



جامعة قاصدي مرباح، ورقلة- الجزائر
كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير
قسم علوم مالية ومحاسبة



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر أكاديمي
الميدان: العلوم الاقتصادية، العلوم التجارية، علوم التسيير
تخصص: مالية بنوك وتأمينات
بعنوان:

أدوات الصيرفة الالكترونية ودورها في تحسين الأداء المالي في البنوك الجزائرية دراسة حالة البنك الخرجي الجزائري BEA

من إعداد الطالبة: ربيعة قويدرات
نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ : 2026/06/04

أمام اللجنة المكونة من السادة:

رئيسا.
مشرفا ومقررا.
مناقشا.

أستاذة جامعة قاصدي مرباح-ورقلة.
أستاذة جامعة قاصدي مرباح-ورقلة.
أستاذ محاضر قسم ب جامعة قاصدي مرباح-ورقلة.

صفية صديقي
لمياء عماني
بدرة سلفوي

السنة الجامعية: 2026/2025



جامعة قاصدي مرباح، ورقلة- الجزائر
كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير
قسم علوم مالية ومحاسبة



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر أكاديمي
الميدان: العلوم الاقتصادية، العلوم التجارية، علوم التسيير
تخصص: مالية بنوك وتأمينات
بعنوان:

أدوات الصيرفة الالكترونية ودورها في تحسين الأداء المالي في البنوك الجزائرية دراسة حالة البنك الخرجي الجزائري BEA

من إعداد الطالبة: ربيعة قويدرات
نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ : 2026/06/04

أمام اللجنة المتكونة من السادة:

رئيسا.	أستاذة جامعة قاصدي مرباح-ورقلة.	صفية صديقي
مشرفا ومقررا.	أستاذة جامعة قاصدي مرباح-ورقلة.	لمياء عماني
مناقشا.	أستاذ محاضر قسم ب جامعة قاصدي مرباح-ورقلة.	بدرة سلفوي

السنة الجامعية: 2026/2025

إهداء

إلى روح أبي الطاهرة، رحمه الله، الذي يبقى حضوره في قلبي رغم الغياب، وأسأل الله أن يجعل مثواه الجنة وأن يجازيه عني خير الجزاء.

إلى أمي الغالية، مصدر الحنان والدعاء، التي كانت سنداً لي في كل خطواتي، حفظها الله وأطال في عمرها.
إلى إخوتي وأخواتي، الذين كانوا عوناً لي بكلماتهم وتشجيعهم ودعمهم.

إلى زوجي العزيز، الذي وقف إلى جانبي وساندني خلال مشواري الدراسي.

إلى ابني الغالي يمان، فرحة قلبي ودافعي للاستمرار.
إلى صديقتي آمال، التي كانت قريبة مني بدعمها وتشجيعها.
إلى كل من كان له أثر طيب في هذا الطريق.
أهدي هذا العمل المتواضع.
رفيدة قويدرات

شكر وعرفان

الحمد لله الذي وفقني لإتمام هذا العمل
ومنحني الصبر والقوة لمواصلة هذا المشوار.
أتقدم بخالص الشكر والتقدير إلى الأستاذة المشرفة

لمياء عماني

على ما قدمته لي من توجيهات ونصائح قيمة
وعلى متابعتها لهذا العمل بكل جدية وحرص
فجزاها الله كل خير.

كما أتوجه بالشكر إلى كل أساتذتي الكرام
الذين ساهموا في تكويني طيلة مشواري الجامعي.
ولا يفوتني أن أشكر كل من ساعدني من قريب أو بعيد
في إنجاز هذه المذكرة، ولو بكلمة تشجيع أو نصيحة صادقة.

ملخص الدراسة

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة دور أدوات الصيرفة الإلكترونية في تحسين الأداء المالي للبنوك الجزائرية وذلك من خلال دراسة حالة البنك الخارجي الجزائري BEA وكالة ورقلة. وقد تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي مع استعمال الاستبيان كأداة لجمع البيانات من عينة مكونة من 40 موظفا من موظفي البنك. وتمت معالجة البيانات باستعمال برنامج SPSS V26.

توصلت الدراسة إلى أن مستوى تطبيق أدوات الصيرفة الإلكترونية في البنك محل الدراسة جاء مرتفعا من وجهة نظر الموظفين. كما بينت النتائج وجود علاقة ارتباط موجبة ذات دلالة إحصائية بين أدوات الصيرفة الإلكترونية والأداء المالي. وأظهرت نتائج الانحدار الخطي البسيط أن أدوات الصيرفة الإلكترونية تساهم في تحسين الأداء المالي للبنك لكنها تفسر نسبة محدودة من التغير فيه. كما أظهرت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير الجنس وعدم وجود فروق تعزى لمتغيري العمر والمستوى التعليمي. **الكلمات المفتاحية:** صيرفة إلكترونية، أداء مالي، بنك خارجي جزائري BEA ، أدوات دفع إلكتروني.

Abstract

This study aimed to examine the role of electronic banking tools in improving the financial performance of Algerian banks through a case study of the External Bank of Algeria BEA, Ouargla agency. The descriptive analytical method was adopted, and a questionnaire was used as a data collection tool. The questionnaire was distributed to a sample of 40 employees of the bank. The collected data were processed using SPSS V26. The study found that the level of application of electronic banking tools in the bank under study was high from the employees' point of view. The results also showed a positive and statistically significant correlation between electronic banking tools and financial performance. In addition, the simple linear regression results indicated that electronic banking tools contribute to improving the bank's financial performance, although they explain only a limited proportion of its variation. The results also revealed statistically significant differences attributed to gender, while no statistically significant differences were found according to age or educational level.

Keywords: Electronic Banking, Financial Performance, External Bank of Algeria BEA, Electronic Payment Tools.

قائمة المحتويات

قائمة المحتويات

العنوان	الصفحة
إهداء	II
شكر وعرفان	III
ملخص الدراسة	IV
قائمة المحتويات	VI
قائمة الجداول	VIII
قائمة الأشكال	X
قائمة الملاحق	XI
مقدمة	أ - د
الفصل الأول: الأدبيات النظرية للصيرفة الإلكترونية والأداء المالي في البنوك	
تمهيد الفصل الأول	2
المبحث الأول: الإطار المفاهيمي للصيرفة الإلكترونية والأداء المالي	3
المطلب الأول: ماهية الصيرفة الإلكترونية وأدواتها	3
المطلب الثاني: الأداء المالي ودور الصيرفة الإلكترونية في تحسينه	10
المبحث الثاني: الدراسات السابقة	15
المطلب الأول: عرض الدراسات السابقة	15
المطلب الثاني: التعقيب على الدراسات السابقة وموقع الدراسة الحالية منها	18
خلاصة الفصل الأول	21
الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لدور أدوات الصيرفة الإلكترونية في تحسين الأداء المالي بالبنك الخارجي الجزائري	
BEA وكالة ورقلة	
تمهيد الفصل الثاني	23
المبحث الأول: الإطار المنهجي للدراسة الميدانية	24
المطلب الأول: تقديم مجال الدراسة وإجراءاتها المنهجية	24
المطلب الثاني: أداة الدراسة وأساليب المعالجة الإحصائية	27
المبحث الثاني: عرض وتحليل نتائج الدراسة الميدانية	30
المطلب الأول: عرض وتحليل نتائج الدراسة	30
المطلب الثاني: اختبار فرضيات الدراسة ومناقشة نتائجها	37

قائمة المحتويات

43	خلاصة الفصل الثاني
45	الخاتمة
48	قائمة المراجع
51	الملاحق
59	الفهرس

قائمة الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
19	أوجه التشابه والاختلاف بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية	الجدول رقم 1-1
20	القيمة المضافة للدراسة الحالية	الجدول رقم 2-1
27	توزيع عبارات الاستبيان حسب المحاور والأبعاد	الجدول رقم 1-2
28	نتائج معامل ألفا كرونباخ لثبات أداة الدراسة	الجدول رقم 2-2
30	توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس	الجدول رقم 3-2
31	توزيع أفراد العينة حسب متغير العمر	الجدول رقم 4-2
31	توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي	الجدول رقم 5-2
32	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومستوى بعد قنوات الصيرفة الإلكترونية	الجدول رقم 6-2
33	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومستوى بعد وسائل الدفع الإلكتروني	الجدول رقم 7-2
34	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومستوى بعد أنظمة التحويل والتسوية الإلكترونية	الجدول رقم 8-2
34	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومستوى بعد تخفيض التكاليف	الجدول رقم 9-2
35	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومستوى بعد الكفاءة التشغيلية	الجدول رقم 10-2
35	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومستوى بعد التنافسية والتوسع	الجدول رقم 11-2
36	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومستوى بعد الربحية	الجدول رقم 12-2
37	مستوى تطبيق أدوات الصيرفة الإلكترونية والأداء المالي	الجدول رقم 13-2
38	العلاقة بين أدوات الصيرفة الإلكترونية والأداء المالي	الجدول رقم 14-2
39	نتائج اختبار T للفروق حسب متغير الجنس	الجدول رقم 15-2
39	نتائج تحليل التباين الأحادي ANOVA للفروق حسب متغير العمر	الجدول رقم 16-2
39	نتائج تحليل التباين الأحادي ANOVA للفروق حسب متغير المستوى التعليمي	الجدول رقم 17-2
40	ملخص نموذج الانحدار الخطي البسيط	الجدول رقم 18-2
41	نتائج تحليل التباين ANOVA لنموذج الانحدار	الجدول رقم 19-2
41	معاملات الانحدار الخطي البسيط	الجدول رقم 20-2

قائمة الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
12	مؤشرات قياس الأداء المالي	الشكل رقم 1-1
25	الهيكل التنظيمي للبنك الخارجي الجزائري وكالة ورقلة	الشكل رقم 1-2
26	نموذج الدراسة	الشكل رقم 2-2
30	توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس	الشكل رقم 2-3
31	توزيع أفراد العينة حسب متغير العمر	الشكل رقم 2-4
32	توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي	الشكل رقم 2-5

الصفحة	عنوان الملحق	رقم الملحق
51	استمارة الاستبيان	الملحق رقم 1
54	مخرجات برنامج SPSS V26	الملحق رقم 2

مقدمة

أ. مقدمة:

شهد القطاع البنكي خلال السنوات الأخيرة عدة تغيرات فرضتها التطورات التكنولوجية المتسارعة خاصة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال. وقد انعكست هذه التطورات على طريقة تقديم الخدمات المصرفية حيث لم تعد البنوك تعتمد فقط على التعامل التقليدي داخل الوكالات بل أصبحت تتجه نحو استعمال وسائل إلكترونية حديثة تسمح بتقديم الخدمة بسرعة أكبر وبجهد أقل. وتعد الصيرفة الإلكترونية من أبرز مظاهر هذا التحول في النشاط البنكي لأنها ساهمت في تغيير طريقة العمل داخل البنك من خلال توفير قنوات وخدمات متعددة مثل الصراف الآلي والبطاقات البنكية والدفع الإلكتروني والتحويلات الإلكترونية وخدمات الهاتف النقال. وقد أصبح الاعتماد على هذه الأدوات ضروريا لمواكبة التطورات المصرفية وتحسين جودة الخدمة المقدمة. وفي ظل هذه التحولات زادت الحاجة إلى دراسة الأداء المالي من زاوية جديدة ترتبط باستعمال أدوات الصيرفة الإلكترونية. فالأداء المالي كان ولا يزال من الأهداف الأساسية للبنوك باعتبارها مؤسسات اقتصادية تسعى إلى تحقيق الربحية والتحكم في التكاليف والمحافظة على مركزها التنافسي. غير أن التحول نحو الخدمات الإلكترونية جعل البحث في أثر هذه الأدوات على الأداء المالي أكثر أهمية خاصة من حيث مساهمتها في تخفيض التكاليف وتسريع العمليات وتحسين جودة الخدمات البنكية. أما في الجزائر فقد اتجهت البنوك إلى اعتماد بعض أدوات الصيرفة الإلكترونية في إطار عصرنة القطاع المصرفي وتحسين الخدمات البنكية. ويعد البنك الخارجي الجزائري BEA من بين البنوك التي تسعى إلى مواكبة هذا التوجه من خلال توفير عدد من الخدمات المصرفية الإلكترونية. ولهذا جاءت هذه الدراسة لتسليط الضوء على دور أدوات الصيرفة الإلكترونية في تحسين الأداء المالي للبنك الخارجي الجزائري BEA وكالة ورقلة من وجهة نظر موظفيه ومن هنا يمكن طرح الإشكالية الرئيسية التالية:

إلى أي مدى تساهم أدوات الصيرفة الإلكترونية في تحسين الأداء المالي للبنك الخارجي الجزائري BEA وكالة ورقلة

من وجهة نظر الموظفين؟

ب. التساؤلات الفرعية

انطلاقا من الإشكالية الرئيسية يمكن طرح التساؤلات الفرعية الآتية:

1. ما مستوى تطبيق أدوات الصيرفة الإلكترونية في البنك الخارجي الجزائري BEA وكالة ورقلة من وجهة نظر الموظفين؟
2. هل توجد علاقة ارتباط بين أدوات الصيرفة الإلكترونية والأداء المالي في البنك الخارجي الجزائري BEA وكالة ورقلة؟
3. هل توجد فروق في إجابات موظفي البنك الخارجي الجزائري BEA وكالة ورقلة حول دور الصيرفة الإلكترونية في تحسين الأداء المالي تعزى للمتغيرات الشخصية؟

ج. فرضيات الدراسة

- الفرضية الرئيسية

تساهم أدوات الصيرفة الإلكترونية في تحسين الأداء المالي للبنك الخارجي الجزائري BEA وكالة ورقلة من وجهة نظر الموظفين.

- الفرضيات الفرعية

1. مستوى تطبيق أدوات الصيرفة الإلكترونية في البنك الخارجي الجزائري BEA وكالة ورقلة مرتفع من وجهة نظر الموظفين .

2. توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين أدوات الصيرفة الإلكترونية والأداء المالي في البنك الخارجي الجزائري BEA وكالة ورقلة من وجهة نظر الموظفين عند مستوى دلالة 0.05 .

3. توجد فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات موظفي البنك الخارجي الجزائري BEA وكالة ورقلة حول دور الصيرفة الإلكترونية في تحسين الأداء المالي تعزى للمتغيرات الشخصية عند مستوى دلالة 0.05 .

د. أهمية الدراسة

تظهر أهمية هذه الدراسة من خلال تناولها لموضوع حديث يرتبط بتطور العمل البنكي في ظل التحول الرقمي. فالصيرفة الإلكترونية أصبحت من الوسائل التي تعتمد عليها البنوك من أجل تحسين خدماتها وتسهيل إنجاز العمليات المصرفية. كما تبرز أهمية الدراسة في ربطها بين أدوات الصيرفة الإلكترونية والأداء المالي للبنك. وهذا يسمح بفهم الدور الذي يمكن أن تؤديه هذه الأدوات في تخفيض التكاليف وتحسين الكفاءة التشغيلية وزيادة الربحية وتعزيز القدرة التنافسية. وتكتسب الدراسة أهمية ميدانية لأنها تطبق على البنك الخارجي الجزائري BEA وكالة ورقلة. وهذا يساعد على معرفة واقع استعمال أدوات الصيرفة الإلكترونية في بنك جزائري عمومي ومدى مساهمتها في تحسين أدائه المالي من وجهة نظر الموظفين.

هـ. أهداف الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى تحقيق مجموعة من الأهداف أهمها:

1. التعرف على مفهوم الصيرفة الإلكترونية وأهم أدواتها في البنوك؛
2. إبراز أهم مؤشرات الأداء المالي في البنوك؛
3. معرفة مستوى تطبيق أدوات الصيرفة الإلكترونية في البنك الخارجي الجزائري BEA وكالة ورقلة من وجهة نظر الموظفين؛
4. توضيح العلاقة بين أدوات الصيرفة الإلكترونية والأداء المالي في البنك محل الدراسة من وجهة نظر الموظفين؛
5. معرفة مدى مساهمة أدوات الصيرفة الإلكترونية في تحسين الأداء المالي للبنك الخارجي الجزائري BEA وكالة ورقلة؛

و. أسباب اختيار الموضوع

تنقسم أسباب اختيار الموضوع إلى أسباب ذاتية وأسباب موضوعية كما يلي:

الأسباب الذاتية

1. ارتباط الموضوع بتخصص مالية بنوك وتأمينات؛
2. الرغبة الشخصية في دراسة موضوع الصيرفة الإلكترونية باعتباره من المواضيع الحديثة في المجال البنكي؛
3. الميل إلى البحث في المواضيع التي تجمع بين العمل المصرفي والتطور التكنولوجي؛
4. الرغبة في معرفة واقع استعمال الخدمات المصرفية الإلكترونية في البنوك الجزائرية .

الأسباب الموضوعية

1. الأهمية المتزايدة للصيرفة الإلكترونية في تطوير العمل البنكي؛
2. ارتباط الصيرفة الإلكترونية بتحسين جودة الخدمات وتقليل الوقت والجهد؛
3. أهمية الأداء المالي باعتباره مؤشرا أساسيا للحكم على وضعية البنك؛

4. إمكانية دراسة الموضوع ميدانيا من خلال موظفي البنك الخارجي الجزائري BEA وكالة ورقلة؛
5. حاجة البنوك الجزائرية إلى تطوير أدواتها الإلكترونية لمواكبة التحول الرقمي في القطاع المصرفي.

ز. منهج الدراسة

اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي لأنه يتناسب مع طبيعة الموضوع. حيث تم استعماله في الجانب النظري من أجل عرض المفاهيم المتعلقة بالصيرفة الإلكترونية والأداء المالي في البنوك. كما تم الاعتماد عليه في الجانب الميداني من خلال تحليل نتائج الاستبيان الموجه إلى موظفي البنك الخارجي الجزائري BEA وكالة ورقلة. وذلك بهدف معرفة دور أدوات الصيرفة الإلكترونية في تحسين الأداء المالي للبنك محل الدراسة من وجهة نظرهم.

ح. حدود الدراسة

تتمثل حدود الدراسة فيما يلي:

- الحدود الموضوعية: ركزت هذه الدراسة على موضوع أدوات الصيرفة الإلكترونية ودورها في تحسين الأداء المالي للبنوك .
- الحدود المكانية: تم تطبيق الدراسة الميدانية على البنك الخارجي الجزائري BEA وكالة ورقلة .
- الحدود البشرية: شملت الدراسة عينة من موظفي البنك الخارجي الجزائري BEA وكالة ورقلة .
- الحدود الزمنية: تم إنجاز الدراسة خلال السنة الجامعية 2025/2026.

ط. أدوات جمع البيانات

تم الاعتماد في هذه الدراسة على نوعين من مصادر جمع البيانات وهما:

- المصادر الأولية: تمثلت المصادر الأولية في الاستبيان الذي وجه إلى عينة من موظفي البنك الخارجي الجزائري BEA وكالة ورقلة. وقد استعمل الاستبيان من أجل جمع البيانات الميدانية المتعلقة بآراء أفراد العينة حول أدوات الصيرفة الإلكترونية ودورها في تحسين الأداء المالي للبنك .
- المصادر الثانوية: تمثلت المصادر الثانوية في الكتب والمقالات العلمية والمذكرات والأطروحات الجامعية والمواقع الرسمية التي لها علاقة بموضوع الدراسة. وقد تم الاعتماد عليها في بناء الجانب النظري المتعلق بالصيرفة الإلكترونية والأداء المالي وفي عرض الدراسات السابقة.

ي. هيكل الدراسة

من أجل معالجة موضوع الدراسة والإجابة عن الإشكالية المطروحة تم تقسيم البحث إلى فصلين أساسيين:

- الفصل الأول: الأدبيات النظرية للصيرفة الإلكترونية والأداء المالي في البنوك: خصص هذا الفصل للجانب النظري للدراسة. حيث تم التطرق في المبحث الأول إلى الإطار المفاهيمي للصيرفة الإلكترونية والأداء المالي من خلال عرض مفهوم الصيرفة الإلكترونية وأهميتها وقنواتها ووسائل الدفع الإلكتروني إضافة إلى أنظمة التحويل والتسوية الإلكترونية ومخاطرها. كما تم تناول مفهوم الأداء المالي ومؤشراته والعوامل المؤثرة فيه ودور الصيرفة الإلكترونية في تحسينه أما المبحث الثاني فخصص للدراسات السابقة حيث تم عرض مجموعة من الدراسات العربية والأجنبية المرتبطة بالموضوع ثم التعقيب عليها من حيث أوجه التشابه والاختلاف بينها وبين الدراسة الحالية مع إبراز القيمة المضافة للدراسة.

- الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لدور أدوات الصيرفة الإلكترونية في تحسين الأداء المالي بالبنك الخارجي الجزائري BEA وكالة ورقلة: خصص هذا الفصل للجانب الميداني للدراسة. حيث تناول المبحث الأول الإطار المنهجي للدراسة من خلال تقديم البنك الخارجي الجزائري BEA وكالة ورقلة وتحديد مجتمع وعينة الدراسة وأداة جمع البيانات وأساليب المعالجة الإحصائية .

أما المبحث الثاني فخصص لعرض وتحليل نتائج الاستبيان الموجه لموظفي البنك من خلال تحليل خصائص عينة الدراسة ومحاور الاستبيان ثم اختبار فرضيات الدراسة ومناقشة النتائج المتوصل إليها.

الفصل الأول:

الأدبيات النظرية للصيرفة
الإلكترونية والأداء المالي
في البنوك

تمهيد

تعد الصيرفة الإلكترونية من المواضيع التي أصبحت تحظى باهتمام كبير في النشاط البنكي الحديث فقد ساهم تطور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تغيير طريقة تقديم الخدمات المصرفية ولم يعد تعامل الزبون مع البنك مرتبطا دائما بالوكالة البنكية أو بساعات العمل الرسمية بل أصبح بإمكانه القيام بعدة عمليات عن طريق الصراف الآلي أو البطاقة البنكية أو الهاتف النقال أو شبكة الإنترنت.

وقد أدى هذا التحول إلى ظهور أدوات مصرفية إلكترونية ساعدت البنوك على تحسين خدماتها وتسهيل تعاملها مع الزبائن. كما ساهمت في تقليل الوقت والجهد وخفض بعض التكاليف المرتبطة بالعمليات التقليدية ولهذا أصبحت الصيرفة الإلكترونية من الوسائل التي تعتمد عليها البنوك لتحسين أدائها ومواكبة التطورات الحاصلة في القطاع المصرفي. ومن جهة أخرى يعتبر الأداء المالي من المؤشرات المهمة التي تسمح بالحكم على وضعية البنك ومدى قدرته على تحقيق نتائجته المالية. فالبنك لا يكتفي بتقديم الخدمات فقط بل يسعى أيضا إلى تحقيق الربحية وتخفيض التكاليف وتحسين كفاءة العمل وتوسيع نشاطه في السوق ولهذا فإن دراسة العلاقة بين الصيرفة الإلكترونية والأداء المالي تساعد على فهم الدور الذي يمكن أن تؤديه الأدوات الإلكترونية في تطوير العمل البنكي.

وعليه يتناول هذا الفصل الجانب النظري لموضوع الدراسة من خلال مبحثين يخصص المبحث الأول للإطار المفاهيمي للصيرفة الإلكترونية والأداء المالي أما المبحث الثاني فيتناول الدراسات السابقة المرتبطة بالموضوع مع إبراز موقع الدراسة الحالية منها.

المبحث الأول: الإطار المفاهيمي للصيرفة الإلكترونية والأداء المالي

أصبحت الصيرفة الإلكترونية جزءاً مهماً من العمل البنكي الحديث. فهي تمثل طريقة جديدة لتقديم الخدمات المصرفية باستعمال وسائل إلكترونية تساعد الزبون على القيام بعملياته بسهولة وفي وقت أقل كما تساعد البنك على تحسين خدماته وتقليل الضغط على الوكالات التقليدية. ويرتبط هذا الموضوع بالأداء المالي للبنوك لأن استعمال الأدوات الإلكترونية قد يساهم في تخفيض التكاليف ورفع كفاءة العمل وتحسين الربحية لذلك يتناول هذا المبحث أهم المفاهيم المرتبطة بالصيرفة الإلكترونية والأداء المالي من خلال مطلبين. يخصص المطلب الأول ماهية الصيرفة الإلكترونية وأدواتها. أما المطلب الثاني فيتناول الأداء المالي ودور الصيرفة الإلكترونية في تحسينه.

المطلب الأول: ماهية الصيرفة الإلكترونية وأدواتها

تعد الصيرفة الإلكترونية من أهم التغيرات التي عرفها العمل البنكي في السنوات الأخيرة فقد انتقلت بعض الخدمات المصرفية من الشكل التقليدي داخل الوكالة إلى خدمات تقدم عن بعد باستعمال وسائل إلكترونية مختلفة وهذا ما جعل الزبون قادراً على القيام بعدة عمليات بنكية بطريقة أسهل وأسرع. ويهدف هذا المطلب إلى توضيح ماهية الصيرفة الإلكترونية من خلال التعرف على مفهومها وأهميتها ثم عرض أهم الأدوات التي تعتمد عليها البنوك في تقديم هذا النوع من الخدمات مثل الصراف الآلي والبطاقات البنكية وخدمات الدفع والتحويل الإلكتروني.

الفرع الأول: مفهوم الصيرفة الإلكترونية وأهميتها

أولاً: مفهوم الصيرفة الإلكترونية

تعد الصيرفة الإلكترونية من المفاهيم الحديثة التي ظهرت نتيجة إدخال تكنولوجيا المعلومات والاتصال في النشاط البنكي. وهي تعبر عن انتقال البنك من تقديم خدماته بالطريقة التقليدية داخل الوكالة إلى تقديمها عبر وسائل إلكترونية تسمح للزبون بتنفيذ عملياته عن بعد.

تعرف الصيرفة الإلكترونية بأنها تقديم المنتجات والخدمات البنكية الجديدة والتقليدية للزبائن بطريقة آلية من خلال قنوات اتصال إلكترونية وتفاعلية. وتشمل هذه القنوات الأنظمة التي تسمح للزبون بالوصول إلى حسابه أو تنفيذ العمليات أو الحصول على معلومات عن الخدمات المالية عبر شبكة عامة أو خاصة.¹

كما تعرف بأنها العملية التي يستطيع من خلالها الزبائن القيام بالعمليات البنكية إلكترونياً من خلال الشبكات والإنترنت باستعمال الحاسوب أو الهاتف النقال أو الأجهزة الإلكترونية الأخرى.²

¹ ناظم محمد نوري الشمري وآخرون، الصيرفة الإلكترونية، دار وائل للنشر، عمان، الأردن، 2008، ص 25.

² طارق طه، إدارة البنوك في بيئة العولمة والإنترنت، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، مصر، 2007، ص 184.

الفصل الأول الأدبيات النظرية للصيرفة الإلكترونية والأداء المالي في البنوك

وتشير بعض الهيئات المالية إلى أن الخدمات المالية الرقمية هي خدمات مالية تعتمد على التكنولوجيا الرقمية في تقديمها واستعمالها من طرف الزبائن. ويشمل ذلك المدفوعات والتحويلات والادخار والائتمان والتأمين وغيرها من الخدمات المالية.¹

ثانيا: أهمية الصيرفة الإلكترونية

تظهر أهمية الصيرفة الإلكترونية من خلال عدة عناصر أساسية يمكن توضيحها فيما يلي²:

- تسمح الصيرفة الإلكترونية للزبون بالحصول على بعض الخدمات البنكية دون الحاجة إلى التنقل الدائم إلى الوكالة. إذ يمكنه استعمال الصراف الآلي أو البطاقة البنكية أو خدمات الهاتف النقال أو الإنترنت من أجل تنفيذ عملياته بطريقة أسهل وفي وقت أقل.

- تساعد الصيرفة الإلكترونية على إنجاز العمليات البنكية بسرعة مقارنة بالطرق التقليدية. وهذا ما يخفف من الانتظار داخل الوكالات ويسمح للزبون بتنفيذ معاملاته في ظروف أكثر مرونة.

- تساهم الصيرفة الإلكترونية في تقليل بعض التكاليف التي تتحملها البنوك في تقديم الخدمات التقليدية. فهي تقلل من استعمال الورق ومن عدد العمليات اليدوية كما تخفف الضغط على الموظفين والوكالات. وهذا يساعد البنك على تحسين طريقة استغلال موارده.

- تساعد الأدوات الإلكترونية على تقديم خدمات مصرفية أكثر سرعة ودقة. كما تمكن الزبون من متابعة حسابه والحصول على معلوماته البنكية بسهولة. وهذا يساهم في رفع مستوى رضاه عن الخدمات المقدمة من طرف البنك.

- يساعد استعمال الأنظمة الإلكترونية على تنظيم العمليات البنكية وتسريع معالجتها. كما يساهم في تقليل الأخطاء الناتجة عن العمل اليدوي إذا توفرت أنظمة آمنة وموظفون مؤهلون لاستعمالها.

- أصبحت الخدمات الإلكترونية من الوسائل التي تميز البنوك عن بعضها البعض. فالبنك الذي يوفر خدمات إلكترونية سهلة وآمنة يكون أكثر قدرة على جذب الزبائن وتحسين صورته في السوق ومواكبة التطورات المصرفية الحديثة.

- يمكن أن تساهم الصيرفة الإلكترونية في تحسين الأداء المالي للبنك من خلال زيادة حجم العمليات وتقليل التكاليف وتوسيع قاعدة الزبائن. كما تساعد على تنويع مصادر الدخل المرتبطة بالخدمات المصرفية الحديثة.

- تساعد الصيرفة الإلكترونية على تقريب الخدمات المالية من فئات أوسع من الزبائن. خاصة الذين يجدون صعوبة في التنقل إلى الوكالات البنكية أو الذين يفضلون استعمال الوسائل الرقمية في معاملاتهم اليومية. وهذا يجعل الخدمات البنكية أكثر انتشارا وسهولة في الوصول إليها.

¹ البنك الدولي، نظرة عامة حول الخدمات المالية الرقمية، متاح على الموقع الرسمي للبنك الدولي [Digital Financial Services Overview](https://www.dfi.org/)، تاريخ الاطلاع: 16 أبريل 2026.

² ناظم محمد نوري الشمري وآخرون، مرجع سابق، ص 25.

الفصل الأول الأدبيات النظرية للصيرفة الإلكترونية والأداء المالي في البنوك

الفرع الثاني: قنوات الصيرفة الإلكترونية ووسائل الدفع الإلكتروني

تقوم الصيرفة الإلكترونية على استعمال مجموعة من القنوات والوسائل التي تسمح للبنك بتقديم خدماته بطريقة حديثة وتختلف هذه القنوات حسب طبيعة الخدمة المقدمة وحسب الوسيلة التي يستعملها الزبون حيث إن بعضها يهدف إلى الوصول إلى الحساب البنكي ومتابعته بينما يستعمل بعضها الآخر في الدفع أو التحويل أو تسوية المعاملات.

أولاً: قنوات الصيرفة الإلكترونية

يقصد بقنوات الصيرفة الإلكترونية الوسائل التي يستعملها البنك من أجل إيصال خدماته إلى الزبائن دون الاعتماد الكلي على الحضور الشخصي إلى الوكالة وقد أصبح استعمال هذه القنوات ضروريا بسبب تطور العمل البنكي وزيادة حاجة الزبائن إلى خدمات سريعة ومستمرة.

1. الصراف الآلي

يعد الصراف الآلي من أكثر قنوات الصيرفة الإلكترونية انتشارا وهو جهاز إلكتروني يسمح للزبون بالقيام بعدة عمليات مصرفية باستعمال البطاقة البنكية والرقم السري ومن أهم هذه العمليات السحب النقدي والاطلاع على الرصيد وطلب كشف مختصر للحساب كما يمكن في بعض الحالات استعماله في التحويل أو دفع بعض المستحقات. وتظهر أهمية الصراف الآلي في كونه يخفف الضغط على الوكالات البنكية كما يسمح للزبون بالحصول على الخدمة خارج أوقات العمل الرسمية ويعتمد تشغيله على ربط الجهاز بالنظام المعلوماتي للبنك وبشبكات الاتصال حتى يتم التأكد من بيانات البطاقة ومن توفر الرصيد قبل تنفيذ العملية.¹

2. الصيرفة عبر الإنترنت

تسمح الصيرفة عبر الإنترنت للزبون بالدخول إلى حسابه البنكي من خلال الموقع الإلكتروني الرسمي للبنك كما تتيح له متابعة حساباته وتنفيذ بعض العمليات دون التنقل إلى الوكالة ومن بين هذه العمليات الاطلاع على الرصيد ومتابعة العمليات السابقة وتحويل الأموال بين الحسابات ودفع الفواتير إلكترونيا. وتتميز هذه القناة بأنها تجعل الخدمة البنكية متاحة في أي وقت ومن أي مكان غير أن استعمالها يحتاج إلى نظام حماية قوي حتى يتم الحفاظ على سرية البيانات البنكية وحماية حسابات الزبائن من الاختراق أو الاستعمال غير القانوني.

3. الصيرفة عبر الهاتف النقال

أصبحت الصيرفة عبر الهاتف النقال من القنوات المهمة في تقديم الخدمات البنكية فهي تسمح للزبون باستعمال تطبيق البنك أو بعض الخدمات الهاتفية من أجل متابعة حسابه أو تنفيذ عمليات مالية معينة وتتميز هذه القناة بسهولة الاستعمال لأنها تعتمد على الهاتف الذي أصبح وسيلة يومية عند أغلب الزبائن.

¹ منصر كريمة، محاضرات في الصيرفة الإلكترونية، مطبوعة بيداغوجية موجهة لطلبة السنة الثانية ماستر مالية وبنوك، جامعة محمد بوقرة بومرداس، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، السنة الجامعية 2020/2019، ص 38-39.

الفصل الأول الأدبيات النظرية للصيرفة الإلكترونية والأداء المالي في البنوك

وتشمل هذه الخدمة الاطلاع على الرصيد واستقبال إشعارات حول العمليات المنجزة وتحويل الأموال ودفع الفواتير وطلب بعض المعلومات البنكية كما تسمح خدمة الرسائل القصيرة بإعلام الزبون مباشرة بالعمليات التي تمت على حسابه مثل السحب أو الإيداع أو استعمال البطاقة.

4. نقاط البيع الإلكترونية

تعد نقاط البيع الإلكترونية من القنوات التي تربط بين البنك والتاجر والزبون وهي أجهزة توضع لدى المحلات التجارية والمؤسسات الخدمية وتسمح بتسديد قيمة المشتريات باستعمال البطاقة البنكية وتتم العملية من خلال تحويل المبلغ إلكترونيا من حساب الزبون إلى حساب التاجر بعد قبول العملية من طرف النظام البنكي. وتساعد هذه القناة على تقليل استعمال النقود الورقية كما تسهل على الزبون عملية الدفع وتساعد التاجر على تحصيل حقوقه بطريقة أسرع وتدخل نقاط البيع ضمن الوسائل التي تدعم انتشار الدفع الإلكتروني في التعاملات اليومية.¹

5. مراكز الاتصال والخدمات الهاتفية

تستعمل بعض البنوك مراكز الاتصال لتقديم معلومات وخدمات للزبائن عن بعد ويمكن للزبون من خلال هذه المراكز طلب معلومات حول الحساب أو البطاقات أو الخدمات البنكية أو تقديم شكاوى واستفسارات وتساعد هذه القناة على تحسين العلاقة بين البنك والزبون لأنها توفر وسيلة اتصال مباشرة وسريعة.

ثانيا: وسائل الدفع الإلكتروني

يقصد بوسائل الدفع الإلكتروني الأدوات التي تسمح بتسوية الالتزامات المالية وتحويل الأموال بطريقة إلكترونية بدلا من استعمال النقود الورقية أو الشيكات التقليدية وقد ارتبط ظهور هذه الوسائل بتطور تكنولوجيا المعلومات والاتصال وباتساع المعاملات التجارية والمالية الحديثة.²

1. البطاقات البنكية

تعد البطاقات البنكية من أكثر وسائل الدفع الإلكتروني استعمالا وهي بطاقات يصدرها البنك لفائدة الزبون وتمكنه من السحب من الصراف الآلي أو الدفع لدى نقاط البيع أو القيام ببعض العمليات عبر الإنترنت وتختلف هذه البطاقات حسب طريقة استعمالها وطبيعة الحساب المرتبط بها.

ومن أهم أنواعها بطاقة السحب التي تستعمل أساسا لسحب الأموال من الصراف الآلي وبطاقة الدفع التي تمكن الزبون من تسديد مشترياته مباشرة من حسابه كما توجد بطاقات ائتمانية تسمح بالدفع في حدود مبلغ معين ثم يتم التسديد لاحقا حسب الشروط المتفق عليها مع البنك.

¹ المرجع سابق، ص 43-44.

² مطاي عبد القادر، بن شنيبة كريمة، صلاح محمد، وسائل الدفع الإلكترونية ودورها في عصرة المنظومة المصرفية الجزائرية، مجلة الاقتصاد الحديث والتنمية المستدامة، المجلد 2، العدد 2، 2020، ص 28-43.

2. التحويل الإلكتروني للأموال

يقصد بالتحويل الإلكتروني نقل مبلغ مالي من حساب إلى حساب آخر عن طريق نظام إلكتروني دون استعمال أوامر ورقية بالشكل التقليدي وقد يكون التحويل بين حسابين داخل نفس البنك أو بين بنكين مختلفين وتستعمل هذه الوسيلة في تسديد الفواتير أو تحويل الأجور أو إرسال الأموال بين الأفراد والمؤسسات. وتتميز هذه الوسيلة بالسرعة والدقة وتقليل تكاليف الورق والبريد كما تساعد على معالجة المدفوعات في وقت أقصر من الطرق التقليدية وتعد من الوسائل المهمة في تحسين فعالية العمل البنكي.¹

3. الدفع عبر الإنترنت

يتم الدفع عبر الإنترنت عندما يقوم الزبون بتسوية قيمة سلعة أو خدمة من خلال موقع إلكتروني باستعمال البطاقة البنكية أو وسيلة دفع رقمية أخرى ويستعمل هذا النوع من الدفع في التجارة الإلكترونية وفي دفع الفواتير والخدمات عن بعد. وتحتاج هذه الوسيلة إلى حماية تقنية عالية لأنها تتم في فضاء مفتوح لذلك تعتمد البنوك ومؤسسات الدفع على التشفير والتحقق من هوية الزبون من أجل تقليل مخاطر الاحتيال وحماية بيانات البطاقة.

4. النقود الإلكترونية

تمثل النقود الإلكترونية قيمة نقدية مخزنة في شكل إلكتروني وتستعمل في الدفع دون الحاجة إلى استعمال النقود الورقية وقد تكون هذه القيمة مخزنة في بطاقة ذكية أو في محفظة إلكترونية أو في حساب رقمي مخصص للدفع. وتساعد النقود الإلكترونية على تسهيل المدفوعات الصغيرة والمتكررة كما يمكن استعمالها في بعض المعاملات التي تتطلب سرعة في التسوية غير أن انتشارها يرتبط بدرجة قبولها من طرف الزبائن والتجار ويمدى توفر الإطار القانوني والتقني المنظم لها.²

5. المحفظة الإلكترونية

تعد المحفظة الإلكترونية من وسائل الدفع الحديثة وهي وسيلة تسمح للزبون بتخزين قيمة مالية واستعمالها في الدفع أو التحويل عبر الهاتف أو التطبيق الإلكتروني وقد تكون مرتبطة بحساب بنكي أو ببطاقة دفع أو برصيد مسبق. وتتميز المحفظة الإلكترونية بسهولة الاستعمال خاصة في المدفوعات اليومية البسيطة كما تساعد على توسيع استعمال الدفع الإلكتروني لدى فئات لا تعتمد كثيرا على الخدمات البنكية التقليدية. ومن خلال ما سبق يمكن القول إن قنوات الصيرفة الإلكترونية ووسائل الدفع الإلكتروني تمثل جانبا مهما من تطور العمل البنكي فهي تساعد الزبون على الوصول إلى الخدمة بسرعة كما تساعد البنك على تقليل الضغط على الوكالات وتحسين جودة الخدمة وتوسيع استعمال التعاملات غير النقدية.

¹ أكرم حداد ومشهور هذلول، النقود والمصارف، دار وائل للنشر، الأردن، ط1، 2005، ص 59.

² بوسعيد محمد عبد الكريم، قوراري عبد العزيز، صايم مصطفى، واقع وسائل الدفع الإلكترونية في البنوك الجزائرية: الواقع والآفاق، دراسة حالة تجارب دول المغرب العربي والدول المتقدمة، مجلة التنمية والاقتصاد التطبيقي، المجلد 3، العدد 2، 2019، ص 92-104.

الفصل الأول الأدبيات النظرية للصيرفة الإلكترونية والأداء المالي في البنوك

الفرع الثالث: أنظمة التحويل والتسوية الإلكترونية ومخاطر الصيرفة الإلكترونية

تعد أنظمة التحويل والتسوية الإلكترونية من أهم الوسائل التي تعتمد عليها البنوك في تنفيذ العمليات المالية الحديثة فهي تسمح بنقل الأموال بين الحسابات وتسوية المدفوعات بطريقة إلكترونية بدل الاعتماد على الإجراءات الورقية التقليدية كما تساعد هذه الأنظمة على تسريع العمليات وتقليل الأخطاء وتحسين فعالية العمل البنكي.

أولاً: أنظمة التحويل والتسوية الإلكترونية

يقصد بالتحويل الإلكتروني نقل الأموال من حساب بنكي إلى حساب آخر باستعمال وسائل إلكترونية وقد يكون هذا التحويل داخل نفس البنك أو بين بنوك مختلفة ويتم ذلك من خلال أنظمة معلوماتية وشبكات اتصال تربط بين البنوك وتسمح بتنفيذ أوامر الدفع والتحويل بطريقة سريعة وآمنة.¹

ويختلف التحويل الإلكتروني عن التحويل التقليدي لأن العملية لا تعتمد على الوثائق الورقية بشكل مباشر بل تتم من خلال إدخال البيانات ومعالجتها إلكترونياً ثم التأكد من صحة المعلومات وتوفير الرصيد وبعد ذلك يتم تنفيذ العملية وتحويل المبلغ إلى الحساب المستفيد.

أما التسوية الإلكترونية فهي المرحلة التي يتم فيها إتمام العمليات المالية بين البنوك أو المؤسسات المالية بعد تنفيذ أوامر الدفع والتحويل وتهدف هذه العملية إلى تحديد الحقوق والالتزامات بين الأطراف وتسوية المبالغ المستحقة عبر الحسابات البنكية بطريقة منظمة.

وتظهر أهمية أنظمة التسوية الإلكترونية في أنها تسمح بتقليل مدة معالجة العمليات المالية كما تساعد على رفع درجة الأمان في تسوية المدفوعات وتخفيف المخاطر الناتجة عن التأخر أو الأخطاء في المعاملات البنكية.

وفي الجزائر اعتمد بنك الجزائر على أنظمة دفع حديثة من بينها نظام التسوية الإجمالية الفورية للمبالغ الكبيرة والدفع المستعجل المعروف اختصاراً بـ ARTS وهو نظام موجه أساساً لتسوية المدفوعات ذات المبالغ الكبيرة أو المستعجلة بين البنوك كما يوجد نظام الجزائر للمقاصة المسافية ما بين البنوك المعروف اختصاراً بـ ATCI وهو نظام خاص بمقاصة الشيكات وأدوات الدفع الخاصة بالجمهور العريض.²

ويساهم نظام التسوية الإجمالية الفورية في تسوية العمليات ذات القيمة الكبيرة بصورة فورية ونهائية مما يساعد على تقليل مخاطر التسوية بين البنوك أما نظام المقاصة الإلكترونية فيسمح بتبادل أوامر الدفع والشيكات ووسائل الدفع الأخرى بين البنوك بطريقة إلكترونية ثم تسوية النتائج النهائية بين المؤسسات المشاركة في النظام.³

¹ أكرم حداد ومشهور هذلول، مرجع سابق، ص 59.

² بنك الجزائر، نظام الجزائر للمقاصة المسافية ما بين المصارف، الموقع الرسمي لبنك الجزائر، قسم أنظمة الدفع، متاح على الرابط <https://www.bank-of-algeria.dz>، تاريخ الاطلاع: 16 أفريل 2026.

³ بنك الجزائر، نظام الجزائر للمقاصة المسافية ما بين المصارف، الموقع الرسمي لبنك الجزائر، قسم أنظمة الدفع، متاح على <https://www.bank-of-algeria.dz>، تاريخ الاطلاع: 16 أفريل 2026.

الفصل الأول الأدبيات النظرية للصيرفة الإلكترونية والأداء المالي في البنوك

ومن خلال ما سبق يمكن القول إن أنظمة التحويل والتسوية الإلكترونية تمثل جزءا مهما من البنية المصرفية الحديثة لأنها تضمن سرعة انتقال الأموال بين الحسابات وتساعد البنوك على معالجة عدد كبير من العمليات في وقت قصير كما تساهم في تحسين جودة الخدمة البنكية ورفع كفاءة الأداء المالي.

الفرع الرابع: مخاطر الصيرفة الإلكترونية

رغم المزايا التي توفرها الصيرفة الإلكترونية إلا أن استعمالها لا يخلو من مجموعة من المخاطر التي قد تؤثر على البنك والزبون في نفس الوقت ولهذا تحتاج البنوك إلى أنظمة حماية ورقابة فعالة حتى تضمن سلامة العمليات الإلكترونية وتحافظ على ثقة المتعاملين.

1. **المخاطر التقنية:** ترتبط المخاطر التقنية بالأعطال التي قد تصيب أجهزة الصراف الآلي أو الأنظمة المعلوماتية أو شبكات الاتصال وقد تؤدي هذه الأعطال إلى توقف الخدمة أو تأخر تنفيذ العمليات أو حدوث أخطاء في معالجة البيانات كما قد تظهر هذه المخاطر عند استعمال برامج غير مناسبة أو عند ضعف الصيانة والمتابعة التقنية.

2. **مخاطر أمن المعلومات:** تعد مخاطر أمن المعلومات من أخطر مخاطر الصيرفة الإلكترونية لأنها ترتبط بسرية بيانات الزبائن وحماية حساباتهم وقد تظهر هذه المخاطر من خلال اختراق الأنظمة أو سرقة كلمات المرور أو استعمال بيانات البطاقة البنكية بطريقة غير قانونية ولهذا تعتمد البنوك على وسائل حماية مثل التشفير وكلمات المرور وأنظمة التحقق من هوية الزبون.¹

3. **مخاطر الاحتيال الإلكتروني:** تظهر مخاطر الاحتيال الإلكتروني عندما يتم استعمال الوسائل الإلكترونية بطريقة غير مشروعة مثل تزوير بيانات البطاقة أو الدخول غير المرخص إلى الحسابات أو إرسال رسائل مزيفة للزبائن بهدف الحصول على معلوماتهم البنكية وتزداد هذه المخاطر عندما يكون الزبون غير واع بكيفية حماية بياناته الشخصية.

4. **المخاطر التشغيلية:** ترتبط المخاطر التشغيلية بالأخطاء التي قد تحدث أثناء تنفيذ العمليات الإلكترونية بسبب ضعف التكوين أو سوء استعمال النظام أو عدم احترام إجراءات العمل وقد تؤدي هذه الأخطاء إلى تنفيذ عمليات غير صحيحة أو تأخير الخدمة أو تسجيل بيانات غير دقيقة.

5. **المخاطر القانونية:** تتعلق المخاطر القانونية بمدى وضوح القوانين التي تنظم المعاملات الإلكترونية وحجية التوقيع الإلكتروني وحماية البيانات الشخصية وإثبات العمليات التي تتم عن بعد فكلما كان الإطار القانوني غير واضح زادت صعوبة تحديد المسؤولية في حالة حدوث نزاع بين البنك والزبون.²

6. **مخاطر الثقة لدى الزبائن:** قد يتردد بعض الزبائن في استعمال الخدمات المصرفية الإلكترونية بسبب الخوف من ضياع أموالهم أو سرقة بياناتهم أو صعوبة استعمال الوسائل الحديثة وهذا يؤثر على انتشار الصيرفة الإلكترونية ويجعل البنك مطالبا بتوعية الزبائن وتبسيط الخدمات وتوفير الحماية اللازمة.

¹ بن غيدة سعاد، حركات سعيدة، إدارة مخاطر الصيرفة الإلكترونية وأثرها على الخدمة البنكية الإلكترونية: دراسة حالة عينة من الوكالات البنكية بأم البواقي، BEA, BNA, CPA، مجلة العلوم الإنسانية لجامعة أم البواقي، المجلد 05، العدد 01، جوان 2018، ص 664-689.

² عبد الجليل جلال، ناجم وافي، آليات إدارة مخاطر الصيرفة الإلكترونية في المنظومة المصرفية الجزائرية، مجلة النمو الاقتصادي والمقالاتية، المجلد 03، العدد 02، 2020، ص 67-74.

المطلب الثاني: الأداء المالي ودور الصيرفة الإلكترونية في تحسينه

يعد الأداء المالي من المواضيع المهمة في دراسة نشاط البنوك لأنه يعكس قدرة البنك على استعمال موارده وتحقيق نتائج مالية. فالبنك لا يهدف فقط إلى تقديم الخدمات للزبائن بل يسعى أيضا إلى تحقيق الربحية والمحافظة على توازنه المالي وضمان استمراره في السوق.

ويتم من خلال هذا المطلب التطرق إلى ماهية الأداء المالي في البنوك من خلال بيان مفهومه وتقييمه ثم عرض أهم المؤشرات التي تستعمل في قياسه إضافة إلى توضيح العوامل التي يمكن أن تؤثر عليه سواء كانت داخلية مرتبطة بالبنك أو خارجية مرتبطة بالبيئة التي ينشط فيها.

الفرع الأول: مفهوم الأداء المالي وتقييمه

أولا: مفهوم الأداء المالي

يعد الأداء المالي من المفاهيم الأساسية في دراسة وضعية البنوك لأنه يوضح مدى قدرة البنك على تحقيق أهدافه المالية واستعمال موارده بطريقة مناسبة. كما يساعد على معرفة مستوى نجاح البنك في تحقيق الربحية والمحافظة على السيولة والوفاء بالتزاماته في الوقت المناسب.

ويقصد بالأداء المالي قدرة المؤسسة على تحقيق نتائج مالية إيجابية من خلال الاستعمال الجيد للموارد المتاحة خلال فترة زمنية معينة. فهو يعبر عن العلاقة بين الوسائل المستعملة والنتائج المحققة ويبين مدى كفاءة المؤسسة في تسيير أموالها ونشاطها.¹

كما يعرف الأداء المالي بأنه درجة نجاح المؤسسة في تحقيق أهدافها المالية من خلال مجموعة من المؤشرات التي تسمح بقياس الربحية والسيولة والمديونية والنشاط. ولهذا يعتبر الأداء المالي أداة مهمة للحكم على الوضعية المالية للمؤسسة ومعرفة نقاط القوة والضعف فيها.²

وفي المجال البنكي يمكن النظر إلى الأداء المالي على أنه قدرة البنك على تحقيق عوائد مالية مناسبة مع التحكم في التكاليف والمخاطر والمحافظة على ثقة الزبائن. فالبنك الجيد ماليا هو الذي يستطيع تحقيق الربحية وفي نفس الوقت يحافظ على السيولة ويستعمل موارده بكفاءة.

ثانيا: تقييم الأداء المالي

¹ ناصر دادي عدون، تقنيات مراقبة التسيير: التحليل المالي، دار الحمدي العامة، الجزائر، 1999، ص 11 .

² إلياس بن ساسي ويوسف قريشي، التسيير المالي: الإدارة المالية، دار وائل للنشر، عمان، الأردن، ط1، 2006، ص 59

الفصل الأول الأدبيات النظرية للصيرفة الإلكترونية والأداء المالي في البنوك

يقصد بتقييم الأداء المالي قياس النتائج المالية التي حققتها المؤسسة ومقارنتها بما كان مخططاً له أو بما تحقق في فترات سابقة أو بما تحققه مؤسسات أخرى في نفس القطاع. وتهدف هذه العملية إلى معرفة مدى نجاح المؤسسة في تحقيق أهدافها والكشف عن الانحرافات الموجودة في الأداء.¹

ويعتمد تقييم الأداء المالي على تحليل القوائم المالية والمؤشرات المحاسبية والمالية التي تسمح بفهم الوضع المالي للمؤسسة. ومن خلال هذا التقييم يمكن للإدارة معرفة مستوى الربحية والسيولة وحجم التكاليف وقدرة المؤسسة على الاستمرار في نشاطها. وتظهر أهمية تقييم الأداء المالي في كونه يساعد على اكتشاف نقاط القوة ونقاط الضعف داخل المؤسسة. كما يساعد الإدارة على اتخاذ القرارات المناسبة مثل تحسين طرق التسيير أو تخفيض التكاليف أو تطوير الخدمات أو توجيه الموارد نحو الأنشطة الأكثر فائدة.

وفي البنوك يكتسب تقييم الأداء المالي أهمية أكبر لأن النشاط البنكي يقوم على إدارة الأموال والمخاطر في نفس الوقت. ولهذا فإن تقييم أداء البنك لا يقتصر على الربحية فقط بل يشمل أيضاً قدرته على التحكم في التكاليف وتسيير السيولة وتحسين جودة الخدمة والمحافظة على مركزه التنافسي في السوق.

الفرع الثاني: مؤشرات الأداء المالي والعوامل المؤثرة فيه

أولاً: مؤشرات الأداء المالي

تستعمل مؤشرات الأداء المالي من أجل قياس وضعية البنك ومعرفة مدى قدرته على تحقيق أهدافه المالية. وتساعد هذه المؤشرات على تحويل الأرقام الموجودة في القوائم المالية إلى معلومات واضحة يمكن الاعتماد عليها في التحليل واتخاذ القرار. ومن أهم هذه المؤشرات ما يلي:²

1. **مؤشرات الربحية:** تعد الربحية من أهم مؤشرات الأداء المالي لأنها تبين قدرة البنك على تحقيق أرباح من نشاطه. وتقاس الربحية عادة من خلال عدة نسب مثل العائد على الأصول والعائد على حقوق الملكية وهامش الربح. وتساعد هذه المؤشرات على معرفة مدى قدرة البنك على استغلال أمواله وموارده في تحقيق نتائج مالية إيجابية.
2. **مؤشرات السيولة:** تعبر مؤشرات السيولة عن قدرة البنك على الوفاء بالتزاماته في آجالها المحددة. وتكتسي السيولة أهمية كبيرة في البنوك لأن النشاط البنكي يقوم على استقبال الودائع ومنح القروض. ولهذا يجب على البنك أن يحتفظ بمستوى مناسب من السيولة حتى يستطيع مواجهة طلبات السحب وتمويل عملياته اليومية دون صعوبات.²
3. **مؤشرات الكفاءة التشغيلية:** تبين مؤشرات الكفاءة التشغيلية مدى قدرة البنك على التحكم في تكاليفه واستعمال موارده بطريقة جيدة. فكلما استطاع البنك تقديم خدماته بتكلفة أقل وبجودة أفضل كان ذلك دليلاً على تحسن كفاءته التشغيلية. وتظهر هذه المؤشرات من خلال مقارنة المصاريف بالإيرادات أو من خلال قياس تكلفة إنجاز العمليات البنكية.

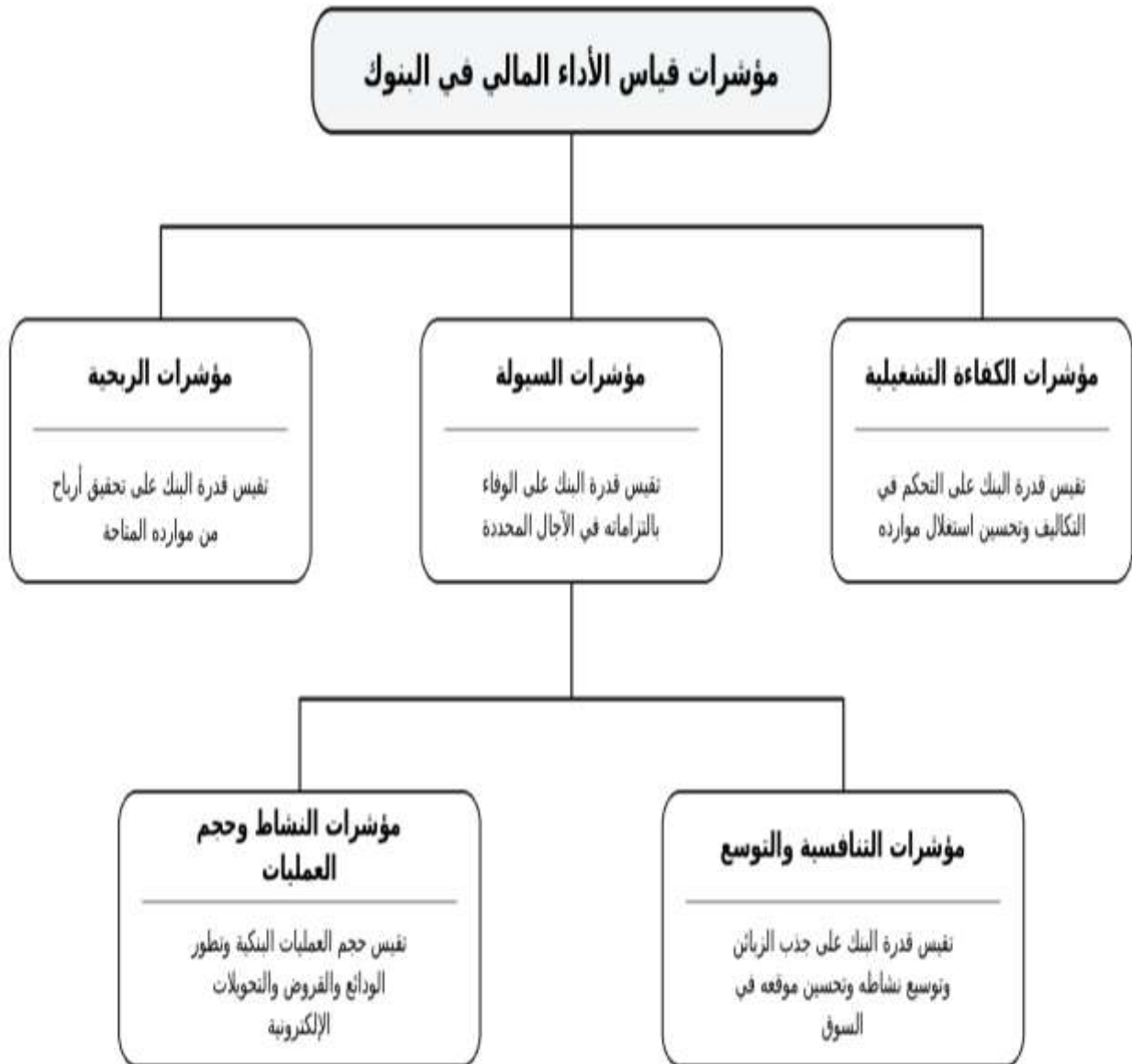
¹ حمزة محمود الزبيدي، التحليل المالي لأغراض تقييم الأداء والتنبؤ بالفشل، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2000، ص 81

² عبد الغفار حنفي، الإدارة المالية المعاصرة، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2004، ص 65 .

الفصل الأول الأدبيات النظرية للصيرفة الإلكترونية والأداء المالي في البنوك

4. مؤشرات النشاط وحجم العمليات: توضح مؤشرات النشاط حجم العمليات التي ينجزها البنك ومدى قدرته على توسيع نشاطه في السوق. وتشمل هذه المؤشرات عدد الحسابات المفتوحة وحجم الودائع والقروض والتحويلات والعمليات الإلكترونية. وتساعد هذه المؤشرات على معرفة مدى توسع البنك وقدرته على جذب الزبائن.
5. مؤشرات التنافسية والتوسع: ترتبط هذه المؤشرات بقدرة البنك على تحسين موقعه في السوق ومواجهة المنافسة. ويمكن قياسها من خلال تطور عدد الزبائن وحجم الخدمات المقدمة وانتشار القنوات الإلكترونية وتحسن صورة البنك لدى المتعاملين. وتعد هذه المؤشرات مهمة خاصة في ظل تزايد المنافسة بين البنوك وتوسع استعمال الخدمات الإلكترونية.

الشكل رقم 1- 1: مؤشرات قياس الأداء المالي



المصدر من اعداد الطالبة اعتمادا على الأدبيات النظرية للدراسة

ثانيا: العوامل المؤثرة في الأداء المالي للبنوك

يتأثر الأداء المالي للبنوك بمجموعة من العوامل التي قد تكون داخلية مرتبطة بالبنك نفسه أو خارجية مرتبطة بالبيئة التي يعمل فيها. ويمكن توضيح أهم هذه العوامل كما يلي¹:

1. العوامل الداخلية

تمثل العوامل الداخلية في العناصر التي يستطيع البنك التحكم فيها إلى حد كبير. ومن أهمها حجم البنك وموارده المالية والبشرية وطريقة إدارته لنشاطه. فكلما كان البنك قادرا على تنظيم موارده واستغلالها بطريقة جيدة انعكس ذلك على أدائه المالي وتعد الكفاءة الإدارية من أهم العوامل الداخلية لأنها تؤثر في طريقة اتخاذ القرارات وتسيير القروض والودائع ومراقبة التكاليف. كما تؤثر التكنولوجيا المستعملة في البنك على مستوى الأداء المالي لأنها تساعد على تسريع العمليات وتقليل الأخطاء وتحسين جودة الخدمة وتدخل كذلك جودة الخدمات المصرفية ضمن العوامل الداخلية المؤثرة في الأداء المالي. فكلما كانت الخدمات سريعة وواضحة وآمنة زادت ثقة الزبائن في البنك وارتفع استعمالهم لخدماته مما يساعد على تحسين النتائج المالية.

2. العوامل الخارجية

تمثل العوامل الخارجية في الظروف التي تحيط بالبنك ولا يستطيع التحكم فيها بشكل كامل. ومن أهمها الوضع الاقتصادي العام ومستوى النشاط التجاري والاستثماري ومعدلات التضخم وأسعار الفائدة. فكل تغير في هذه العوامل قد يؤثر على حجم الودائع والقروض وعلى قدرة الزبائن على التعامل مع البنك كما تؤثر القوانين والتنظيمات البنكية على الأداء المالي للبنوك لأنها تحدد شروط العمل المصرفي ونسب الاحتياط وقواعد منح القروض وحماية الزبائن. ولهذا فإن استقرار الإطار القانوني يساعد البنوك على العمل بطريقة أوضح وأكثر أمانا.

وتعد المنافسة بين البنوك من العوامل الخارجية المهمة أيضا. فكلما زادت المنافسة أصبح البنك مطالبا بتحسين خدماته وتطوير قنواته الإلكترونية وتقديم عروض أفضل للزبائن. كما يؤثر وعي الزبائن وثقافتهم المالية في استعمال الخدمات البنكية الحديثة وفي مدى قبولهم للصيرفة الإلكترونية.

الفرع الثالث: دور الصيرفة الإلكترونية في تحسين الأداء المالي للبنوك

تساهم الصيرفة الإلكترونية في تحسين الأداء المالي للبنوك من خلال تأثيرها على عدة جوانب مرتبطة بالنشاط البنكي. فهي لا تمثل مجرد وسيلة حديثة لتقديم الخدمات بل تعد أداة تساعد البنك على تقليل التكاليف وتحسين جودة العمل ورفع قدرته على جذب الزبائن. ويظهر هذا الدور خاصة في تخفيض التكاليف وتحسين الكفاءة التشغيلية ودعم الربحية وتعزيز القدرة التنافسية.

¹ الطاهر لطرش، تقنيات البنوك، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، ط7، 2010، ص 231.

أولاً: دور الصيرفة الإلكترونية في تخفيض التكاليف

تساعد الصيرفة الإلكترونية على تقليل بعض التكاليف التي تتحملها البنوك عند تقديم الخدمات بالطريقة التقليدية. فاستعمال الصراف الآلي والبطاقات البنكية وخدمات الدفع الإلكتروني يقلل من عدد العمليات التي تتم داخل الوكالة ويخفف من استعمال الورق والوثائق اليدوية.

كما تسمح الخدمات الإلكترونية للبنك بتقديم الخدمة لعدد كبير من الزبائن دون الحاجة إلى فتح فروع جديدة في كل منطقة. وهذا يساعد على تقليل تكاليف الإيجار والتجهيز والعمالة والصيانة. ولهذا تعد الصيرفة الإلكترونية وسيلة مهمة لترشيد النفقات وتحسين استغلال الموارد المتاحة داخل البنك.¹ وتظهر أهمية تخفيض التكاليف في كونه ينعكس على النتائج المالية للبنك. فكلما تمكن البنك من تقليل تكلفة المعاملة الواحدة زادت قدرته على تحسين هامش الربح وتحقيق نتائج مالية أفضل.

ثانياً: دور الصيرفة الإلكترونية في تحسين الكفاءة التشغيلية

تؤدي الصيرفة الإلكترونية دوراً مهماً في تحسين الكفاءة التشغيلية للبنك لأنها تساعد على تسريع معالجة العمليات البنكية وتقليل الأخطاء الناتجة عن العمل اليدوي. فالعمليات التي كانت تحتاج إلى وقت طويل داخل الوكالة أصبحت تنجز في وقت قصير من خلال الأنظمة الإلكترونية.

كما تسمح هذه الأنظمة بتنظيم العمل داخل البنك وتحسين تدفق المعلومات بين مختلف المصالح. فالتحويلات والدفع الإلكتروني ومعالجة العمليات عبر الأنظمة المعلوماتية تجعل العمل أكثر سرعة ودقة. وهذا يساهم في تحسين جودة الخدمة المقدمة للزبائن.² وتحسين الكفاءة التشغيلية لا يعني السرعة فقط بل يشمل أيضاً قدرة البنك على استعمال موارده البشرية والتقنية بطريقة أفضل. فالموظف يصبح قادراً على التركيز على العمليات الأكثر أهمية بدل الانشغال الدائم بالعمليات البسيطة والمتكررة.

ثالثاً: دور الصيرفة الإلكترونية في تعزيز القدرة التنافسية

أصبحت المنافسة بين البنوك لا ترتبط فقط بسعر الخدمة أو بعدد الوكالات بل أصبحت ترتبط أيضاً بجودة الخدمات الإلكترونية وسهولة استعمالها. فالبنك الذي يوفر خدمات رقمية آمنة وسريعة يكون أكثر قدرة على جذب الزبائن والمحافظة عليهم. وتساعد الصيرفة الإلكترونية البنك على تحسين صورته في السوق لأنها تعطي انطباعاً بأنه بنك حديث ومواكب للتطورات المصرفية. كما تمكنه من الوصول إلى فئات جديدة من الزبائن خاصة الشباب وأصحاب النشاطات التجارية الذين يحتاجون إلى خدمات سريعة ومرونة. كما أن توسيع الخدمات الإلكترونية يساعد البنك على الانتشار دون توسع مادي كبير. وهذا يمنحه قدرة أكبر على تقديم خدماته خارج حدود الوكالة التقليدية ويعزز موقعه أمام البنوك المنافسة.

¹ ناظم محمد نوري الشمري وآخرون، مرجع سابق، ص 64.

² طارق طه، مرجع سابق، ص 192.

المبحث الثاني: الدراسات السابقة

تعد الدراسات السابقة خطوة مهمة في البحث العلمي لأنها تساعد على فهم الموضوع من خلال ما توصل إليه باحثون آخرون في نفس المجال أو في مجالات قريبة منه. كما تسمح بتحديد الجوانب التي تمت دراستها سابقا والجوانب التي مازالت تحتاج إلى بحث أكثر ومن خلال هذا المبحث سيتم عرض مجموعة من الدراسات السابقة التي تناولت الصيرفة الإلكترونية أو الأداء المالي في البنوك. ثم يتم التعقيب عليها من حيث أوجه التشابه والاختلاف بينها وبين الدراسة الحالية مع إبراز القيمة المضافة لهذه الدراسة.

المطلب الأول: عرض الدراسات السابقة

يساعد عرض الدراسات السابقة على تكوين فكرة أوضح حول موضوع الدراسة، لأنه يبين كيف تناول الباحثون الصيرفة الإلكترونية والأداء المالي في البنوك من زوايا مختلفة. كما يسمح بالاستفادة من نتائجهم في بناء الدراسة الحالية ومقارنتها بما سبق إنجازه ويخصص هذا المطلب لعرض أهم الدراسات السابقة المرتبطة بموضوع البحث. حيث يتم أولا عرض الدراسات السابقة العربية، ثم عرض الدراسات السابقة الأجنبية، مع التركيز على هدف كل دراسة ومنهجها وأهم النتائج التي توصلت إليها.

الفرع الأول: الدراسات السابقة العربية

أولا: دراسة البركة نصيرة وبشيكير عابد والحاج ميمون شمس الهدى سنة 2024، دراسة قياسية لأثر الخدمات المصرفية الإلكترونية في تحسين الأداء المالي للبنوك التجارية الجزائرية (2024)¹

قام الباحثون بدراسة أثر الخدمات المصرفية الإلكترونية في تحسين الأداء المالي للبنوك التجارية الجزائرية، وذلك من خلال معالجة قياسية تهدف إلى معرفة طبيعة العلاقة بين الخدمات المصرفية الإلكترونية ومؤشرات الأداء المالي. واعتمدت الدراسة على منهج تحليلي وقياسي يسمح باختبار أثر المتغير المستقل المتمثل في الخدمات المصرفية الإلكترونية على المتغير التابع المتمثل في الأداء المالي. وقد توصلت الدراسة إلى وجود أثر للخدمات المصرفية الإلكترونية في تحسين الأداء المالي للبنوك التجارية الجزائرية، وهو ما يؤكد أهمية التحول نحو الخدمات البنكية الإلكترونية في دعم نتائج البنوك.

ثانيا: دراسة عروال إيناس وحلوي رحيل سلمى، تأثير كفاءة الخدمات المصرفية الإلكترونية على الأداء المالي للبنوك التجارية: دراسة حالة بنك الخليج الجزائر AGB وكالة قالة 2017-2021 (2023)²

قامت الباحثتان بدراسة أثر كفاءة الخدمات المصرفية الإلكترونية على الأداء المالي للبنوك التجارية، من خلال دراسة حالة بنك الخليج الجزائر وكالة قالة خلال الفترة الممتدة من 2017 إلى 2021. واعتمدت الدراسة على عرض المفاهيم النظرية

¹ البركة نصيرة، بشيكير عابد، الحاج ميمون شمس الهدى، دراسة قياسية لأثر الخدمات المصرفية الإلكترونية في تحسين الأداء المالي للبنوك التجارية الجزائرية، مجلة الدراسات القانونية والاقتصادية، المركز الجامعي سي الخواس بركة، الجزائر، المجلد 7، العدد 2، 2024، ص ص 458-477

² عروال إيناس، حلوي رحيل سلمى، تأثير كفاءة الخدمات المصرفية الإلكترونية على الأداء المالي للبنوك التجارية: دراسة حالة بنك الخليج الجزائر AGB وكالة قالة 2017-2021، مذكرة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة 8 ماي 1945 قالة، الجزائر، 2023

الفصل الأول الأدبيات النظرية للصيرفة الإلكترونية والأداء المالي في البنوك

المرتبطة بالخدمات المصرفية الإلكترونية والأداء المالي، ثم تحليل واقع هذه الخدمات داخل البنك محل الدراسة وقياس مدى مساهمتها في رفع الأداء المالي. وقد توصلت الدراسة إلى أن بنك الخليج الجزائر يهتم بتقديم الخدمات المصرفية الإلكترونية وأن هذه الخدمات ساهمت في زيادة مردودية البنك منذ بداية العمل بها.

ثالثا: دراسة مخوخ رزيقة سنة 2022، أثر استخدام الصيرفة الإلكترونية في تحسين أداء البنوك التجارية (2022)¹

قامت الباحثة بدراسة أثر استخدام الصيرفة الإلكترونية في تحسين أداء البنوك التجارية، حيث ركزت على إبراز أهمية الخدمات الإلكترونية في تطوير العمل البنكي وتحسين مستوى الخدمة المقدمة للزبائن. واعتمدت الدراسة على تحليل العلاقة بين استعمال الصيرفة الإلكترونية وتحسن الأداء داخل البنك، من خلال إبراز دور القنوات الإلكترونية في تسهيل العمليات المصرفية وتقليل الوقت والجهد. وقد توصلت الدراسة إلى أن استعمال الصيرفة الإلكترونية يساهم في تحسين أداء البنوك التجارية، خاصة من حيث جودة الخدمة وسرعة إنجاز العمليات.

رابعا: دراسة معيزي سعيدة، الإلكترونية ودورها في تحسين الأداء المالي للبنوك الجزائرية: دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة الشراكة (2015).²

قامت الباحثة بدراسة دور الصيرفة الإلكترونية في تحسين الأداء المالي للبنوك الجزائرية، حيث ركزت على بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة الشراكة كنموذج تطبيقي. واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي في عرض المفاهيم النظرية المتعلقة بالصيرفة الإلكترونية والأداء المالي، كما تم الاعتماد على دراسة حالة من أجل إسقاط الجانب النظري على الواقع العملي للبنك محل الدراسة. وقد توصلت الدراسة إلى أن الصيرفة الإلكترونية تساعد البنوك على تقديم خدماتها بسرعة وفعالية، كما تساهم في تحقيق رضا الزبائن وتحسين جودة الخدمة، وهو ما يمكن أن ينعكس إيجابا على الأداء المالي للبنك.

الفرع الثاني: الدراسات السابقة الأجنبية

أولا: دراسة Alamirew و Kassaye، Effect of E-Banking Service on Financial Performance of Commercial Banks: A Case of Selected Private Commercial Banks in Ethiopia (2025).³

قام الباحثان بدراسة أثر خدمات الصيرفة الإلكترونية على الأداء المالي للبنوك التجارية الخاصة في إثيوبيا. وقد ركزت الدراسة على عدة أدوات إلكترونية مثل الصراف الآلي ونقاط البيع والصيرفة عبر الإنترنت وبطاقات الدفع والصيرفة عبر الهاتف النقال. واعتمدت الدراسة على منهج كمي من خلال بيانات ستة بنوك خاصة خلال الفترة 2018-2023 مع استعمال

¹ مخوخ رزيقة، أثر استخدام الصيرفة الإلكترونية في تحسين أداء البنوك التجارية، مجلة البحوث في العلوم المالية والمحاسبية، جامعة محمد بوضياف المسيلة، الجزائر، المجلد 7، العدد 2، 2022، ص 330-346

² معيزي سعيدة، الصيرفة الإلكترونية ودورها في تحسين الأداء المالي للبنوك الجزائرية: دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة الشراكة، مذكرة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة 8 ماي 1945 قالمة، الجزائر، 2015

³ Abebe Tilahun Kassaye, Anteneh Mengist Alamirew, **Effect of E-Banking Service on Financial Performance of Commercial Banks: A Case of Selected Private Commercial Banks in Ethiopia**, Journal of Business and Economic Development, Vol. 10, No. 2, 2025, pp. 45-57

نماذج الانحدار في برنامج 13 E-Views وقد توصلت الدراسة إلى أن الصرافات الآلية وبطاقات الدفع والصيرفة عبر الإنترنت كان لها أثر إيجابي ومعنوي على العائد على الأصول والعائد على حقوق الملكية. أما نقاط البيع فكان أثرها سلبيا ومعنويا في النموذج المدروس .

ثانيا: دراسة Rojek ، **The Impact of Electronic Banking on Banking Deposits: The Case of Poland** (2025)¹

قامت الباحثة بدراسة تطور الصيرفة الإلكترونية في بولندا وأثرها على حجم الودائع البنكية. واعتمدت الدراسة على أدوات التحليل الاقتصادي والقياسي واستعملت برنامج GRETل من أجل نمذجة العلاقة بين مؤشرات تطور الصيرفة الإلكترونية وحجم الودائع في القطاع البنكي البولندي. وقد توصلت الدراسة إلى وجود علاقة معنوية بين عدد المستخدمين النشطين للصيرفة الإلكترونية وزيادة موارد الودائع البنكية. كما بينت أن البنوك التي تعتمد على التكنولوجيا وتتكيف مع حاجات الزبائن تكون أكثر قدرة على المنافسة في السوق .

ثالثا: دراسة Rulinda و Izabayo ، **Analyzing the Impact of Electronic Banking on Financial Performance: A Case Study of BPR Rwanda PLC** (2024)²

قام الباحثان بدراسة أثر الصيرفة الإلكترونية على الأداء المالي لبنك BPR Rwanda PLC خلال الفترة 2019-2022. واعتمدت الدراسة على منهج مختلط يجمع بين الاستبيان والمقابلة ومراجعة الوثائق. كما استعملت التحليل الوصفي والانحدار الخطي المتعدد لاختبار العلاقة بين الصيرفة الإلكترونية والأداء المالي. وقد توصلت الدراسة إلى أن البنك يعتمد على عدة أشكال من الصيرفة الإلكترونية مثل البطاقات الإلكترونية والصرافات الآلية والصيرفة عبر الهاتف والصيرفة عبر الإنترنت والتحويلات المالية. كما بينت النتائج وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الصيرفة الإلكترونية والأداء المالي حيث بلغت قيمة الدلالة 0.000 .

رابعا: دراسة Athanas و Irakoze ، **Electronic Banking Services and Financial Performance of Selected Commercial Banks in Rwanda** (2024)³

قام الباحثان بدراسة أثر خدمات الصيرفة الإلكترونية على الأداء المالي لعدد من البنوك التجارية في رواندا. واعتمدت الدراسة على منهج وصفي يجمع بين الأسلوب الكمي والكمي. وقد تم جمع البيانات من موظفي بنك Kigali وبنك I&M وبنك GT باستعمال الاستبيان والمقابلة ثم تحليلها ببرنامج SPSS. وقد توصلت الدراسة إلى وجود علاقة موجبة قوية بين الصيرفة

¹ Katarzyna Rojek, **The Impact of Electronic Banking on Banking Deposits: The Case of Poland**, Management, Poland, 2025, : [Management Poland](#) 2026 تاريخ الاطلاع: 25 أبريل

² Sarah Izabayo, Ephrard Rulinda, **Analyzing the Impact of Electronic Banking on Financial Performance: A Case Study of BPR Rwanda PLC**, International Journal of Finance and Accounting, Vol. 3, No. 1, 2024, pp. 100-114

³ Orlise Ngabonzima Irakoze, Osiemo Kengere Athanas, **Electronic Banking Services and Financial Performance of Selected Commercial Banks in Rwanda**, Journal of Research Innovation and Implications in Education, Vol. 8, No. 4, 2024, pp. 123-134

الفصل الأول الأدبيات النظرية للصيرفة الإلكترونية والأداء المالي في البنوك

عبر الإنترنت والأداء المالي حيث بلغ معامل الارتباط 0.886. كما أظهر نموذج الانحدار أن المتغيرات المستقلة تفسر حوالي 78.3% من التغير في الأداء المالي. وانتهت الدراسة إلى أن الصيرفة الإلكترونية تؤثر بصورة معنوية على الأداء المالي للبنوك محل الدراسة .

المطلب الثاني: التعقيب على الدراسات السابقة وموقع الدراسة الحالية منها

بعد عرض الدراسات السابقة العربية والأجنبية التي تناولت موضوع الصيرفة الإلكترونية والأداء المالي، يصبح من الضروري التعقيب عليها من أجل توضيح علاقتها بالدراسة الحالية. فهذه الدراسات ساعدت في فهم الموضوع من جوانب مختلفة، خاصة من حيث أدوات الصيرفة الإلكترونية ومؤشرات الأداء المالي والطرق المعتمدة في قياس العلاقة بينهما. ويهدف هذا المطلب إلى إبراز أوجه التشابه والاختلاف بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية، ثم تحديد موقع هذه الدراسة والقيمة التي يمكن أن تضيفها، خاصة أنها تركز على دور أدوات الصيرفة الإلكترونية في تحسين الأداء المالي بالبنك الخارجي الجزائري BEA وكالة ورقلة.

الفرع الأول: أوجه التشابه والاختلاف بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية

بعد عرض الدراسات السابقة يتضح أنها تتقاطع مع الدراسة الحالية في عدة جوانب. فقد تناولت أغلبها موضوع الصيرفة الإلكترونية وربطته بالأداء المالي أو الأداء البنكي. كما اعتمدت هذه الدراسات على مؤسسات بنكية باعتبارها مجالا للتطبيق. وهذا ما يجعلها قريبة من موضوع الدراسة الحالية التي تبحث في دور أدوات الصيرفة الإلكترونية في تحسين الأداء المالي بالبنك الخارجي الجزائري BEA وكالة ورقلة.

وتتشابه الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة من حيث المتغير المستقل المتمثل في الصيرفة الإلكترونية أو الخدمات المصرفية الإلكترونية. كما تتشابه معها من حيث الاهتمام بالأداء المالي باعتباره متغيرا تابعا. إضافة إلى ذلك فإن أغلب الدراسات اعتمدت على المنهج الوصفي والتحليلي أو دراسة الحالة من أجل تفسير العلاقة بين المتغيرين.

أما من حيث الاختلاف فإن الدراسة الحالية تتميز بتركيزها على البنك الخارجي الجزائري BEA وكالة ورقلة. في حين أن بعض الدراسات السابقة تناولت بنوكا جزائرية أخرى مثل بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR أو بنك الخليج الجزائر AGB كما أن الدراسة الحالية تعتمد على الاستبيان الموجه لموظفي البنك محل الدراسة. بينما اعتمدت بعض الدراسات السابقة على بيانات مالية أو معالجة قياسية أو دراسة حالة داخلية.

كما تختلف الدراسة الحالية من حيث أبعاد الدراسة. فقد تم قياس أدوات الصيرفة الإلكترونية من خلال قنوات الصيرفة الإلكترونية ووسائل الدفع الإلكتروني وأنظمة التحويل والتسوية الإلكترونية. أما الأداء المالي فقد تم تناوله من خلال تخفيض التكاليف والكفاءة التشغيلية والتنافسية والتوسع والربحية. وهذا يجعل الدراسة أكثر ارتباطا بمحاور الاستبيان المعتمد في الجانب الميداني.

الفصل الأول الأدبيات النظرية للصيرفة الإلكترونية والأداء المالي في البنوك

الجدول رقم 1- 1: أوجه التشابه والاختلاف بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية

مجال المقارنة	أوجه الاختلاف	أوجه التشابه
الموضوع	ركزت الدراسة الحالية على أدوات الصيرفة الإلكترونية في تحسين الأداء المالي بالبنك الخارجي الجزائري BEA وكالة ورقلة	تناولت الدراسات السابقة والدراسة الحالية الصيرفة الإلكترونية وعلاقتها بالأداء المالي أو الأداء البنكي
المتغير المستقل	قسمت الدراسة الحالية أدوات الصيرفة الإلكترونية إلى قنوات الصيرفة الإلكترونية ووسائل الدفع الإلكتروني وأنظمة التحويل والتسوية الإلكترونية	أغلب الدراسات اعتمدت على الصيرفة الإلكترونية أو الخدمات المصرفية الإلكترونية كمتغير مستقل
المتغير التابع	اعتمدت الدراسة الحالية على أبعاد محددة للأداء المالي هي تخفيض التكاليف والكفاءة التشغيلية والتنافسية والتوسع والربحية	أغلب الدراسات ربطت الصيرفة الإلكترونية بالأداء المالي أو أداء البنوك
مجال التطبيق	طبقت الدراسة الحالية على موظفي البنك الخارجي الجزائري BEA وكالة ورقلة	تناولت الدراسات السابقة مؤسسات بنكية وتجارية
المنهج المستخدم	اعتمدت الدراسة الحالية على استبيان موجه للموظفين ومعالجة إحصائية باستخدام SPSS	تتقاطع أغلب الدراسات في استعمال المنهج الوصفي والتحليلي أو دراسة الحالة
أدوات التحليل	اعتمدت الدراسة الحالية على المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومعامل بيرسون والانحدار الخطي البسيط	بعض الدراسات استعملت الاستبيان أو التحليل المالي أو النماذج القياسية
البيئة الزمنية والمكانية	أنجرت الدراسة الحالية في بيئة محلية محددة وهي وكالة ورقلة للبنك الخارجي الجزائري	تناولت الدراسات السابقة بيانات مصرفية جزائرية وأجنبية

المصدر: من إعداد الطالبة اعتمادا على الدراسات السابقة.

الفرع الثاني: ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة

تظهر القيمة المضافة للدراسة الحالية في كونها تناولت موضوعا حديثا يرتبط بالتحول الرقمي في البنوك الجزائرية. فالصيرفة الإلكترونية أصبحت من الوسائل التي تعتمد عليها البنوك لتحسين خدماتها وتخفيف الضغط على الوكالات. كما أصبحت لها علاقة مباشرة بالأداء المالي من خلال تخفيض التكاليف وتحسين الكفاءة التشغيلية وزيادة حجم العمليات. وتكمن أهمية هذه الدراسة في أنها لم تكتف بعرض العلاقة النظرية بين الصيرفة الإلكترونية والأداء المالي. بل حاولت قياس هذه العلاقة ميدانيا من خلال آراء موظفي البنك الخارجي الجزائري BEA وكالة ورقلة. وهذا يسمح بفهم واقع استعمال أدوات الصيرفة الإلكترونية من وجهة نظر الفئة الأكثر اطلاعا على طبيعة العمل البنكي داخل الوكالة.

الفصل الأول الأدبيات النظرية للصيرفة الإلكترونية والأداء المالي في البنوك

كما تضيف الدراسة الحالية قيمة من خلال اعتمادها على أبعاد واضحة للمتغيرين. حيث تم تقسيم أدوات الصيرفة الإلكترونية إلى قنوات الصيرفة الإلكترونية ووسائل الدفع الإلكتروني وأنظمة التحويل والتسوية الإلكترونية. وتم تقسيم الأداء المالي إلى تخفيض التكاليف والكفاءة التشغيلية والتنافسية والتوسع والربحية. وهذا التقسيم يساعد على تحليل العلاقة بين المتغيرين بطريقة أكثر دقة. وتتميز الدراسة أيضا بتركيزها على بنك عمومي جزائري مهم وهو البنك الخارجي الجزائري BEA. كما أن اختيار وكالة ورقلة يعطي للدراسة بعدا ميدانيا محليا يسمح بمعرفة مدى استعمال الخدمات المصرفية الإلكترونية في بيئة مصرفية واقعية من وجهة نظر الموظفين.

ويمكن تلخيص القيمة المضافة للدراسة الحالية في الجدول الآتي:

الجدول رقم 1-2: القيمة المضافة للدراسة الحالية

مجال القيمة المضافة	توضيح القيمة المضافة
من حيث الموضوع	الربط بين أدوات الصيرفة الإلكترونية وتحسين الأداء المالي في البنوك الجزائرية
من حيث مجال الدراسة	تطبيق الدراسة على البنك الخارجي الجزائري BEA وكالة ورقلة
من حيث عينة الدراسة	الاعتماد على موظفي البنك باعتبارهم الفئة التي تستعمل الخدمات المصرفية الإلكترونية
من حيث المتغيرات	تحديد أبعاد واضحة لأدوات الصيرفة الإلكترونية وأبعاد واضحة للأداء المالي
من حيث المنهج	استعمال الاستبيان والمعالجة الإحصائية لاختبار العلاقة بين المتغيرين
من حيث النتائج المنتظرة	إبراز مدى مساهمة الصيرفة الإلكترونية في تخفيض التكاليف وتحسين الكفاءة التشغيلية والربحية والتنافسية
من حيث الفائدة العملية	تقديم مؤشرات يمكن أن تساعد البنك على تطوير خدماته الإلكترونية وتحسين أدائه المالي

المصدر: من إعداد الطالبة اعتمادا على طبيعة الدراسة الحالية.

خلاصة الفصل الأول

تناول هذا الفصل الجانب النظري للصيرفة الإلكترونية والأداء المالي في البنوك. وقد تبين أن الصيرفة الإلكترونية أصبحت وسيلة مهمة لتطوير الخدمات البنكية من خلال الاعتماد على أدوات مثل الصراف الآلي والبطاقات البنكية والدفع الإلكتروني والتحويلات الإلكترونية.

كما تم التطرق إلى مفهوم الأداء المالي ومؤشراته الأساسية مثل الربحية والسيولة والكفاءة التشغيلية والتنافسية. وظهر أن الصيرفة الإلكترونية يمكن أن تساهم في تحسين الأداء المالي من خلال تقليل التكاليف وتسريع العمليات وتحسين جودة الخدمة وجذب زبائن جدد.

كما تم عرض عدد من الدراسات السابقة العربية والأجنبية التي تناولت العلاقة بين الصيرفة الإلكترونية والأداء المالي. وقد ساعدت هذه الدراسات على تحديد موقع الدراسة الحالية التي تركز على البنك الخارجي الجزائري BEA وكالة ورقلة.

الفصل الثاني:

الدراسة الميدانية لدور أدوات
الصيرفة الإلكترونية في تحسين
الأداء المالي بالبنك الخارجي
الجائز BEA وكالة ورقلة.

تمهيد :

بعد التطرق في الفصل الأول إلى الأدبيات النظرية للصيرفة الإلكترونية والأداء المالي في البنوك سيتم في هذا الفصل تناول الجانب التطبيقي للدراسة وذلك من خلال إسقاط الموضوع على الواقع الميداني اعتمادا على نتائج الاستبيان المعالجة ببرنامج SPSS.

وستتطرق في هذا الفصل إلى مبحثين أساسيين حيث يتناول المبحث الأول الإطار المنهجي للدراسة الميدانية من حيث منهج الدراسة مجتمع وعينة البحث أدوات جمع البيانات وأساليب المعالجة الإحصائية أما المبحث الثاني فيخصص لعرض وتحليل نتائج الاستبيان واختبار فرضيات الدراسة وصولا إلى استخلاص أهم النتائج المرتبطة بموضوع البحث.

المبحث الأول: الإطار المنهجي للدراسة الميدانية

يعد الإطار المنهجي من الخطوات الأساسية في إنجاز الدراسة الميدانية لأنه يوضح المسار الذي اعتمدت عليه الدراسة في جمع البيانات وتحليلها. ومن خلاله يتم تحديد مجال الدراسة والمنهج المتبع ومجتمع وعينة البحث إضافة إلى أدوات جمع البيانات والأساليب الإحصائية المستخدمة في معالجة نتائج الاستبيان.

وعليه سيتم في هذا المبحث عرض مجال الدراسة المتمثل في البنك الخارجي الجزائري وكالة ورقلة ثم توضيح الإجراءات المنهجية المعتمدة في الدراسة بما يسمح بإعطاء صورة واضحة عن الأسس العلمية التي بني عليها الجانب التطبيقي.

المطلب الأول: تقديم مجال الدراسة وإجراءاتها المنهجية

يهدف هذا المطلب إلى التعريف بمجال الدراسة الميدانية والمتمثل في البنك الخارجي الجزائري وكالة ورقلة باعتباره الإطار التطبيقي الذي تم من خلاله دراسة موضوع الصيرفة الإلكترونية والأداء المالي في البنوك. كما يتناول هذا المطلب الإجراءات المنهجية المعتمدة في الدراسة من حيث المنهج المستخدم ومجتمع وعينة الدراسة أداة جمع البيانات وطريقة المعالجة الإحصائية للنتائج.

الفرع الأول: التعريف بالبنك الخارجي الجزائري BEA

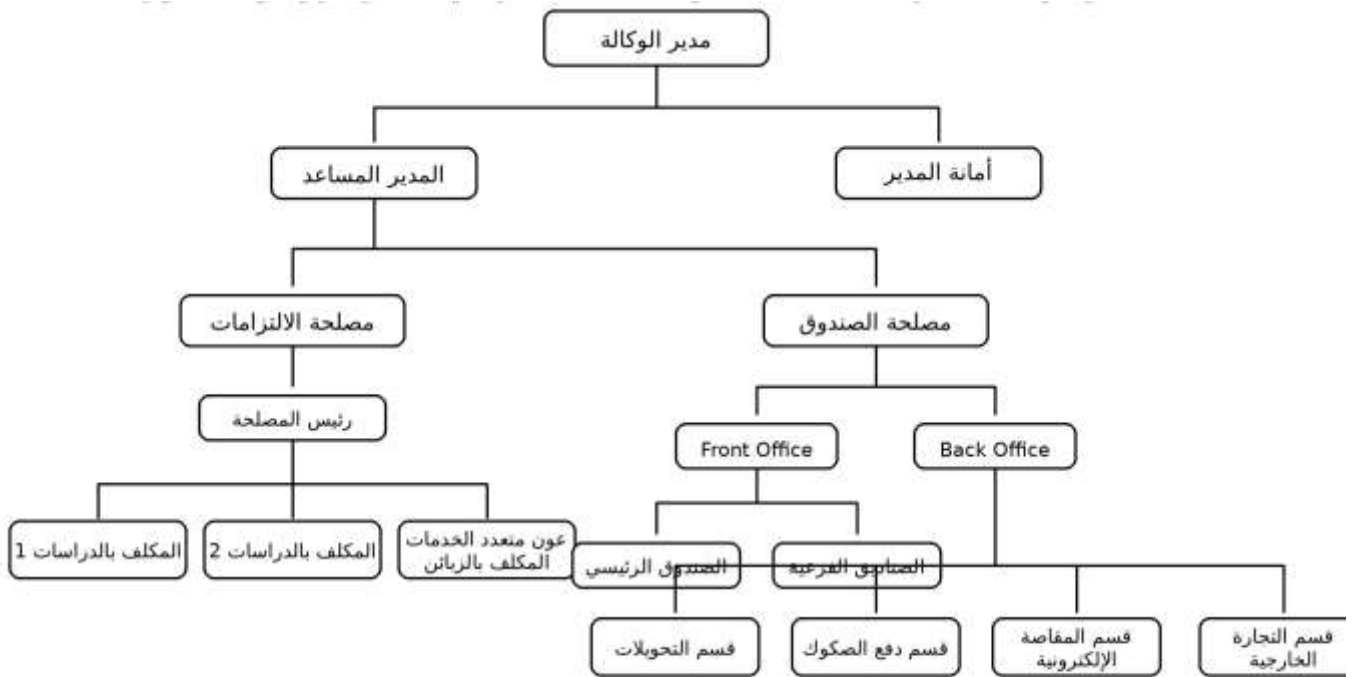
يعد البنك الخارجي الجزائري BEA من أهم البنوك التجارية في الجهاز المصرفي الجزائري نظرا للدور الذي يؤديه في تمويل النشاط الاقتصادي وتسهيل المعاملات المصرفية المرتبطة بالتجارة الخارجية. وقد أنشئ البنك في إطار سياسة تأميم المنشآت الاقتصادية والمالية التي عرفتها الجزائر بعد الاستقلال وذلك بموجب الأمر رقم 67-204 الصادر بتاريخ 01 أكتوبر 1967 حيث أسندت إليه مهمة تطوير العلاقات الاقتصادية للجزائر مع الخارج في إطار التخطيط الوطني . وقد عرف البنك تطورا تنظيميا مهما إذ تحول إلى مؤسسة بنكية مستقلة ثم إلى شركة مساهمة كما تحصل على اعتماده الرسمي بتاريخ 17 جانفي 2002. ويمارس البنك مختلف مهام البنوك التجارية من خلال جمع الودائع منح القروض تمويل عمليات التجارة الخارجية تقديم الضمانات ومرافقة المصدرين والمستوردين في معاملاتهم المالية والمصرفية .

أما وكالة ورقلة التابعة للبنك الخارجي الجزائري فهي مؤسسة مصرفية ذات طابع تجاري تابعة للمديرية الجهوية للجنوب أنشئت سنة 1970 وتعمل على تقديم خدمات مصرفية متنوعة للزبائن مثل فتح الحسابات السحب والإيداع استقبال ملفات القروض معالجة الصكوك البنكية إضافة إلى العمليات المرتبطة بالتجارة الخارجية. وتمثل هذه الوكالة مجال الدراسة الميدانية باعتبارها مؤسسة بنكية تعتمد على الخدمات المصرفية التقليدية والإلكترونية في تعاملاتها اليومية .

كما ترتبط الوكالة بعلاقات داخلية تتمثل في التنسيق بين مختلف المصالح لضمان السير العادي للنشاط اليومي وعلاقات خارجية مع البنوك والمؤسسات الاقتصادية والتجارية سواء داخل الوطن أو خارجه خاصة في العمليات المتعلقة بالصكوك والتحويلات والمعاملات التجارية بالعملة الصعبة .

يمكن عرض الهيكل التنظيمي لوكالة البنك الخارجي الجزائري بورقلة كما يلي:

الشكل رقم 2-1: الهيكل التنظيمي للبنك الخارجي الجزائري وكالة ورقلة



المصدر: من إعداد الطالبة اعتمادا على وثائق البنك الخارجي الجزائري وكالة ورقلة.

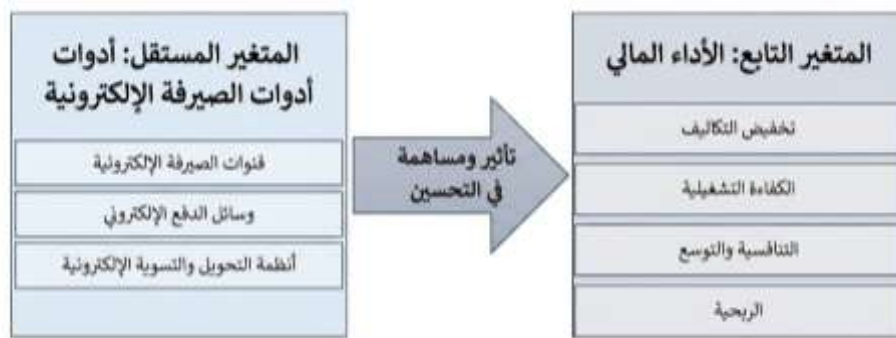
يعكس هذا الهيكل التنظيمي طبيعة النشاط البنكي داخل وكالة ورقلة حيث تشرف الإدارة على تنسيق مختلف المصالح بينما تتولى مصلحة الالتزامات معالجة ملفات القروض والكفالات وفتح الحسابات في حين تهتم مصلحة الصندوق بالعمليات المالية اليومية مثل السحب الدفع التحويلات معالجة الصكوك المقاصة الإلكترونية وعمليات التجارة الخارجية. وبذلك يبرز التنظيم الداخلي للوكالة تكامل المصالح في تقديم الخدمات البنكية وتحقيق أهداف المؤسسة.

الفرع الثاني: نموذج الدراسة

تم بناء نموذج الدراسة على أساس العلاقة بين متغيرين رئيسيين هما أدوات الصيرفة الإلكترونية كمتغير مستقل والأداء المالي كمتغير تابع ويهدف هذا النموذج إلى توضيح مدى مساهمة أدوات الصيرفة الإلكترونية في تحسين الأداء المالي للبنك الخارجي الجزائري BEA وكالة ورقلة.

يمكن توضيح نموذج الدراسة في المخطط الآتي:

الشكل رقم 2- 2: نموذج الدراسة



المصدر: من إعداد الطالبة اعتمادا على متغيرات الدراسة

الفرع الثالث: مجتمع الدراسة وعينتها

يتمثل مجتمع الدراسة الحالية في موظفي البنك الخارجي الجزائري BEA وكالة ورقلة باعتبارهم الفئة الأكثر اطلاعا على واقع استعمال أدوات الصيرفة الإلكترونية داخل البنك ومدى مساهمتها في تحسين الأداء المالي.

أما عينة الدراسة فهي جزء من مجتمع الدراسة يتم اختيارها بهدف جمع البيانات وتحليلها واستخلاص مؤشرات تساعد على الإجابة عن إشكالية البحث. وقد تمثلت عينة الدراسة الحالية في 40 موظفا من موظفي البنك الخارجي الجزائري BEA وكالة ورقلة وهي العينة التي اعتمدت عليها الدراسة في الجانب الميداني.

وتعد هذه العينة مناسبة لطبيعة الدراسة لأنها تضم موظفين لهم علاقة مباشرة بالخدمات البنكية والعمليات المصرفية داخل الوكالة. وهذا يسمح بالحصول على آراء ميدانية حول واقع تطبيق أدوات الصيرفة الإلكترونية ومدى دورها في تحسين الأداء المالي للبنك محل الدراسة.

المطلب الثاني: أداة الدراسة وأساليب المعالجة الإحصائية

تعد أداة الدراسة من العناصر الأساسية في الجانب الميداني لأنها تسمح بجمع البيانات المرتبطة بموضوع البحث وتحويلها إلى نتائج قابلة للتحليل. وقد تم الاعتماد في هذه الدراسة على الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات من أفراد عينة الدراسة وذلك بهدف معرفة دور الصيرفة الإلكترونية في تحسين الأداء المالي للبنوك بالتطبيق على البنك الخارجي الجزائري وكالة ورقلة.

الفرع الأول: تصميم الاستبيان ومحاوره

تم الاعتماد في هذه الدراسة على استبيان مستمد من الأدبيات النظرية والدراسات السابقة التي تناولت الصيرفة الإلكترونية والأداء المالي في البنوك. وقد تم تكييفه بما يتناسب مع موضوع الدراسة الحالية ومجالها التطبيقي المتمثل في البنك الخارجي الجزائري BEA وكالة ورقلة. وشمل التعديل إعادة صياغة بعض العبارات لتناسب البيئة البنكية الجزائرية وتوجيهها إلى موظفي البنك باعتبارهم الفئة المعنية بالإجابة عن الاستبيان إضافة إلى تحديد أبعاد أدوات الصيرفة الإلكترونية في قنوات الصيرفة الإلكترونية ووسائل الدفع الإلكتروني وأنظمة التحويل والتسوية الإلكترونية وربط محور الأداء المالي بأبعاد تخفيض التكاليف والكفاءة التشغيلية والتنافسية والتوسع والربحية.

وقسم الاستبيان إلى جزأين أساسيين. تضمن الجزء الأول البيانات الشخصية لأفراد العينة والمتمثلة في الجنس والعمر والمستوى التعليمي. أما الجزء الثاني فخصص لمحاور الدراسة وقد شمل محورين رئيسيين هما أدوات الصيرفة الإلكترونية والأداء المالي للبنك. وقد تم توزيع عبارات الاستبيان على مجموعة من الأبعاد حيث تضمن المحور الأول 15 عبارة موزعة على ثلاثة أبعاد بينما تضمن المحور الثاني 20 عبارة موزعة على أربعة أبعاد ليصبح مجموع عبارات الاستبيان 35 عبارة.

الجدول رقم 2-1: يوضح توزيع عبارات الاستبيان حسب المحاور والأبعاد

المحور	البعد	عدد العبارات	أرقام العبارات
أدوات الصيرفة الإلكترونية	قنوات الصيرفة الإلكترونية	5	من 1 إلى 5
	وسائل الدفع الإلكتروني	5	من 6 إلى 10
	أنظمة التحويل والتسوية الإلكترونية	5	من 11 إلى 15
الأداء المالي للبنك	تخفيض التكاليف	5	من 1 إلى 5
	الكفاءة التشغيلية	5	من 6 إلى 10
	التنافسية والتوسع	5	من 11 إلى 15
	الربحية	5	من 16 إلى 20
المجموع		35	

المصدر: من إعداد الطالبة

الفرع الثاني: صدق وثبات أداة الدراسة

أولاً: صدق أداة الدراسة

يقصد بصدق أداة الدراسة مدى قدرة الأداة على قياس ما وضعت لقياسه أي أن تكون عبارات الاستبيان مرتبطة فعلاً بموضوع الدراسة ومتغيراتها وأن تعبر عن الأبعاد التي صممت من أجلها.¹

وفي هذه الدراسة تم الاعتماد على الصدق الظاهري والموضوعي من خلال بناء عبارات الاستبيان في ضوء الإطار النظري والدراسات السابقة، مع مراعاة وضوح العبارات وسهولة فهمها من طرف موظفي البنك أفراد العينة. كما تم الحرص على أن تكون العبارات مرتبطة مباشرة بموضوع الدراسة ومناسبة لطبيعة البنك محل الدراسة. وبذلك يمكن القول إن الاستبيان جاء ملائماً لجمع البيانات الميدانية اللازمة حول دور أدوات الصيرفة الإلكترونية في تحسين الأداء المالي للبنك الخارجي الجزائري BEA وكالة ورقلة.

ثانياً: ثبات أداة الدراسة

يقصد بثبات أداة الدراسة مدى الحصول على نتائج متقاربة عند إعادة تطبيق الأداة على نفس العينة أو على عينة مماثلة في ظروف متشابهة كما يدل الثبات على درجة الاتساق الداخلي بين عبارات الاستبيان². وللتأكد من ثبات أداة الدراسة تم الاعتماد على معامل ألفا كرونباخ وذلك باستخدام برنامج SPSS V26 باعتباره من المقاييس الإحصائية المناسبة لقياس الاتساق الداخلي لفقرات الاستبيان.

وقد جاءت النتائج كما يلي:

الجدول رقم 2-2: يوضح نتائج معامل ألفا كرونباخ لثبات أداة الدراسة

المحور	عدد العبارات	معامل ألفا كرونباخ
المحور الأول: أدوات الصيرفة الإلكترونية	15	0.835
المحور الثاني: الأداء المالي للبنك	20	0.865
الاستبيان ككل	35	0.891

المصدر: من إعداد الطالبة اعتماداً على مخرجات برنامج SPSS V26.

¹ محمد عبيدات وآخرون، منهجية البحث العلمي: القواعد والمراحل والتطبيقات، دار وائل للنشر، عمان، 1999، ص 179

² ربحي مصطفى عليان، مرجع سابق، ص 145

يبين الجدول أن قيمة معامل ألفا كرونباخ للمحور الأول بلغت 0.835 وهي قيمة مرتفعة تدل على وجود ثبات جيد في عبارات محور أدوات الصيرفة الإلكترونية. كما بلغت قيمة معامل ألفا كرونباخ للمحور الثاني 0.865 مما يدل على تمتع محور الأداء المالي للبنك بدرجة عالية من الثبات الداخلي. أما بالنسبة للاستبيان ككل فقد بلغت قيمة معامل ألفا كرونباخ 0.891 وهي قيمة مرتفعة مما يؤكد أن أداة الدراسة تتمتع بدرجة جيدة من الثبات ويمكن الاعتماد عليها في التحليل الإحصائي.

الفرع الثالث: الأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات

بعد جمع البيانات وتفريغها تم الاعتماد على برنامج SPSS V26 لمعالجتها إحصائيا وذلك من أجل الوصول إلى نتائج دقيقة تساعد على تحليل اتجاهات أفراد العينة واختبار فرضيات الدراسة. وقد تم استخدام مجموعة من الأساليب الإحصائية المناسبة لطبيعة الدراسة ويمكن توضيحها كما يلي:

- التكرارات والنسب المئوية: استخدمت لوصف خصائص موظفي البنك أفراد عينة الدراسة من حيث الجنس، العمر، والمستوى التعليمي، إضافة إلى عرض توزيع إجاباتهم حول عبارات الاستبيان.
- المتوسط الحسابي: استخدم لقياس الاتجاه العام لإجابات أفراد العينة حول عبارات ومحاور الدراسة ومعرفة مستوى الموافقة على كل بعد من أبعاد الاستبيان.
- الانحراف المعياري: استخدم لمعرفة درجة تشتت إجابات أفراد العينة حول المتوسط الحسابي أي مدى تقارب أو تباعد آرائهم حول عبارات الدراسة.
- معامل ألفا كرونباخ: استخدم لقياس ثبات أداة الدراسة والتأكد من مدى الاتساق الداخلي بين عبارات الاستبيان.
- معامل الارتباط بيرسون: استخدم لقياس طبيعة وقوة العلاقة بين متغيرات الدراسة خاصة العلاقة بين الصيرفة الإلكترونية والأداء المالي للبنك.
- تحليل الانحدار الخطي البسيط: استخدم لاختبار أثر المتغير المستقل المتمثل في الصيرفة الإلكترونية على المتغير التابع المتمثل في الأداء المالي للبنك.

المبحث الثاني: عرض وتحليل نتائج الدراسة الميدانية

بعد تحديد الإطار المنهجي للدراسة الميدانية يتم في هذا المبحث عرض وتحليل النتائج المتحصل عليها من الاستبيان الموجه إلى موظفي البنك الخارجي الجزائري BEA وكالة ورقلة. وقد تمت معالجة البيانات بالاعتماد على برنامج SPSS V26 من أجل الوصول إلى نتائج تساعد على فهم واقع تطبيق أدوات الصيرفة الإلكترونية ودورها في تحسين الأداء المالي للبنك.

المطلب الأول: عرض وتحليل نتائج الدراسة

يخصص هذا المطلب لعرض وتحليل نتائج الاستبيان الموجه إلى موظفي البنك الخارجي الجزائري BEA وكالة ورقلة. ويهدف هذا العرض إلى التعرف على خصائص أفراد العينة من حيث الجنس والعمر والمستوى التعليمي ثم تحليل إجاباتهم حول محوري الدراسة المتمثلين في أدوات الصيرفة الإلكترونية والأداء المالي للبنك.

الفرع الأول: عرض البيانات الشخصية

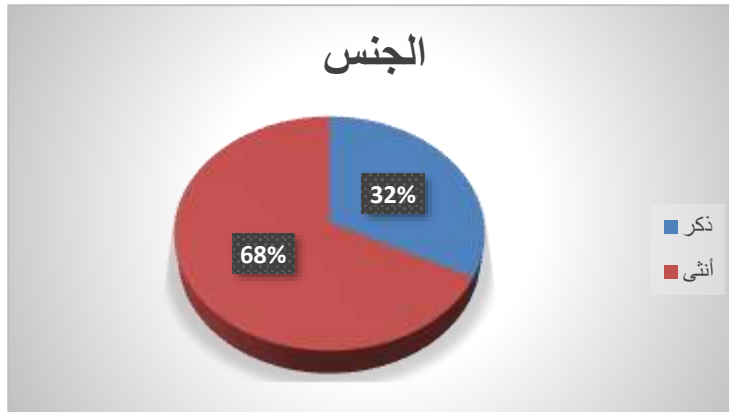
أولاً: الجنس

الجدول رقم 2-3: يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس

المتغير	التكرار	النسبة المئوية %
ذكر	13	32.5%
أنثى	27	67.5%
المجموع	40	100.0%

المصدر: من إعداد الطالبة اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS V26

يبين الجدول أن فئة الإناث تمثل النسبة الأكبر من أفراد العينة بنسبة 67.5% مقابل 32.5% لفئة الذكور. وهذا يدل على أن أغلب أفراد العينة من موظفات البنك الخارجي الجزائري وكالة ورقلة مما يعكس حضورا أكبر للإناث ضمن العينة المدروسة.



الشكل رقم 2-3: يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس

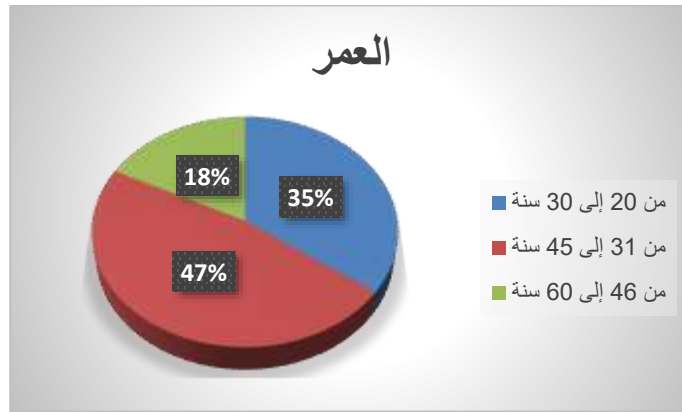
ثانيا: العمر

الجدول رقم 2-4: يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير العمر

المتغير	التكرار	النسبة المئوية%
من 20 إلى 30 سنة	14	35.0%
من 31 إلى 45 سنة	19	47.5%
من 46 إلى 60 سنة	7	17.5%
المجموع	40	100.0%

المصدر: من إعداد الطالبة اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS V26.

يوضح الجدول أن الفئة العمرية من 31 إلى 45 سنة جاءت في المرتبة الأولى بنسبة 47.5% تليها فئة من 20 إلى 30 سنة بنسبة 35.0% ثم فئة من 46 إلى 60 سنة بنسبة 17.5%. وتشير هذه النتائج إلى أن أغلب أفراد العينة ينتمون إلى الفئة العمرية المتوسطة وهي فئة تجمع بين الخبرة المهنية والقدرة على التعامل مع أدوات الصيرفة الإلكترونية.



الشكل رقم 2-4: يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير العمر

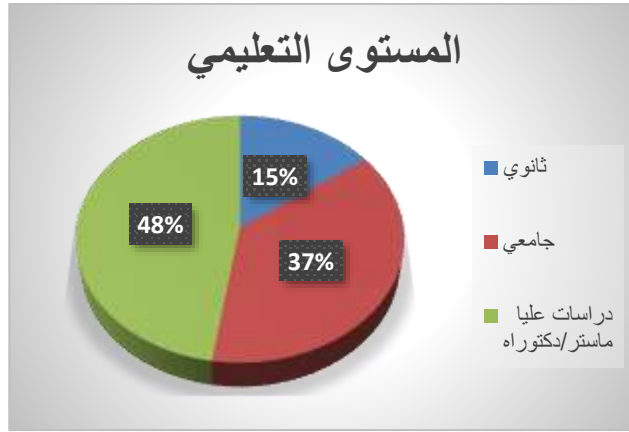
ثالثا: المستوى التعليمي

الجدول رقم 2-5: يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي

المتغير	التكرار	النسبة المئوية%
ثانوي	6	15.0%
جامعي	15	37.5%
دراسات عليا ماستر/دكتوراه	19	47.5%
المجموع	40	100.0%

المصدر: من إعداد الطالبة اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS V26.

يبين الجدول أن فئة الدراسات العليا ماستر/دكتوراه جاءت في المرتبة الأولى بنسبة 47.5% تليها فئة المستوى الجامعي بنسبة 37.5% ثم فئة المستوى الثانوي بنسبة 15.0%. وتدلل هذه النتائج على أن أغلب أفراد العينة يتمتعون بمستوى تعليمي مرتفع مما يساعدهم على فهم طبيعة الخدمات المصرفية الإلكترونية وتقييم انعكاسها على الأداء المالي للبنك.



الشكل رقم 2- 5: يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي

الفرع الثاني: تحليل محاور الدراسة

أولاً: المحور الأول أدوات الصيرفة الإلكترونية

البعد الأول: قنوات الصيرفة الإلكترونية

الجدول رقم 2- 6: يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومستوى بعد قنوات الصيرفة الإلكترونية

العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى	الرتبة
يعتمد البنك على الصراف الآلي في تقديم خدماته بشكل فعال	2.60	0.632	مرتفع	2
يوفر البنك خدمات مصرفية عبر الإنترنت بشكل مستمر	2.30	0.791	متوسط	5
يتيح البنك خدمات مصرفية عبر الهاتف النقال	2.38	0.774	مرتفع	4
تتميز القنوات الإلكترونية بسهولة الاستخدام	2.55	0.639	مرتفع	3
تساهم القنوات الإلكترونية في تسهيل الوصول إلى الخدمات	2.70	0.516	مرتفع	1
المستوى الكلي لبعد قنوات الصيرفة الإلكترونية	2.51	0.670	مرتفع	/

المصدر: من إعداد الطالبة اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS V26

يبين الجدول أن المستوى الكلي لبعده قنوات الصيرفة الإلكترونية جاء مرتفعاً بمتوسط حسابي قدره 2.51 وانحراف معياري قدره 0.670. وقد جاءت عبارة "تساهم القنوات الإلكترونية في تسهيل الوصول إلى الخدمات" في المرتبة الأولى بمتوسط 2.70 مما يدل على أن الموظفين يرون أن هذه القنوات تسهل حصول الزبائن على الخدمات البنكية. في المقابل جاءت عبارة "يوفر البنك خدمات مصرفية عبر الإنترنت بشكل مستمر" في المرتبة الأخيرة بمتوسط 2.30 وبمستوى متوسط مما يشير إلى أن هذا الجانب يحتاج إلى تحسين مقارنة بباقي القنوات الإلكترونية.

البعد الثاني: وسائل الدفع الإلكتروني

الجدول رقم 2-7: يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومستوى بعد وسائل الدفع الإلكتروني

العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى	الرتبة
يعتمد البنك على بطاقات الدفع الإلكتروني بشكل واسع	2.58	0.636	مرتفع	2
يوفر البنك خدمات دفع إلكتروني متنوعة	2.53	0.716	مرتفع	4
تتم عمليات الدفع الإلكتروني بسرعة	2.53	0.599	مرتفع	4
تتميز وسائل الدفع الإلكتروني بالأمان	2.68	0.572	مرتفع	3
تساهم وسائل الدفع الإلكتروني في تسهيل المعاملات	2.90	0.304	مرتفع	1
المستوى الكلي لبعده وسائل الدفع الإلكتروني	2.64	0.565	مرتفع	

المصدر: من إعداد الطالبة اعتماداً على مخرجات برنامج SPSS V26

يبين الجدول أن المستوى الكلي لبعده وسائل الدفع الإلكتروني جاء مرتفعاً بمتوسط حسابي قدره 2.64 وانحراف معياري قدره 0.565. وقد جاءت عبارة "تساهم وسائل الدفع الإلكتروني في تسهيل المعاملات" في المرتبة الأولى بمتوسط 2.90 مما يدل على أن الموظفين يرون أن وسائل الدفع الإلكتروني تسهم بوضوح في تبسيط المعاملات البنكية. أما عبارة "يوفر البنك خدمات دفع إلكتروني متنوعة" و"تتم عمليات الدفع الإلكتروني بسرعة" فجاءتا في المرتبة الأخيرة بمتوسط 2.53 ورغم ذلك بقيتا ضمن المستوى المرتفع.

البعد الثالث: أنظمة التحويل والتسوية الإلكترونية

الجدول رقم 2-8: يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومستوى بعد أنظمة التحويل والتسوية

الإلكترونية

العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى	الرتبة
تتم عمليات التحويل الإلكتروني بسرعة داخل البنك	2.45	0.749	مرتفع	3
يوفر البنك أنظمة فعالة لتحويل الأموال بين الحسابات	2.57	0.675	مرتفع	2
تتم عمليات التسوية الإلكترونية بكفاءة عالية	2.43	0.675	متوسط	4
تقل الأخطاء في التحويلات الإلكترونية	2.32	0.656	متوسط	5
تساهم الأنظمة الإلكترونية في تحسين دقة العمليات المالية	2.80	0.464	مرتفع	1
المستوى الكلي لبعد أنظمة التحويل والتسوية الإلكترونية	2.51	0.644	مرتفع	

المصدر: من إعداد الطالبة اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS V26.

يبين الجدول أن المستوى الكلي لبعد أنظمة التحويل والتسوية الإلكترونية جاء مرتفعا بمتوسط حسابي قدره 2.51 وانحراف معياري قدره 0.644. وقد جاءت عبارة "تساهم الأنظمة الإلكترونية في تحسين دقة العمليات المالية" في المرتبة الأولى بمتوسط 2.80 مما يدل على أن الموظفين يرون أن هذه الأنظمة تساعد على رفع دقة العمليات المالية داخل البنك. أما عبارة "تقل الأخطاء في التحويلات الإلكترونية" فجاءت في المرتبة الأخيرة بمتوسط 2.32 وبمستوى متوسط مما يشير إلى أن هذا الجانب يحتاج إلى تحسين أكبر مقارنة بباقي عبارات البعد.

ثانيا: المحور الثاني الأداء المالي للبنك

البعد الأول: تخفيض التكاليف

الجدول رقم 2-9: يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومستوى بعد تخفيض التكاليف

العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى	الرتبة
ساهمت الصيرفة الإلكترونية في تقليل التكاليف التشغيلية	2.57	0.636	مرتفع	4
تقلل الخدمات الإلكترونية من الحاجة إلى الفروع التقليدية	2.78	0.480	مرتفع	3
تخفض الصيرفة الإلكترونية تكاليف المعاملات البنكية	2.43	0.747	متوسط	5
تقلل الصيرفة الإلكترونية من استخدام الورق	2.80	0.516	مرتفع	2
تساهم في تقليل عدد العمليات اليدوية	2.93	0.267	مرتفع	1
المستوى الكلي لبعد تخفيض التكاليف	2.70	0.529	مرتفع	

المصدر: من إعداد الطالبة اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS V26.

يبين الجدول أن المستوى الكلي لبعء تخفيض التكاليف جاء مرتفعاً بمتوسط حسابي قدره 2.70 وانحراف معياري قدره 0.529. وقد جاءت عبارة "تساهم في تقليل عدد العمليات اليدوية" في المرتبة الأولى بمتوسط 2.93 مما يدل على أن الموظفين يرون أن الصيرفة الإلكترونية تقلل الاعتماد على الإجراءات اليدوية داخل البنك. أما عبارة "تخفض الصيرفة الإلكترونية تكاليف المعاملات البنكية" فجاءت في المرتبة الأخيرة بمتوسط 2.43 وبمستوى متوسط مما يشير إلى أن أثرها في خفض تكاليف المعاملات يظهر بدرجة أقل مقارنة بباقي عبارات البعد.

البعد الثاني: الكفاءة التشغيلية

الجدول رقم 2-10: يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومستوى بعد الكفاءة التشغيلية

العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى	الرتبة
ساهمت الصيرفة الإلكترونية في تسريع العمليات البنكية	2.93	0.267	مرتفع	2
تساعد الأنظمة الإلكترونية في تحسين أداء الموظفين	2.75	0.439	مرتفع	4
تساهم الصيرفة الإلكترونية في تقليل الأخطاء	2.75	0.494	مرتفع	4
تساعد التكنولوجيا في تحسين جودة الخدمة	2.98	0.158	مرتفع	1
تعزز الصيرفة الإلكترونية فعالية العمل داخل البنك	2.77	0.480	مرتفع	3
المستوى الكلي لبعء الكفاءة التشغيلية	2.84	0.368	مرتفع	

المصدر: من إعداد الطالبة اعتماداً على مخرجات برنامج SPSS V26.

يبين الجدول أن المستوى الكلي لبعء الكفاءة التشغيلية جاء مرتفعاً بمتوسط حسابي قدره 2.84 وانحراف معياري قدره 0.368. وقد جاءت عبارة "تساعد التكنولوجيا في تحسين جودة الخدمة" في المرتبة الأولى بمتوسط 2.98 مما يدل على أن الموظفين يرون أن التكنولوجيا تساهم بوضوح في تحسين جودة الخدمات البنكية. كما جاءت عبارة "ساهمت الصيرفة الإلكترونية في تسريع العمليات البنكية" في المرتبة الثانية بمتوسط 2.93 وهو ما يعكس دور الصيرفة الإلكترونية في تسريع العمل داخل البنك.

البعد الثالث: التنافسية والتوسع

الجدول رقم 2-11: يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومستوى بعد التنافسية والتوسع

العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى	الرتبة
ساعدت الصيرفة الإلكترونية البنك على التوسع في السوق	2.70	0.564	مرتفع	3
عززت الخدمات الإلكترونية القدرة التنافسية للبنك	2.73	0.554	مرتفع	2
ساهمت في جذب فئات جديدة من العملاء	2.68	0.526	مرتفع	4
تساهم الصيرفة الإلكترونية في تحسين صورة البنك	2.75	0.543	مرتفع	1
تساعد في تقديم خدمات حديثة مقارنة بالمنافسين	2.65	0.580	مرتفع	5
المستوى الكلي لبعء التنافسية والتوسع	2.70	0.553	مرتفع	

المصدر: من إعداد الطالبة اعتماداً على مخرجات برنامج SPSS V26.

يبين الجدول أن المستوى الكلي لبعء التنافسية والتوسع جاء مرتفعاً بمتوسط حسابي قدره 2.70 وانحراف معياري قدره 0.553. وقد جاءت عبارة "تساهم الصيرفة الإلكترونية في تحسين صورة البنك" في المرتبة الأولى بمتوسط 2.75 مما يدل على أن الموظفين يرون أن الخدمات الإلكترونية تعزز الصورة الحديثة للبنك. أما عبارة "تساعد في تقديم خدمات حديثة مقارنة بالمنافسين" فجاءت في المرتبة الأخيرة بمتوسط 2.65 لكنها بقيت ضمن المستوى المرتفع مما يدل على وجود تقييم إيجابي عام لدور الصيرفة الإلكترونية في دعم تنافسية البنك وتوسعه.

البعء الرابع: الربحية

الجدول رقم 2- 12: يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومستوى بعد الربحية

العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى	الرتبة
ساهمت الصيرفة الإلكترونية في زيادة أرباح البنك	2.50	0.555	مرتفع	5
أدت الخدمات الإلكترونية إلى تحسين الإيرادات	2.57	0.549	مرتفع	4
تساهم الصيرفة الإلكترونية في استقطاب عملاء جدد	2.83	0.385	مرتفع	1
تساعد الخدمات الإلكترونية في زيادة حجم المعاملات	2.83	0.385	مرتفع	1
تعزز الصيرفة الإلكترونية مصادر الدخل للبنك	2.70	0.516	مرتفع	3
المستوى الكلي لبعء الربحية	2.69	0.478	مرتفع	/

المصدر: من إعداد الطالبة اعتماداً على مخرجات برنامج SPSS V26.

يبين الجدول أن المستوى الكلي لبعء الربحية جاء مرتفعاً بمتوسط حسابي قدره 2.69 وانحراف معياري قدره 0.478. وقد جاءت عبارة "تساهم الصيرفة الإلكترونية في استقطاب عملاء جدد" و "تساعد الخدمات الإلكترونية في زيادة حجم المعاملات" في المرتبة الأولى بمتوسط 2.83 مما يدل على أن الموظفين يرون أن الصيرفة الإلكترونية تدعم ربحية البنك من خلال توسيع قاعدة العملاء وزيادة حجم التعاملات. أما عبارة "ساهمت الصيرفة الإلكترونية في زيادة أرباح البنك" فجاءت في المرتبة الأخيرة بمتوسط 2.50 لكنها بقيت ضمن المستوى المرتفع.

المطلب الثاني: اختبار فرضيات الدراسة ومناقشة نتائجها

بعد عرض وتحليل نتائج الاستبيان الموجه إلى موظفي البنك الخارجي الجزائري BEA وكالة ورقلة سيتم في هذا المطلب اختبار فرضيات الدراسة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V26. ويهدف هذا الاختبار إلى معرفة مدى تحقق الفرضيات المتعلقة بدور أدوات الصيرفة الإلكترونية في تحسين الأداء المالي للبنك من وجهة نظر الموظفين.

الفرع الأول: اختبار الفرضيات الفرعية

أولاً: اختبار الفرضية الفرعية الأولى

تنص الفرضية الفرعية الأولى على أن: مستوى تطبيق أدوات الصيرفة الإلكترونية في البنك الخارجي الجزائري BEA وكالة ورقلة مرتفع من وجهة نظر الموظفين.

الجدول رقم 2- 13: يوضح مستوى تطبيق أدوات الصيرفة الإلكترونية والأداء المالي

المتغير	N	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
أدوات الصيرفة الإلكترونية	40	2.5533	0.33562	مرتفع
الأداء المالي	40	2.7300	0.19735	مرتفع

المصدر: من إعداد الطالبة اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS V26

يبين الجدول أن المتوسط الحسابي لمحور أدوات الصيرفة الإلكترونية بلغ 2.5533 بانحراف معياري قدره 0.33562 وهو يقع ضمن المستوى المرتفع وفق مقياس ليكرت الثلاثي المعتمد في الدراسة. كما بلغ المتوسط الحسابي لمحور الأداء المالي 2.7300 بانحراف معياري قدره 0.19735 وهو أيضا ضمن المستوى المرتفع. وعليه فإن الفرضية الفرعية الأولى مدعومة لأن مستوى تطبيق أدوات الصيرفة الإلكترونية في البنك الخارجي الجزائري BEA وكالة ورقلة جاء مرتفعا من وجهة نظر الموظفين.

ثانياً: اختبار الفرضية الفرعية الثانية

تنص الفرضية الفرعية الثانية على أنه: توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين أدوات الصيرفة الإلكترونية والأداء المالي في البنك الخارجي الجزائري BEA وكالة ورقلة من وجهة نظر الموظفين عند مستوى دلالة 0.05. وعليه تصاغ الفرضيتان الإحصائيتان كما يلي:

H0 لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين أدوات الصيرفة الإلكترونية والأداء المالي في البنك الخارجي الجزائري BEA وكالة ورقلة عند مستوى دلالة 0.05.

H1 توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين أدوات الصيرفة الإلكترونية والأداء المالي في البنك الخارجي الجزائري BEA وكالة ورقلة عند مستوى دلالة 0.05.

الجدول رقم 2-14: يوضح العلاقة بين أدوات الصيرفة الإلكترونية والأداء المالي

Correlations		electronic_banking	financial_performance
electronic_banking	Pearson Correlation	1	.321*
	Sig. (2-tailed)		.043
	N	40	40
financial_performance	Pearson Correlation	.321*	1
	Sig. (2-tailed)	.043	
	N	40	40

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

يبين الجدول أن قيمة معامل الارتباط بيرسون بين أدوات الصيرفة الإلكترونية والأداء المالي بلغت 0.321 وهي قيمة موجبة تدل على وجود علاقة ارتباط طردية ضعيفة بين المتغيرين. كما بلغت قيمة مستوى الدلالة $\text{Sig} = 0.043$ وهي أقل من 0.05 وعليه يتم رفض الفرضية الصفرية H_0 وقبول الفرضية البديلة H_1 . وهذا يعني وجود علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين أدوات الصيرفة الإلكترونية والأداء المالي في البنك الخارجي الجزائري BEA وكالة ورقلة من وجهة نظر الموظفين.

ثالثا: اختبار الفرضية الفرعية الثالثة

تنص الفرضية الفرعية الثالثة على أنه: توجد فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات موظفي البنك الخارجي الجزائري BEA وكالة ورقلة حول دور الصيرفة الإلكترونية في تحسين الأداء المالي تعزى للمتغيرات الشخصية عند مستوى دلالة 0.05.

وعليه تصاغ الفرضيتان الإحصائيتان كما يلي:

H0 لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات موظفي البنك الخارجي الجزائري BEA وكالة ورقلة حول دور الصيرفة الإلكترونية في تحسين الأداء المالي تعزى للمتغيرات الشخصية عند مستوى دلالة 0.05.

H1 توجد فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات موظفي البنك الخارجي الجزائري BEA وكالة ورقلة حول دور الصيرفة الإلكترونية في تحسين الأداء المالي تعزى للمتغيرات الشخصية عند مستوى دلالة 0.05.

1. اختبار الفروق حسب متغير الجنس

الجدول رقم 2- 15: يوضح نتائج اختبار T للفروق حسب متغير الجنس

المتغير	قيمة T	درجة الحرية df	مستوى الدلالة Sig	القرار الإحصائي
الجنس	-2.153	38	0.038	دال إحصائيا

المصدر: من إعداد الطالبة اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS V26.

يبين الجدول أن قيمة اختبار T بلغت -2.153 عند مستوى دلالة Sig = 0.038 وهي أقل من 0.05. وهذا يدل على وجود فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات موظفي البنك حول دور الصيرفة الإلكترونية في تحسين الأداء المالي تعزى لمتغير الجنس.

2. اختبار الفروق حسب متغير العمر

الجدول رقم 2- 16: يوضح نتائج تحليل التباين الأحادي ANOVA للفروق حسب متغير العمر

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية df	متوسط المربعات	قيمة F	مستوى الدلالة Sig	القرار الإحصائي
بين المجموعات	0.000	2	0.000	0.003	0.997	غير دال إحصائيا
داخل المجموعات	1.709	37	0.046	/	/	/
المجموع	1.709	39	/	/	/	/

المصدر: من إعداد الطالبة اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS V26.

يبين الجدول أن قيمة اختبار تحليل التباين الأحادي بلغت F = 0.003 عند مستوى دلالة Sig = 0.997 وهي أكبر من 0.05. وهذا يدل على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات موظفي البنك حول دور الصيرفة الإلكترونية في تحسين الأداء المالي تعزى لمتغير العمر.

3. اختبار الفروق حسب متغير المستوى التعليمي

الجدول رقم 2- 17: يوضح نتائج تحليل التباين الأحادي ANOVA للفروق حسب متغير المستوى التعليمي

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية df	متوسط المربعات	قيمة F	مستوى الدلالة Sig	القرار الإحصائي
بين المجموعات	0.006	2	0.003	0.069	0.934	غير دال إحصائيا
داخل المجموعات	1.703	37	0.046			
المجموع	1.709	39				

المصدر: من إعداد الطالبة اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS V26.

يبين الجدول أن قيمة اختبار تحليل التباين الأحادي بلغت $F = 0.069$ عند مستوى دلالة $Sig = 0.934$ وهي أكبر من 0.05. وهذا يدل على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات موظفي البنك حول دور الصيرفة الإلكترونية في تحسين الأداء المالي تعزى لمتغير المستوى التعليمي.

من خلال نتائج الجداول السابقة يتضح أن هناك فروقا ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير الجنس حيث بلغت قيمة $Sig = 0.038$ وهي أقل من 0.05. في المقابل لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير العمر لأن قيمة $Sig = 0.997$ ولا توجد فروق تعزى لمتغير المستوى التعليمي لأن قيمة $Sig = 0.934$ وهما أكبر من 0.05. وعليه فإن الفرضية الفرعية الثالثة مدعومة جزئيا لأنها تحققت بالنسبة لمتغير الجنس فقط ولم تتحقق بالنسبة لمتغيري العمر والمستوى التعليمي.

الفرع الثاني: اختبار الفرضية الرئيسية

تنص الفرضية الرئيسية على أن: تساهم أدوات الصيرفة الإلكترونية في تحسين الأداء المالي للبنك الخارجي الجزائري BEA وكالة ورقلة من وجهة نظر الموظفين.

وعليه تصاغ الفرضيتان الإحصائيتان كما يلي:

H0 لا توجد مساهمة ذات دلالة إحصائية لأدوات الصيرفة الإلكترونية في تحسين الأداء المالي للبنك الخارجي الجزائري BEA وكالة ورقلة عند مستوى دلالة 0.05.

H1 توجد مساهمة ذات دلالة إحصائية لأدوات الصيرفة الإلكترونية في تحسين الأداء المالي للبنك الخارجي الجزائري BEA وكالة ورقلة عند مستوى دلالة 0.05.

الجدول رقم 2-18: يوضح ملخص نموذج الانحدار الخطي البسيط

معامل الارتباط R	معامل التحديد R^2	معامل التحديد المعدل $Adjusted R^2$	الخطأ المعياري للتقدير
0.321	0.103	0.079	0.18935

المصدر: من إعداد الطالبة اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS V26

يبين الجدول أن قيمة معامل الارتباط بلغت 0.321 وهي تدل على وجود علاقة موجبة ضعيفة بين أدوات الصيرفة الإلكترونية والأداء المالي. كما بلغت قيمة معامل التحديد $R^2 = 0.103$ وهذا يعني أن أدوات الصيرفة الإلكترونية تفسر 10.3% من التغيرات الحاصلة في الأداء المالي بينما تعود النسبة المتبقية إلى عوامل أخرى لم يتناولها النموذج.

الجدول رقم 2-19: يوضح نتائج تحليل التباين ANOVA لنموذج الانحدار

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية df	متوسط المربعات	قيمة F	مستوى الدلالة Sig	القرار الإحصائي
الانحدار	0.157	1	0.157	4.367	0.043	دال إحصائيا
البواقي	1.362	38	0.036			
المجموع	1.519	39				

المصدر: من إعداد الطالبة اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS V26.

يوضح الجدول أن قيمة F بلغت 4.367 عند مستوى دلالة Sig = 0.043 وهي أقل من 0.05 مما يدل على أن نموذج الانحدار دال إحصائيا. وهذا يعني أن أدوات الصيرفة الإلكترونية تساهم في تفسير جزء من التغيرات الحاصلة في الأداء المالي للبنك محل الدراسة.

الجدول رقم 2-20: يوضح معاملات الانحدار الخطي البسيط

النموذج	معامل الانحدار B	الخطأ المعياري	Beta	قيمة T	مستوى الدلالة Sig
الثابت	2.248	0.233	0.321	9.664	0.000
أدوات الصيرفة الإلكترونية	0.189	0.090		2.090	0.043

المصدر: من إعداد الطالبة اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS V26.

يبين الجدول أن معامل الانحدار لأدوات الصيرفة الإلكترونية بلغ 0.189 عند مستوى دلالة Sig = 0.043 وهي أقل من 0.05 مما يدل على وجود أثر موجب ودال إحصائيا لأدوات الصيرفة الإلكترونية على الأداء المالي. ويعني ذلك أن تحسين مستوى تطبيق أدوات الصيرفة الإلكترونية يؤدي إلى تحسين في الأداء المالي للبنك حسب نتائج عينة الدراسة. وبناء على هذه النتائج يتم رفض الفرضية الصفرية H0 وقبول الفرضية البديلة H1 أي أن أدوات الصيرفة الإلكترونية تساهم مساهمة ذات دلالة إحصائية في تحسين الأداء المالي للبنك الخارجي الجزائري BEA وكالة ورقلة من وجهة نظر الموظفين. وعليه فإن الفرضية الرئيسية مدعومة.

الفرع الثالث: مناقشة نتائج الفرضيات

بعد اختبار فرضيات الدراسة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V26 يمكن مناقشة النتائج المتوصل إليها من خلال تفسير دلالاتها وربطها بموضوع الدراسة بالنسبة للفرضية الفرعية الأولى فإن ارتفاع مستوى تطبيق أدوات الصيرفة الإلكترونية يعكس توجه البنك الخارجي الجزائري BEA وكالة ورقلة نحو الاعتماد على الوسائل الإلكترونية في تسير الخدمات البنكية. ويمكن تفسير ذلك بأن الصراف الآلي وبطاقات الدفع والتحويلات الإلكترونية أصبحت أدوات ضرورية في العمل البنكي لأنها تساعد على تسهيل المعاملات وتقليل الضغط على العمليات التقليدية داخل البنك.

أما بالنسبة للفرضية الفرعية الثانية فإن وجود علاقة ارتباط موجبة بين أدوات الصيرفة الإلكترونية والأداء المالي يدل على أن استعمال هذه الأدوات يرتبط بتحسين الأداء المالي للبنك. ويمكن تفسير ذلك بأن الصيرفة الإلكترونية تساهم في تسريع العمليات وتقليل الأخطاء وتحسين جودة الخدمة وهو ما ينعكس على كفاءة العمل البنكي ويعزز قدرة البنك على تحسين نتائجه المالية.

وفيما يتعلق بالفرضية الفرعية الثالثة فإن ظهور فروق حسب متغير الجنس فقط قد يرجع إلى اختلاف طبيعة التعامل مع أدوات الصيرفة الإلكترونية داخل بيئة العمل بين الذكور والإناث. أما عدم وجود فروق حسب العمر والمستوى التعليمي فيشير إلى أن تقييم الموظفين لدور الصيرفة الإلكترونية في تحسين الأداء المالي كان متقاربا بين مختلف الفئات العمرية والمستويات التعليمية مما يدل على وضوح أهمية هذه الأدوات لدى أغلب أفراد العينة

أما بخصوص الفرضية الرئيسية فإن نتائج الانحدار بينت أن أدوات الصيرفة الإلكترونية تساهم في تحسين الأداء المالي للبنك لكن بنسبة تفسير محدودة بلغت 10.3%. ويفسر ذلك بأن الصيرفة الإلكترونية تعد عاملا مساعدا في تحسين الأداء المالي من خلال تخفيض التكاليف ورفع الكفاءة التشغيلية وتحسين جودة الخدمات لكنها ليست العامل الوحيد المؤثر في الأداء المالي حيث توجد عوامل أخرى قد تكون مرتبطة بحجم النشاط البنكي والسياسات المالية وعدد العملاء وطبيعة السوق.

خلاصة الفصل الثاني

تناول هذا الفصل الجانب التطبيقي للدراسة من خلال تحليل نتائج الاستبيان الموجه إلى موظفي البنك الخارجي الجزائري BEA وكالة ورقلة بالاعتماد على برنامج SPSS V26. وقد أظهرت النتائج أن مستوى تطبيق أدوات الصيرفة الإلكترونية ومستوى الأداء المالي جاءا مرتفعين من وجهة نظر الموظفين.

كما بينت نتائج اختبار الفرضيات وجود علاقة ارتباط موجبة ذات دلالة إحصائية بين أدوات الصيرفة الإلكترونية والأداء المالي ووجود مساهمة لأدوات الصيرفة الإلكترونية في تحسين الأداء المالي رغم أن نسبة التفسير كانت محدودة. وعليه يمكن القول إن الصيرفة الإلكترونية تعد عاملا مساعدا في تحسين الأداء المالي للبنك من خلال تسهيل المعاملات وتسريع العمليات وتحسين جودة الخدمات.

خاتمة

تناولت هذه الدراسة موضوع أدوات الصيرفة الإلكترونية ودورها في تحسين الأداء المالي للبنوك الجزائرية من خلال دراسة حالة البنك الخارجي الجزائري BEA وكالة ورقلة. وقد تم في الفصل الأول عرض الجانب النظري للموضوع من خلال التطرق إلى مفهوم الصيرفة الإلكترونية وأهم أدواتها وقنواتها ووسائل الدفع الإلكتروني وأنظمة التحويل والتسوية الإلكترونية إضافة إلى مخاطرها. كما تم تناول مفهوم الأداء المالي ومؤشراته والعوامل المؤثرة فيه مع توضيح العلاقة بين الصيرفة الإلكترونية وتحسين الأداء المالي للبنوك. أما في الفصل الثاني فقد تم الانتقال إلى الجانب الميداني للدراسة من خلال الاعتماد على استبيان موجه إلى عينة من موظفي البنك الخارجي الجزائري BEA وكالة ورقلة. وتم تحليل البيانات باستخدام برنامج SPSS V26 بهدف معرفة مستوى تطبيق أدوات الصيرفة الإلكترونية وقياس علاقتها بالأداء المالي واختبار الفرضيات. وقد سمحت النتائج المتوصل إليها بتكوين صورة ميدانية حول واقع استعمال أدوات الصيرفة الإلكترونية ودورها في تحسين الأداء المالي للبنك محل الدراسة.

➤ اختبار الفرضيات

من خلال النتائج المتوصل إليها يمكن عرض اختبار الفرضيات كما يلي:

1. بالنسبة للفرضية الفرعية الأولى التي تنص على أن مستوى تطبيق أدوات الصيرفة الإلكترونية في البنك الخارجي الجزائري BEA وكالة ورقلة مرتفع من وجهة نظر الموظفين فقد تم قبولها لأن نتائج الدراسة بينت أن هذا المحور جاء ضمن المستوى المرتفع .
2. بالنسبة للفرضية الفرعية الثانية التي تنص على وجود علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين أدوات الصيرفة الإلكترونية والأداء المالي فقد تم قبولها لأن نتائج معاملات الارتباط بيرسون أظهرت وجود علاقة موجبة ودالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.05 .
3. بالنسبة للفرضية الفرعية الثالثة التي تنص على وجود فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات الموظفين تعزى للمتغيرات الشخصية فقد تم قبولها جزئياً لأنها تحققت بالنسبة لمتغير الجنس ولم تتحقق بالنسبة لمتغير العمر والمستوى التعليمي .
4. بالنسبة للفرضية الرئيسية التي تنص على أن أدوات الصيرفة الإلكترونية تساهم في تحسين الأداء المالي للبنك الخارجي الجزائري BEA وكالة ورقلة فقد تم قبولها لأن نتائج الانحدار الخطي البسيط بينت وجود أثر موجب ودال إحصائي لأدوات الصيرفة الإلكترونية على الأداء المالي.

➤ نتائج الدراسة

توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها:

1. تعد الصيرفة الإلكترونية من الوسائل الحديثة التي تساعد البنوك على تطوير خدماتها وتحسين طريقة تقديمها .
2. تعتمد الصيرفة الإلكترونية على عدة أدوات مثل الصراف الآلي والبطاقات البنكية ووسائل الدفع الإلكتروني وأنظمة التحويل والتسوية الإلكترونية .
3. أظهرت نتائج الدراسة أن مستوى تطبيق أدوات الصيرفة الإلكترونية في البنك الخارجي الجزائري BEA وكالة ورقلة جاء مرتفعاً من وجهة نظر الموظفين .

4. بينت النتائج أن مستوى الأداء المالي في البنك محل الدراسة جاء مرتفعا من وجهة نظر الموظفين .
5. أظهرت النتائج وجود علاقة ارتباط موجبة ذات دلالة إحصائية بين أدوات الصيرفة الإلكترونية والأداء المالي .
6. بينت نتائج الانحدار الخطي البسيط أن أدوات الصيرفة الإلكترونية تساهم في تحسين الأداء المالي للبنك محل الدراسة .
7. أظهرت النتائج أن أدوات الصيرفة الإلكترونية تفسر نسبة محدودة من التغير في الأداء المالي وهذا يدل على وجود عوامل أخرى تؤثر فيه .
8. بينت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات الموظفين تعزى لمتغير الجنس .
9. أظهرت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات الموظفين تعزى لمتغير العمر أو المستوى التعليمي .
10. يتضح من النتائج أن الصيرفة الإلكترونية تعد عاملا مساعدا في تحسين الأداء المالي من خلال تسريع العمليات وتقليل الإجراءات اليدوية وتحسين جودة الخدمات.

➤ توصيات الدراسة

بناء على النتائج المتوصل إليها يمكن تقديم التوصيات الآتية :

1. ضرورة مواصلة تطوير أدوات الصيرفة الإلكترونية في البنك الخارجي الجزائري BEA وكالة ورقلة .
2. تحسين خدمات الصيرفة عبر الإنترنت والهاتف النقال لأنها من القنوات التي تحتاج إلى دعم أكبر .
3. تعزيز فعالية أنظمة التحويل والتسوية الإلكترونية لتقليل الأخطاء وتحسين دقة العمليات المالية .
4. تقوية أنظمة الحماية والأمان من أجل حماية البيانات وزيادة الثقة في الخدمات الإلكترونية .
5. تكوين الموظفين بشكل مستمر في مجال استعمال الأنظمة البنكية الإلكترونية .
6. العمل على تسريع عمليات الدفع الإلكتروني والتحويلات الإلكترونية داخل البنك .
7. توسيع استعمال البطاقات البنكية ونقاط البيع الإلكترونية لتقليل الاعتماد على العمليات التقليدية .
8. ربط تطوير الصيرفة الإلكترونية بأهداف الأداء المالي مثل تخفيض التكاليف وتحسين الكفاءة التشغيلية والربحية .
9. متابعة تقييم الموظفين للخدمات الإلكترونية بصفة دورية لمعرفة النقائص والعمل على تحسينها .
10. الاستثمار أكثر في التكنولوجيا البنكية الحديثة حتى يتمكن البنك من تحسين جودة خدماته وتعزيز قدرته التنافسية.

قائمة المراجع

أولاً: الكتب

- أكرم حداد، مشهور هذلول، النقود والمصارف، دار وائل للنشر، عمان، الأردن، ط1، 2005 .
- أحمد بن مرسل، مناهج البحث العلمي في علوم الإعلام والاتصال، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2010 .
- إلياس بن ساسي، يوسف قريشي، التسيير المالي: الإدارة المالية، دار وائل للنشر، عمان، الأردن، ط1، 2006 .
- حمزة محمود الزبيدي، التحليل المالي لأغراض تقييم الأداء والتنبؤ بالفشل، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2000 .
- ربحي مصطفى عليان، عثمان محمد غنيم، مناهج وأساليب البحث العلمي النظرية والتطبيق، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2000 .
- طارق طه، إدارة البنوك في بيئة العولمة والإنترنت، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، مصر، 2007 .
- الطاهر لطرش، تقنيات البنوك، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، ط7، 2010 .
- عبد الغفار حنفي، الإدارة المالية المعاصرة، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2004 .
- محمد عبيدات وآخرون، منهجية البحث العلمي: القواعد والمراحل والتطبيقات، دار وائل للنشر، عمان، 1999 .
- ناصر دادي عدون، تقنيات مراقبة التسيير: التحليل المالي، دار المحمدية العامة، الجزائر، 1999 .
- ناظم محمد نوري الشمري وآخرون، الصيرفة الإلكترونية، دار وائل للنشر، عمان، الأردن، 2008 .

ثانياً: المقالات العلمية

- البركة نصيرة، بشيكر عابد، الحاج ميمون شمس الهدى، دراسة قياسية لأثر الخدمات المصرفية الإلكترونية في تحسين الأداء المالي للبنوك التجارية الجزائرية، مجلة الدراسات القانونية والاقتصادية، المركز الجامعي سي الحواس بريكة، الجزائر، المجلد 7، العدد 2، 2024، ص ص 458-477 .
- بن غيدة سعاد، إدارة مخاطر الصيرفة الإلكترونية وأثرها على الخدمة البنكية الإلكترونية، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، 2018 .
- بوسعيد محمد عبد الكريم، فوراري عبد العزيز، صايم مصطفى، واقع وسائل الدفع الإلكترونية في البنوك الجزائرية: الواقع والآفاق، دراسة حالة تجارب دول المغرب العربي والدول المتقدمة، مجلة التنمية والاقتصاد التطبيقي، المجلد 3، العدد 2، 2019، ص ص 92-104 .
- عبد الجليل مريم، آليات إدارة مخاطر الصيرفة الإلكترونية في المنظومة المصرفية الجزائرية، مجلة دراسات اقتصادية، 2020 .
- مخوخ رزيقة، أثر استخدام الصيرفة الإلكترونية في تحسين أداء البنوك التجارية، مجلة البحوث في العلوم المالية والمحاسبية، جامعة محمد بوضياف المسيلة، الجزائر، المجلد 7، العدد 2، 2022، ص ص 330-346 .
- مطاي عبد القادر، بن شنيعة كريمة، صلاح محمد، وسائل الدفع الإلكترونية ودورها في عصرنة المنظومة المصرفية الجزائرية، مجلة الاقتصاد الحديث والتنمية المستدامة، المجلد 2، العدد 2، 2020، ص ص 28-43 .

ثالثا: المذكرات والأطروحات الجامعية

- عروال إيناس، حلوي رحيل سلمى، تأثير كفاءة الخدمات المصرفية الإلكترونية على الأداء المالي للبنوك التجارية: دراسة حالة بنك الخليج الجزائر AGB وكالة قلمة 2017-2021، مذكرة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة 8 ماي 1945 قلمة، الجزائر، 2023 .
- معيزي سعيدة، الصيرفة الإلكترونية ودورها في تحسين الأداء المالي للبنوك الجزائرية: دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة الشارقة، مذكرة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة 8 ماي 1945 قلمة، الجزائر، 2015 .

رابعا: المطبوعات الببداغوجية والمحاضرات

- منصركريمة، محاضرات في الصيرفة الإلكترونية، مطبوعة ببداغوجية موجهة لطلبة السنة الثانية ماستر مالية وبنوك، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة امحمد بوقرة بومرداس، الجزائر، السنة الجامعية 2020/2019 .

خامسا: المواقع الإلكترونية الرسمية

- البنك الدولي، نظرة عامة حول الخدمات المالية الرقمية، الموقع الرسمي للبنك الدولي، متاح على Digital : Financial Services Overview، تاريخ الاطلاع: 16 أفريل 2026 .
- بنك الجزائر، نظام الجزائر للمقاصة المسافية ما بين المصارف، الموقع الرسمي لبنك الجزائر، متاح على bank-of-algeria.dz، تاريخ الاطلاع: 16 أفريل 2026 .

سادسا: المراجع الأجنبية

- Abebe Tilahun Kassaye, Anteneh Mengist Alamirew, **Effect of E-Banking Service on Financial Performance of Commercial Banks: A Case of Selected Private Commercial Banks in Ethiopia**, Journal of Business and Economic Development, Vol. 10, No. 2, 2025, pp. 45-57.
- Katarzyna Rojek, **The Impact of Electronic Banking on Banking Deposits: The Case of Poland**, Management, Poland, 2025, available at: Management Poland, accessed on: 25 April 2026.
- Orlise Ngabonzima Irakoze, Osiemo Kengere Athanas, **Electronic Banking Services and Financial Performance of Selected Commercial Banks in Rwanda**, Journal of Research Innovation and Implications in Education, Vol. 8, No. 4, 2024, pp. 123-134.
- Sarah Izabayo, Ephrard Rulinda, **Analyzing the Impact of Electronic Banking on Financial Performance: A Case Study of BPR Rwanda PLC**, International Journal of Finance and Accounting, Vol. 3, No. 1, 2024, pp. 100-114.

الملاحق



الملحق رقم 1: استمارة استبيان

جامعة قاصدي مرباح ورقلة
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم علوم المالية والمحاسبة



استبيان

في إطار إعداد مذكرة ماستر في تخصص مالية بنوك وتأمينات، والموسومة بـ:

دور أدوات الصيرفة الإلكترونية في تحسين الأداء المالي بالبنوك الجزائرية

دراسة حالة البنك الخرجي الجزائري BEA ،

نضع بين أيديكم هذا الاستبيان بهدف جمع معلومات ميدانية حول موضوع الدراسة.

نرجو منكم الإجابة بكل موضوعية، علماً أن المعلومات المقدمة ستستخدم لأغراض علمية فقط.

الجزء الأول: البيانات الشخصية

- الجنس: ذكر ☐ أنثى ☐
- العمر: من 20 إلى 30 سنة ☐ من 31 إلى 45 سنة ☐ من 46 إلى 60 سنة ☐ أكثر من 60 سنة ☐
- المستوى التعليمي: ثانوي ☐ ثقيني ☐ جامعي ☐ دراسات عليا (ماستر/دكتوراه) ☐

الجزء الثاني: محاور الدراسة

المحور الأول: أدوات الصيرفة الإلكترونية

م	الفقرة	غير موافق	محايد	موافق
البعد الأول: قنوات الصيرفة الإلكترونية				
1	يعتمد البنك على الصراف الآلي في تقديم خدماته بشكل فعال.			
2	يوفر البنك خدمات مصرفية عبر الإنترنت بشكل مستمر.			
3	يتيح البنك خدمات مصرفية عبر الهاتف النقال.			
4	تتميز القنوات الإلكترونية بسهولة الاستخدام.			
5	تساهم القنوات الإلكترونية في تسهيل الوصول إلى الخدمات.			
البعد الثاني: وسائل الدفع الإلكتروني				
6	يعتمد البنك على بطاقات الدفع الإلكتروني بشكل واسع .			
7	يوفر البنك خدمات دفع إلكتروني متنوعة .			
8	تتم عمليات الدفع الإلكتروني بسرعة .			
9	تتميز وسائل الدفع الإلكتروني بالأمان .			
10	تساهم وسائل الدفع الإلكتروني في تسهيل المعاملات.			
البعد الثالث: أنظمة التحويل والتسوية الإلكترونية				
11	تتم عمليات التحويل الإلكتروني بسرعة داخل البنك .			
12	يوفر البنك أنظمة فعالة لتحويل الأموال بين الحسابات .			
13	تتم عمليات التسوية الإلكترونية بكفاءة عالية .			
14	تقل الأخطاء في التحويلات الإلكترونية .			
15	تساهم الأنظمة الإلكترونية في تحسين دقة العمليات المالية .			

المحور الثاني: الأداء المالي للبنك

م	الفقرة	غير موافق	محايد	موافق
البعد الأول: تخفيض التكاليف				

1	ساهمت الصيرفة الإلكترونية في تقليل التكاليف التشغيلية .		
2	تقلل الخدمات الإلكترونية من الحاجة إلى الفروع التقليدية .		
3	تخفض الصيرفة الإلكترونية تكاليف المعاملات البنكية .		
4	تقلل الصيرفة الإلكترونية من استخدام الورق .		
5	تساهم في تقليل عدد العمليات اليدوية.		
البعد الثاني: الكفاءة التشغيلية			
6	ساهمت الصيرفة الإلكترونية في تسريع العمليات البنكية .		
7	تساعد الأنظمة الإلكترونية في تحسين أداء الموظفين .		
8	تساهم الصيرفة الإلكترونية في تقليل الأخطاء .		
9	تساعد التكنولوجيا في تحسين جودة الخدمة .		
10	تعزز الصيرفة الإلكترونية فعالية العمل داخل البنك.		
البعد الثالث: التنافسية والتوسع			
11	ساعدت الصيرفة الإلكترونية البنك على التوسع في السوق .		
12	عززت الخدمات الإلكترونية القدرة التنافسية للبنك .		
13	ساهمت في جذب فئات جديدة من العملاء .		
14	تساهم الصيرفة الإلكترونية في تحسين صورة البنك .		
15	تساعد في تقديم خدمات حديثة مقارنة بالمنافسين.		
البعد الرابع: الربحية			
16	ساهمت الصيرفة الإلكترونية في زيادة أرباح البنك .		
17	أدت الخدمات الإلكترونية إلى تحسين الإيرادات .		
18	تساهم الصيرفة الإلكترونية في استقطاب عملاء جدد .		
19	تساعد الخدمات الإلكترونية في زيادة حجم المعاملات .		
20	تعزز الصيرفة الإلكترونية مصادر الدخل للبنك.		

الملحق رقم 2: مخرجات برنامج الـ spss v26

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.835	15

RELIABILITY

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.865	20

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.891	35

الجنس

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ذكر	13	32.5	32.5	32.5
Valid أنثى	27	67.5	67.5	100.0
Total	40	100.0	100.0	

العمر

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid من 20 إلى 30 سنة	14	35.0	35.0	35.0
Valid من 31 إلى 45 سنة	19	47.5	47.5	82.5
Valid من 46 إلى 60 سنة	7	17.5	17.5	100.0
Total	40	100.0	100.0	

المستوى التعليمي

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ثانوي	6	15.0	15.0	15.0
Valid جامعي	15	37.5	37.5	52.5
Valid دراسات عليا (مستر/دكتوراه)	19	47.5	47.5	100.0
Total	40	100.0	100.0	

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
يعتمد البنك على الصراف الآلي في تقديم خدماته بشكل فعال	40	1	3	2.60	.632
يوفر البنك خدمات مصرفية عبر الإنترنت بشكل مستمر	40	1	3	2.30	.791
يتيح البنك خدمات مصرفية عبر الهاتف النقال	40	1	3	2.38	.774

الملاحق

تتميز القنوات الإلكترونية بسهولة الاستخدام.	40	1	3	2.55	.639
تساهم القنوات الإلكترونية في تسهيل الوصول إلى الخدمات	40	1	3	2.70	.516
Valid N (listwise)	40				

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
يعتمد البنك على بطاقات الدفع الإلكتروني بشكل واسع	40	1	3	2.58	.636
يوفر البنك خدمات دفع إلكتروني متنوعة	40	1	3	2.53	.716
تتم عمليات الدفع الإلكتروني بسرعة	40	1	3	2.53	.599
تتميز وسائل الدفع الإلكتروني بالأمان	40	1	3	2.68	.572
تساهم وسائل الدفع الإلكتروني في تسهيل المعاملات.	40	2	3	2.90	.304
Valid N (listwise)	40				

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
تتم عمليات التحويل الإلكتروني بسرعة داخل البنك	40	1	3	2.45	.749
يوفر البنك أنظمة فعالة لتحويل الأموال بين الحسابات	40	1	3	2.57	.675
تتم عمليات التسوية الإلكترونية بكفاءة عالية	40	1	3	2.43	.675
تقل الأخطاء في التحويلات الإلكترونية	40	1	3	2.32	.656
تساهم الأنظمة الإلكترونية في تحسين دقة العمليات المالية	40	1	3	2.80	.464
Valid N (listwise)	40				

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
ساهمت الصيرفة الإلكترونية في تقليل التكاليف التشغيلية	40	1	3	2.57	.636
تقلل الخدمات الإلكترونية من الحاجة إلى الفروع التقليدية	40	1	3	2.78	.480
تخفض الصيرفة الإلكترونية تكاليف المعاملات البنكية	40	1	3	2.43	.747
تقلل الصيرفة الإلكترونية من استخدام الورق	40	1	3	2.80	.516
تساهم في تقليل عدد العمليات اليدوية	40	2	3	2.93	.267
Valid N (listwise)	40				

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
ساهمت الصيرفة الإلكترونية في تسريع العمليات البنكية	40	2	3	2.93	.267
تساعد الأنظمة الإلكترونية في تحسين أداء الموظفين	40	2	3	2.75	.439
تساهم الصيرفة الإلكترونية في تقليل الأخطاء	40	1	3	2.75	.494
تساعد التكنولوجيا في تحسين جودة الخدمة.	40	2	3	2.98	.158
تعزز الصيرفة الإلكترونية فعالية العمل داخل البنك	40	1	3	2.77	.480

Valid N (listwise)	40				
--------------------	----	--	--	--	--

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
ساعدت الصيرفة الإلكترونية البنك على التوسع في السوق	40	1	3	2.70	.564
عززت الخدمات الإلكترونية القدرة التنافسية للبنك	40	1	3	2.73	.554
ساهمت في جذب فئات جديدة من العملاء	40	1	3	2.68	.526
تساهم الصيرفة الإلكترونية في تحسين صورة البنك	40	1	3	2.75	.543
تساعد في تقديم خدمات حديثة مقارنة بالمنافسين	40	1	3	2.65	.580
Valid N (listwise)	40				

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
ساهمت الصيرفة الإلكترونية في زيادة أرباح البنك	40	1	3	2.50	.555
أدت الخدمات الإلكترونية إلى تحسين الإيرادات	40	1	3	2.57	.549
تساهم الصيرفة الإلكترونية في استقطاب عملاء جدد	40	2	3	2.83	.385
تساعد الخدمات الإلكترونية في زيادة حجم المعاملات	40	2	3	2.83	.385
تعزز الصيرفة الإلكترونية مصادر الدخل للبنك	40	1	3	2.70	.516
Valid N (listwise)	40				

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
electronic banking	40	1.73	3.00	2.5533	.33562
financial performance	40	2.00	3.00	2.7300	.19735
Valid N (listwise)	40				

Correlations

		electronic_banking	financial_performance
electronic_banking	Pearson Correlation	1	.321*
	Sig. (2-tailed)		.043
	N	40	40
financial_performance	Pearson Correlation	.321*	1
	Sig. (2-tailed)	.043	
	N	40	40

Group Statistics

	الجنس	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
total_questionnaire	ذكر	13	2.5560	.25941	.07195
	أنثى	27	2.7016	.16591	.03193

Independent Samples Test

Levene's Test for Equality of Variances				t-test for Equality of Means
		F	Sig.	t
total_questionnaire	Equal variances assumed	1.302	.261	-2.153-
	Equal variances not assumed			-1.849-

Independent Samples Test

t-test for Equality of Means

		df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference
total_questionnaire	Equal variances assumed	38	.038	-.14554-
	Equal variances not assumed	16.890	.082	-.14554-

Independent Samples Test

t-test for Equality of Means

95% Confidence Interval of the

Difference

		Std. Error Difference	Lower	Upper
total_questionnaire	Equal variances assumed	.06759	-.28237-	-.00872-
	Equal variances not assumed	.07871	-.31170-	.02061

ANOVA

total_questionnaire

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	.000	2	.000	.003	.997
Within Groups	1.709	37	.046		
Total	1.709	39			

ANOVA

total_questionnaire

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	.006	2	.003	.069	.934
Within Groups	1.703	37	.046		
Total	1.709	39			

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	electronic_banking ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: financial_performance

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.321 ^a	.103	.079	.18935

a. Predictors: (Constant), electronic_banking

ANOVA^a

	Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	.157	1	.157	4.367	.043 ^b
	Residual	1.362	38	.036		
	Total	1.519	39			

a. Dependent Variable: financial_performance

b. Predictors: (Constant), electronic_banking

Coefficients^a

الملاحق

	Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.248	.233		9.664	.000
	electronic_banking	.189	.090	.321	2.090	.043

a. Dependent Variable: financial_performance

الفهرس

الصفحة	العنوان
II	إهداء
III	شكر وعرفان
IV	ملخص الدراسة
VI	قائمة المحتويات
VIII	قائمة الجداول
X	قائمة الأشكال
XI	قائمة الملاحق
أ - د	مقدمة
الفصل الأول: الأدبيات النظرية للصيرفة الإلكترونية والأداء المالي في البنوك	
2	تمهيد الفصل الأول
3	المبحث الأول: الإطار المفاهيمي للصيرفة الإلكترونية والأداء المالي
3	المطلب الأول: ماهية الصيرفة الإلكترونية وأدواتها
3	الفرع الأول: مفهوم الصيرفة الإلكترونية وأهميتها
5	الفرع الثاني: قنوات الصيرفة الإلكترونية ووسائل الدفع الإلكتروني
8	الفرع الثالث: أنظمة التحويل والتسوية الإلكترونية ومخاطر الصيرفة الإلكترونية
9	الفرع الرابع: مخاطر الصيرفة الإلكترونية
10	المطلب الثاني: الأداء المالي ودور الصيرفة الإلكترونية في تحسينه
10	الفرع الأول: مفهوم الأداء المالي وتقييمه
11	الفرع الثاني: مؤشرات الأداء المالي والعوامل المؤثرة فيه
13	الفرع الثالث: دور الصيرفة الإلكترونية في تحسين الأداء المالي للبنوك
15	المبحث الثاني: الدراسات السابقة
15	المطلب الأول: عرض الدراسات السابقة
15	الفرع الأول: الدراسات السابقة العربية
16	الفرع الثاني: الدراسات السابقة الأجنبية
18	المطلب الثاني: التعقيب على الدراسات السابقة وموقع الدراسة الحالية منها
18	الفرع الأول: أوجه التشابه والاختلاف بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية
19	الفرع الثاني: ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة
21	خلاصة الفصل الأول
الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لدور أدوات الصيرفة الإلكترونية في تحسين الأداء المالي بالبنك الخارجي الجزائري BEA وكالة ورقلة	
23	تمهيد الفصل الثاني

24	المبحث الأول: الإطار المنهجي للدراسة الميدانية
24	المطلب الأول: تقديم مجال الدراسة وإجراءاتها المنهجية
24	الفرع الأول: التعريف بالبنك الخارجي الجزائري BEA
26	الفرع الثاني: نموذج الدراسة
26	الفرع الثالث: مجتمع الدراسة وعينتها
27	المطلب الثاني: أداة الدراسة وأساليب المعالجة الإحصائية
27	الفرع الأول: تصميم الاستبيان ومحاوره
28	الفرع الثاني: صدق وثبات أداة الدراسة
29	الفرع الثالث: الأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات
30	المبحث الثاني: عرض وتحليل نتائج الدراسة الميدانية
30	المطلب الأول: عرض وتحليل نتائج الدراسة
30	الفرع الأول: عرض البيانات الشخصية
32	الفرع الثاني: تحليل محاور الدراسة
37	المطلب الثاني: اختبار فرضيات الدراسة ومناقشة نتائجها
37	الفرع الأول: اختبار الفرضيات الفرعية
40	الفرع الثاني: اختبار الفرضية الرئيسية
42	الفرع الثالث: مناقشة نتائج الفرضيات
43	خلاصة الفصل الثاني
45	الخاتمة
48	قائمة المراجع
51	الملاحق
60	الفهرس