلكترونية في ظل أزمة كوفيد 19 ساعدت البنك على توزيع بطاقات الصراف الألي	40	0	1,7250	1,24009
تكلفة الخدمات المصرفية الإلكترونية ساعدت البنك في ظل أزمة كوفيد 19 على رفع مؤشر الربحية	40	0	1,9000	1,35495
ساهمت تكلفة الخدمات المصرفية الإلكترونية في رفع مؤشر السيولة في ظل أزمة كوفيد. 19	40	0	2,0000	1,33973

الملحق رقم 13: معامل الارتباط بيرسون

Corrélations

	البعد الأول	اليعد الثاني	البعد الثالث	البعد الرابع	البعد الخامس
Corrélation de Pearson	1	,144	,276	,419**	,183
Sig. (bilatérale)		,375	,085	,007	,259

N	40	40	40	40	40
اليعد الثاني Corrélacion de Pearson	,144	1	,582**	,375*	,200
Sig. (bilatérale)	,375		,000	,017	,215
N	40	40	40	40	40
اليعد الثالث Corrélacion de Pearson	,276	,582**	1	,576**	,292
Sig. (bilatérale)	,085	,000		,000	,068
N	40	40	40	40	40
اليعد الرابع Corrélacion de Pearson	,419**	,375*	,576**	1	,144
Sig. (bilatérale)	,007	,017	,000		,374
N	40	40	40	40	40
اليعد الخامس Corrélacion de Pearson	,183	,200	,292	,144	1
Sig. (bilatérale)	,259	,215	,068	,374	
N	40	40	40	40	40

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

* . La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

الملحق رقم 14 : الاختبار الفرضيات

Statistiques sur échantillon uniques

	N	Moyenn e	Ecart type	Moyenne erreur standard
الفرضية الأولى	40	2,9250	1,70049	,26887

Test sur échantillon unique

Valeur de test = 2

	t	ddl	Sig. (bilatéral)	Différence moyenne	Intervalle de confiance de la différence à 95 %	
					Inférieur	Supérieur
الفرضية الأولى	3,440	39	,001	,92500	,3812	1,4688

Statistiques sur échantillon uniques

	N	Moyenn e	Ecart type	Moyenne erreur standard
الفرضية الثانية	40	9,3000	4,68604	,74093

Test sur échantillon unique

Valeur de test = 9						
	t	ddl	Sig. (bilatéral)	Différence moyenne	Intervalle de confiance de la différence à 95 %	
					Inférieur	Supérieur
الفرضية الثانية	,405	39	,688	,30000	-1,1987	1,7987

Statistiques sur échantillon uniques

	N	Moyenn e	Ecart type	Moyenne erreur standard
الفرضية الثالثة	40	26,3500	9,07956	1,43560

Test sur échantillon unique

Valeur de test = 26	
---------------------	--

	t	ddl	Sig. (bilatéral)	Différence moyenne	Intervalle de confiance de la différence à 95 %	
					Inférieur	Supérieur
الفرضية الثالثة	,244	39	,809	,35000	-2,5538	3,2538

الملحق رقم 15: معامل الانحدار

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,569 ^a	,323	,306	7,56559

a. Prédicteurs : (Constante), الأول البعد,

ANOVA^a

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	1040,049	1	1040,049	18,171	,000 ^b
	Résidus	2175,051	38	57,238		
	Total	3215,100	39			

a. Variable dépendante : المحور

b. Prédicteurs : (Constante), الأول البعد,

Coefficients^a

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés		t	Sig.
	B	Ecart standard	Bêta			

1	(Constante)	16,220	2,661		6,096	,000
	الأول البعد	1,986	,466	,569	4,263	,000

a. Variable dépendante : المحور

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,605 ^a	,366	,350	7,32189

a. Prédicteurs : (Constante), الثاني البعد

ANOVA^a

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	1177,915	1	1177,915	21,972	,000 ^b
	Résidus	2037,185	38	53,610		
	Total	3215,100	39			

a. Variable dépendante : المحور

b. Prédicteurs : (Constante), الثاني البعد

Coefficients^a

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés		Sig.
		B	Ecart standard	Bêta	t	
1	(Constante)	15,288	2,629		5,816	,000
	الثاني البعد	2,650	,565	,605	4,687	,000

a. Variable dépendante : المحور

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,749 ^a	,561	,549	6,09675

a. Prédictors : (Constante), الثالث البعد

ANOVA^a

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	1802,625	1	1802,625	48,496	,000 ^b
	Résidus	1412,475	38	37,170		
	Total	3215,100	39			

a. Variable dépendante : المحور

b. Prédictors : (Constante), الثالث البعد

Coefficients^a

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
		B	Ecart standard	Bêta		
1	(Constante)	13,303	2,107		6,314	,000
	الثالث البعد	2,690	,386	,749	6,964	,000

a. Variable dépendante : المحور

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,628 ^a	,394	,378	7,15943

a. Prédictors : (Constante), الرابع البعد

ANOVA^a

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.

1	Régression	1267,318	1	1267,318	24,725	,000 ^b
	Résidus	1947,782	38	51,257		
	Total	3215,100	39			

a. Variable dépendante : المحور

b. Prédictors : (Constante), الرابع البعد

Coefficients^a

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
		B	Ecart standard	Bêta		
1	(Constante)	16,545	2,274		7,276	,000
	الرابع البعد	3,352	,674	,628	4,972	,000

a. Variable dépendante : المحور

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,722 ^a	,522	,509	6,35983

a. Prédictors : (Constante), الخامس البعد

ANOVA^a

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	1678,096	1	1678,096	41,488	,000 ^b
	Résidus	1537,004	38	40,447		
	Total	3215,100	39			

a. Variable dépendante : المحور

b. Prédictors : (Constante), الخامس البعد

Coefficients^a

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
		B	Ecart standard	Bêta		
1	(Constante)	13,332	2,257		5,906	,000
	الخامس البعد	1,400	,217	,722	6,441	,000

a. Variable dépendante : المحور

الصفحة	الفهرس
I	إهداء
II	إهداء
III	الشكر
IV	قائمة المحتويات
V	ملخص الدراسة
VI	قائمة الجداول والأشكال
IX	قائمة الرموز والإختصارات
X	قائمة الملاحق
01	مقدمة
	الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للخدمات المصرفية الإلكترونية والأداء في البنوك التجارية
03	تمهيد
04	المبحث الثاني: الأدبيات النظرية للخدمات المصرفية الإلكترونية والأداء في البنوك التجارية
04	المطلب الأول: مفهوم وأهمية وأنواع الخدمات المصرفية الإلكترونية
04	الفرع الأول: مفهوم الخدمات المصرفية الإلكترونية
04	الفرع الثاني أهمية الخدمات المصرفية الإلكترونية
05	الفرع الثالث: أنواع الخدمات المصرفية الإلكترونية
08	المطلب الثاني: خلفية نظرية لوسائل الدفع الإلكتروني
08	الفرع الأول: تعريف وخصائص نظام الدفع الإلكتروني
09	الفرع الثاني: العوامل المساعدة على تطور وسائل الدفع
11	المطلب الثالث: مدخل لوسائل الدفع الإلكتروني
11	الفرع الأول: تعريف وسائل الدفع الإلكتروني
12	الفرع الثاني: أهمية وخصائص وسائل الدفع الإلكتروني
13	الفرع الثالث: مزايا وعيوب وسائل الدفع الإلكتروني
14	المبحث الثاني: الأداء في البنوك التجارية
14	المطلب الأول: مفهوم تقييم الأداء
15	المطلب الثاني: أساليب تقييم الأداء
16	المطلب الثالث: علاقة الخدمات المصرفية وأثرها على أداء البنك محل الدراسة
18	المبحث الثالث: الأدبيات التطبيقية للخدمات المصرفية الإلكترونية وأداء البنك
18	المطلب الأول: الدراسات العربية
19	المطلب الثاني: الدراسات الأجنبية
22	المطلب الثالث: علاقة الدراسات السابقة بالدراسة الحالية
23	خلاصة الفصل الأول

	الفصل الثاني: الدراسة الميدانية –دراسة حالة بنك القرض الشعبي الجزائري CPA
24	تمهيد
25	المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة
25	المطلب الأول: أساليب جمع وتلخيص المعطيات
26	المطلب الثاني: تحليل وتفسير البيانات الشخصية وفق مخرجات الـ spss
26	الفرع الأول: التكرارات والنسبة المئوية
31	الفرع الثاني: الأدوات المستخدمة في جمع البيانات
33	الفرع الثالث: صدق وثبات الإستبانة
34	المبحث الثاني: نتائج الدراسة ومناقشتها
34	المطلب الأول: عرض نتائج الدراسة
44	المطلب الثاني: تفسير وتحليل جدول معامل الارتباط بيرسون
46	المطلب الثالث: إختبار الفرضيات
49	خلاصة الفصل الثاني
50	الخاتمة العامة
51	النتائج والتوصيات
52	قائمة المراجع
54	الملاحق
77	الفهرس