جامعـــة يحي فارس بالمدية

كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير.

قسم العلوم الاقتصادية.

الموضوع:

أثر استخدام الخدمات المصرفية الالكترونية في تقليل تكاليف العمليات المصرفية _دراسة إستبيانية _ لبنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR _وكالة المدية _ والبنك الخارجي الجزائري BEA_ وكالة المدية _.

مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية.

تخصص: اقتصاد نقدي وبنكي.

من إعداد الطالبتين:

- دهيمي أميرة .
- خياط فاطمة الزهراء شروق.

تحت إشراف الأستاذ:

– د. بن لكحل محمد أمين.

أعضاء لجنة المناقشة:

غزازي عماد	أستاذ التعليم العالي –ب–جامعة يحي فارس بالمدية.	رئيسا
بن لكحل محمد أمين	أستاذ محاضر – أ– جامعة يحي فارس بالمدية.	مشرفا
كحلة عبد الغاني	أستاذ محاضر – ب– جامعة يحي فارس بالمدية.	ممتحنا

السنة الجامعية:2023/2022


بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَٰنِ الرَّحِيمِ

الشكر والتقدير

أشكر الله سبحانه وتعالى الذي وفقنا لإنجاز هذا العمل وهو القائل "لئن شكرتم لأزيدنكم ".

ولقول رسول الله عليه أفضل الصلاة وأزكى السلام (من لم يشكر الناس لم يشكر الله)

يسعدنا أن أتقدم بخالص الشكر والتقدير وبأخص الاحترام والعرفان بالجميل للأستاذ المشرف "محمد أمين بن لكحل "الذي أنار لنا طريقنا بعمله الغرير وتوجهاته السديدة.

والذي كان لإرشاداته القيمة وروحه الطيبة الفضل الأكبر في انجاز هذا البحث.

الشكر موصول الى كل الأساتذة أعضاء لجنة المناقشة الموقرة على الوقت الذي منحونا إياه، للمناقشة وتقدير الملاحظات والتوصيات القيمة.

كما أتوجه بوافر التقدير والامتنان للأستاذة " محمد بولصنام –عماد الدين غزازي للمساعدة والتوجيهات المفيدة.

الى كل أساتذتنا الكرام من الطور الابتدائي الى الجامعي .

فالحمد لله حتى يرضى

والحمد لله إذا رضى

والحمد لله بعد الرضاى

إهداء

إلى من عطرت أنفاسه الزمان والمكان فكان نورا للعالمين ... إلى النبي المصطفى عليه أزكى الصلاة واتم السليم ..

إلى من قال فيهما عز وجل : " وقل ربي ارحمهما كما ربياني صغيرا "

إلى مكلائكتي في الحياة إلى أبر الناس بصحبتي إلى من كان دعاؤهما سر نجاحي وحنانهما بلسم جراحي .. إلى اللذان أنجبا وسهرا وتعبا .. إلى اللذان إكتويا بلسعات الدهر وذاقا مرارة الحياة لاحي أنا .. إليكما يا من أنتما أغلى من نفسي وأحب إلى من روحي التي تسكنني

إلى الرجل الصلب .. حبي الأول .. أبي الغالي" مختار "

والمرأة الصامدة .. شمعة حياتي .. أمي الغالية " فتيحة "

أمدهما الله بالصحة والعافية

إلى أعمدة بيتنا إلى الجبال الشامخة.. إلى من تقاسمت معهما دفئ العائلة .. إلى من هما ملاذي ورمز فخري واعتزازي .. إخوتي الأعزاء " مصطفى الأمين وريان "

إلى كل العائلة من أجداد وجدات .. إلى خالتي المغتربة وأخوالي .. إلى كل العمات والأعمام وكل عائلة "دهيمى و قعدة" صغيرهم وكبيرهم ..

إلى كتاكيت البيت الصغار "ياسر ، سلسبيل ، وسيم ، والتووم حسن وحسين "

إلى خطيبي "مفتاح " وعائلته .. داعية من الله أن يكتب لي فيه الزوج الصالح ..

إلى رفيقات دربي .. إلى من تقاسمت معهم ضحكاتي وأوجاعي .. إلى من أسميهم أخوات وليس صديقات .. إلى " آسية وجميلة و صفية "

إلى من تقاسمت معها هذا العمل .. إلي الرفيقة الغالية .." فاطيمة الزهراء شروق "

"والحمد لله الذي وفقنا لهذا وما كنا له مقرنين "

أميرة

إهداء

إلى

الروح الطاهرة ظلال الرحمة الممدودة وينابيع العطاء الثر

أماه إن عز اللقاء...فقد زرعت الحب فينا ...أماه إن حكم القضاء لله...

إن نفوسنا ملئت رضاه ...أماه كم ربيتي أحفادا صغارا ...

رافعين أكفهم لكي بالدعاء إلى روح والدتي العزيزة

إلى

الى الأب المثالي صاحب القلب الكبير والوجه النظير .. إلى من إمتزج فيه حنان الأم والأب..

من صاغني لحنا وأرسي في معاني الكبرياء فكان عهدا

وكنت أنا

إليك يا والدي العزيزأطال الله بعمرك

إن الهدايا تأتي على مقدار مهديها ...أول من يفرح لك و أول من يقف معك ويفتقدك

إلى من تقاسموا معي رحم أمي

ولطالما كانوا خير السند أنتم من نعم الدنيا هدية من الله

إخوتي مسعود،محمد أمين، لينة، أختي وأمي الثانية سناء والى زوجها أحمد وأولادهم

براعم السعادة محمد مالك، نورة رهام تسنيم، والكتكوت عبد الرحيم

إلى

زوجي يوسف الغالي على قلبي ورفيق دربي وأنسي في دنيتي ومزيج من أب

وأخ وصديق ربي احفظه لي وأجعله بجواري لآخر العمر، ولعائلته الكريمة

إلى

رفيقات الدرب و أجمل أوقاتي هي التي قضيتها بقرب صديقاتي

إكرام أختي الثالثة منبع الرأفة والحب

وسام رفيقة الدرب رفيقتي من أول حرف إلى يوم تخرجي

مارية هانية ضل لطالما أحسست به مرافقا بدعواتها

الى من كانو خيرة الصديقات، خديجة،أميمة ، ليندة ، كنزة ،بسمة ، أميرة

وسام، نجاة، حميدة، اكرام،أمينة، كليليا، أشواق، بسمة، راضية، ،آسيا ،أميرة مريم.

الى كل من ساهم بوصولي ولو بدعوة ان لم يسعني ذكركم ففي القلب مكانكم.

الى من تقاسمت معي مشقة هذا العمل صديقتي وأختي أميرة ولعائلتها الكريمة.

فاطيمة الزهراء شروق

مستخلص

تهـدف هـذه الدراســة إلــى تحديـد الأهميــة التــي تحظــى بهـا الخـدمات المصـرفية الالكترونية في تأثيرها على تقليل تكاليف العمليات المصرفية.

ومن أجل تحقيق أهداف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، حيث استخدم المنهج الوصفي من أجل الحصول على البيانات والمعلومات الخاصة بجانب النظري، وتم استخدام المنهج التحليلي في الجانب الميداني التطبيقي بتوزيع استبيان لتجميع المعلومات الأولية اللازمة الخاصة بموضوع البحث ومن ثم تفريغها وتحليلها باستخدام برنامج (spss) الإحصائي واستخدام الاختبارات والمعالجات الإحصائية المناسبة.

وتوصلت الدراسة إلى وجود خدمات مصرفية الكترونية لها منافع تساهم في تقليل العمليات المصرفية.

الكلمات المفتاحية: الخدمات المصرفية الالكترونية –تكاليف العمليات المصرفية – بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR–بنك الخارجي الجزائري BEA.

فهرس المحتويات

المحتويات :

العنوان	الصفحة
شكر	-
إهداء	-
الفهرس	ا
قائمة الجداول	ا
قائمة الأشكال	ا
قائمة الملاحق	ا
المستخلص	
مقدمة عامة	أ
الفصل الأول: الإطار المفاهيمي للخدمات المصرفية الإليكترونية	1
تمهيد:	2
المبحث الأول: ماهية الخدمات المصرفية الإلكترونية	3
المطلب الأول: نشأة وتطور الخدمات المصرفية الإلكترونية	3
المطلب الثاني: مفهوم وخصائص الخدمات المصرفية الإلكترونية	4
المطلب الثالث :أهمية الخدمات المصرفية الإلكترونية	8
المبحث الثاني :وسائل الدفع الإلكترونية	11
المطلب الأول: ماهية وسائل الدفع الإلكترونية	11
المطلب الثاني: أنواع وسائل الدفع الإلكترونية	14
المطلب الثالث: مزايا وعيوب وسائل الدفع الإلكترونية	30
خلاصة:	31
الفصل الثاني:الإطار المفاهيمي لتكاليف العمليات المصرفية	32
تمهيد:	33
المبحث الأول:العمليات المصرفية	34
المطلب الأول: مفهوم وأهمية العمليات المصرفية	34
المطلب الثاني:العمليات المصرفية المحلية	36
المطلب الثالث: العمليات المصرفية الخارجية	45

العنوان	الصفحة
المبحث الثاني:تكاليف العمليات المصرفية	54
المطلب الأول: تعريف التكاليف وتصنيفها	54
المطلب الثاني: سعر التكلفة ومكوناتها	59
المطلب الثالث :طرق حساب التكاليف (التقليدية) و (الحديثة)	61
خلاصة الفصل	72
الفصل الثالث :دراسة ميدانية لبنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR والبنك الخارجي الجزائري BEA	73
تمهيد	74
المبحث الأول :تقديم لبنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR والبنك الخارجي الجزائري BEA	75
المطلب الأول :بنك **الفلاحة والتنمية الريفية BADR**	75
المطلب الثاني :بنك الخارجي الجزائري BEA	79
المبحث الثاني : الدراسة الميدانية وتحليل النتائج	85
المطلب الأول :منهجية الدراسة	85
المطلب الثاني :ثبات وصدق أداة الدراسة	88
المطلب الثالث :تحليل نتائج الدراسة	94
خلاصة الفصل	118
خاتمة عامة	120
قائمة المراجع	122
قائمة الملاحق	131

قائمة الجداول :

الرقم	العنوان	الصفحة
1	أوجه الاختلاف بين السند لأمر الالكتروني والشيك الالكتروني	27
2	الخيارات المكونة لمقياس ليكرت الخماسي	86
3	قيمة الوسط المرجح ودرجات الموافقة لعينة الدراسة	87
4	اختبار التوزيع الطبيعي	89
5	اختبار قيم معامل الثبات لمحور الاستبيان	89
6	اختبار الاتساق الداخلي لعبارات استخدام الخدمات المصرفية الالكترونية	90
7	اختبار الاتساق الداخلي لعبارات استخدام الخدمات المصرفية الالكترونية	92
8	اختبار الاتساق الداخلي لعبارات استخدام الخدمات المصرفية الالكترونية وأثرها في تقليل العمليات المصرفة	93
9	توزع أفراد العينة حسب متغير السن	94
10	توزيع أفراد العينة حسب المتغير المستوى التعليمي	96
11	توزيع أفراد العينة حسب متغير الوظيفي	98
12	توزيع أفراد العينة حسب الخبرة المهنية	99
13	المؤشرات الإحصائية لوصف عبارات استخدام الخدمات المصرفية الالكترونية	101
14	المؤشرات الإحصائية لوصف عبارات منافع استخدام الخدمات المصرفية الالكترونية	103

15	المؤشرات الإحصائية لوصف عبارات استخدام الخدمات المصرفية الالكترونية وأثرها في تقليل تكاليف العمليات المصرفية	104
16	اختبار صحة الفرضية الأولى باستخدام نموذج اختبار T للعينة الواحدة.	106
17	اختبار صحة الفرضية الثانية بالستخدام نموذج اختبار للعينة الواحدة.	110
18	اختبار صحة الفرضية الثالثة باستخدام نموذج اختبار T للعينة الواحدة	115

قائمة الأشكال:

الرقم	العنوان	الصفحة
1	مكونات التكلفة وسعر التكلفة	61
2	مخطط يوضح طريقة التكاليف على أساس الأنشطة الموارد	67
3	خطوات نظام ABC	70
4	الهيكل التنظيمي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR – وكالة المدية –	79
5	الهيكل التنظيمي للبنك الخارجي الجزائري BEA	84
6	تمثيل أفراد العينة حسب متغير السن	95
7	تمثيل أفراد العينة حسب المتغير الدراسي	97
8	تمثيل أفراد العينة حسب الوظيفة	9_
9	تمثيل أفراد العينة حسب الخبرة	100

قائمة الملاحق

الرقم	العنوان	الصفحة
01	**استمارة الاستبيان**	129
02	**مخرجات spss**	133

مقدمة

شهد العالم في الآونة الأخيرة جملة من المتغيرات أحدثتها ثروة المعلومات والاتصالات والتي تعتبر من سمات العصر الحديث التي أثرت على مختلف جوانب الحياة ،وكما نعلم أن النشاط المصرفي أحد أهم الركائز التي يقوم عليها اقتصاد الدول، حيث يساهم في تمويل مختلف الأنشطة بتقديم مجموعة من العمليات والخدمات المصرفية التي تسعى من خلالها لإرضاء عملاءها وتحقيق اكبر قدر ممكن من العوائد، الأمر الذي جعله يتأثر ويستجيب لمختلف التغيرات الداخلية والخارجية، حيث أدت التطورات الحاصلة في ميدان تكنولوجيا المعلومات والاتصال إلى ظهور الكثير من التغيرات الجوهرية في طبيعة عمل البنوك، فكانت البنوك والمؤسسات المالية أولى المجالات التي استجابت لهذه التطورات التقنية، فأدخلت مختلف التقنيات الحديثة في عملها المصرفي

يعتبر التطور التكنولوجي من أهم المتغيرات التي ساهمت في إحداث تحول جذري في أنماط العمل المصرفي ، حيث اهتمت المصارف اهتماما كبيرا بتكثيف الاستفادة من احدث تقنيات المعلومات والاتصال بهدف ابتكار خدمات جديدة والسعي لتطوير أداء أعمالها، أدى هذا إلى ظهور خدمات مصرفية إلكترونية، سعت من خلالها إلى إيجاد فرص لتخفيض التكاليف من اجل تحسين نتائجها المالية وتحقيق رضا العملاء بشكل مقبول.

إشكالية البحث :

من بين أهداف البنوك التجارية تقليل تكاليف العمليات المصرفية وذالك لا يأتي إلا عند التماشي مع العصر واستخدام الخدمات المصرفية الالكترونية ، وسنحاول من خلال هذه الدراسة تحديد استخدام الخدمات المصرفية الالكترونية وأثرها في تقليل تكاليف العمليات المصرفية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR_وكالة المدية_ والبنك الخارجي الجزائري BEA_وكالة المدية .

وعليه يمكن صياغة التساؤل الرئيسي للدراسة كما يلي :

ما هو أثر استخدام الخدمات المصرفية الالكترونية في تقليل تكاليف العمليات المصرفية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR_وكالة المدية_ والبنك الخارجي الجزائري BEA_وكالة المدية ؟

الأسئلة الفرعية :

1-هل يوجد استخدام للخدمات المصرفية الالكترونية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR_وكالة المدية_ والبنك الخارجي الجزائري BEA_وكالة المدية ؟

2-هل توجد منافع لاستخدام الخدمات المصرفية الالكترونية ؟

3-هل تساهم استخدام الخدمات المصرفية الالكترونية في تقليل تكاليف العمليات المصرفية ؟

الفرضيات :

1-توجد اختلافات ذات دلالة معنوية بين أراء عينة الدراسة بشأن استخدام الخدمات المصرفية الالكترونية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR_وكالة المدية_ والبنك الخارجي الجزائري BEA_وكالة المدية ،

2-توجد اختلافات ذات دلالة معنوية بين أراء عينة الدراسة حول منافع استخدام الخدمات المصرفية الالكترونية في الخدمات المقدمة من طرف في بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR_وكالة المدية_ والبنك الخارجي الجزائري BEA_وكالة المدية .

3-يوجد اثر ذات دلالة معنوية لاستخدام البنوك التجارية الجزائرية الخدمات البنكية الالكترونية ومساهمتها في تقليل تكاليف العمليات المصرفية.

أهداف الدراسة :

1-بيان أهمية الخدمات المصرفية الالكترونية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR _وكالة المدية_ والبنك الخارجي الجزائري BEA_وكالة المدية.

2-بيان منافع استخدام الخدمات المصرفية الالكترونية في تقديم الخدمات المصرفية من طرف بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR_وكالة المدية_ والبنك الخارجي الجزائري BEA_وكالة المدية.

3-محاولة الوصول إلي تبيان اثر استخدام الخدمات المصرفية الالكترونية في تقليل تكاليف العمليات المصرفية.

أهمية الدراسة :

تكمن أهمية الدراسة من خلال تناول موضوع أثر استخدام الخدمات المصرفية الالكترونية في تقليل تكاليف العمليات المصرفية في محاولة تبيان اثر استخدام التكنولوجيا في تقديم الخدمات المصرفية الالكترونية على تقليل تكاليف العمليات المصرفية دون التأثير على جودة الخدمات المقدمة من أجل الحفاظ على النتائج المالية ورضا عملائها.

المنهج المستخدم :

من أجل تحقيق أهداف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي طوال البحث مع الاستعانة باستبيان وزع على عينة من الموظفين في بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADRوالبنك الخارجي الجزائري BEA بولاية المدية.

متغيرات الدراسة :

استخدام الخدمات المصرفية الالكترونية(المتغير المستقل)	تقليل تكاليف العمليات المصرفية (المتغير التابع)

حدود الدراسة :

الحدود المكانية : كانت هذه الدراسة في بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR وبنك الجزائر الخارجيBEA بولاية المدية.

الحدود الزمنية : تتمثل الحدود الزمنية في الفترة التي تم فيها انجاز هذا البحث فكانت في شهر ماي 2023.

صعوبات الدراسة :

1-تهاون بعض الموظفين في الإجابة على الاستبيان .

2-عدم تلقي إجابات مضبوطة على بعض أسئلة الاستبيان لتهاون الموظفين في الإجابة عليها.

الدراسات السابقة :

1 .دراسة أسماء مبارك إبراهيم بكري دور تطبيق التحول الرقمي في ترشيد تكاليف الخدمات المصرفية في البنوك التجارية المصرية، لمجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والإدارية- المجلد الثالث عشر- العدد الثانى-مارس 2022 .

تتمثل الهدف الرئيسي للدراسة في التعرف على دور تطبيق التحول الرقمي في ترشيد تكاليف الخدمات المصرفية، من خلال الكشف عن واقع تطبيق التحول الرقمي في البنوك التجارية المصرية، وأظهرت نتائج الدراسة الميدانية إلى عدم وجود اختلافات ذات دلالة معنوية بين أراء عينة الدراسة بشأن تطبيق التحول الرقمي في البنوك التجارية المصرية، كما توصلت الدراسة إلى عدم وجود اختلافات ذات دلالة معنوية بين أراء عينة الدراسة بشأن منافع التحول الرقمي في البنوك التجارية المصرية، وأخيرا توصلت الدراسة إلى وجود أثر ذو دلالة معنوية لتطبيق البنوك التجارية للتحول الرقمي على ترشيد التكاليف.

2-دراسة نايلي إلهام بعنوان: أثر جودة الخدمات المصرفية على تحقيق الميزة التنافسية للبنوك التجارية الجزائرية -دراسة حالة بنوك ولاية قسنطينة-، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة العربي بن مهيدي-أم البواقي-، الجزائر، 2016/2015. عالجت الباحثة مدى تأثير جودة الخدمات المصرفية على تحقيق الميزة التنافسية للبنوك التجارية الجزائرية، وقد توصلت الدراسة إلى أنه يوجد تأثير لجودة الخدمة المصرفية على تحقيق الميزة التنافسية للبنوك التجارية الجزائرية من وجهة نظر زبائن ومديري وموظفي هذه البنوك. بالإضافة إلى أنه لا بد أن تسعى إدارات البنوك التجارية الجزائرية على تعزيز مستوى جودة الخدمات المقدمة للزبائن ومستوى رضاهم بهدف المحافظة أو زيادة مستوى ربحيتها، لأن المنافسة بين البنوك وكذا دخول بنوك ومؤسسات مالية أجنبية سيزيد من حدة المنافسة، ويوزع الربحية فيما بينها .

3-**باطلي غنية 2018 م ، وسائل الدفع الالكترونية**، تناولت فيه موضوع مرتبط بالمستجدات الحديثة المتعلقة بالتجارة الالكترونية والتي من بين متطلباتها الاعتماد على طرق سداد أو وفاء تتلاءم والتكنولوجيا الحديثة ،وقد تطرقت فيه وبشيء من التفصيل إلى العديد من وسائل الدفع الالكتروني منها التحويل والاقتطاعات والبطاقات، والأوراق التجارية الالكترونية، مع تسليط الضوء على خصائصها ومميزاتها وآثارها على علاقة أطراف كل منها، والمسؤوليات المترتبة عن التعامل بها .

4- **بويش عباس ،دور الخدمات الالكترونية المصرفية في تعزيز الميزة التنافسية في القطاع البنكي ،دراسة حالة وكالة BADR وكالة ماسرى ، مذكرة لنيل شهادة ماستر في العلوم الاقتصادية ،تخصص إدارة واقتصاد المؤسسات ،جامعة عبد الحميد بن باديس ،مستغانم 2017** ، استخلصت هذه الدراسة إلى أن وجود الصيرفة الالكترونية ليس لها وجود في النظام المصرفي الجزائري بشكل كبي، كما توصلت إلى أن إقبال العملاء على الخدمات الالكترونية يشكل نسبة عالية في الدول المتقدمة على عكس الدول العربية التي لا تزال متأخرة في هذا المجال وخاصة الجزائر.

5- دراسة آسيا قاسيمي بعنوان: أثر العولمة المالية على تطوير الخدمات المصرفية وتحسين القدرة التنافسية للبنوك الجزائرية، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة أمحمد بوقرة-بومرداس-، الجزائر، 2015/2014.

عالجت هذه الدراسة إشكالية مدى تأثير العولمة المالية على تطوير الخدمات المصرفية كمدخل لتحسين القدرة التنافسية للبنوك الجزائرية، بحيث هدفت إلى دراسة أهم الاستراتجيات التي تبنتها البنوك من اجل مواجه التحديات التي فرضتها العولمة المالية، ومن نقطة أخرى كيف يمكن أن توظف هذه التوجهات في تطوير الخدمة المصرفية التي تعد إحدى سبل تحسين القدرة التنافسية للبنوك الجزائرية، وقد توصلت الباحثة إلى جملة من النتائج من بينها أن العولمة المالية تؤدي إلى تحسين الوظائف المرتبطة بالأسواق المالية عن طريق تحسين هذه الأسواق إضافة إلى أنه ازداد إدراك البنوك لأهمية تطوير الخدمات المصرفية وذلك بالنظر إلى حقيقة ما تشكله عملية التطوير من ضمانة أساسية لبقائها واستمرارها، في ظل العولمة المالية التي ارتبطت بموجة التحرير المالي فازداد الاندماج للأنظمة المالية والنقدية لمختلف الدول.

6-حابي أحمد ،دراسة **مقارنة بين طرق التكاليف التقليدية وطريقة محاسبة التكاليف على أساس الأنشطة وإمكانيات تطبيقها في المؤسسة الصناعية الجزائرية ،مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماجستير في العلوم التجارية فرع محاسبة وتدقيق جامعة الجزائر، 2010-2011**، هدفت هذه الدراسة طريقتين لحساب التكاليف، طريقة التكاليف التقليدية وطريقة التكاليف الحديثة، من أن طرق التكاليف الكلية لها أهمية بالغة في تحسين التسيير واتخاذ القرار.

7-**هادفي خالد ،المحاسبة التحليلية في تحديد سياسة التسعير للمؤسسة ،حيث كانت هذه الدراسة عبارة عن مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علوم التسير ، بجامعة محمد خيضر بسكرة سنة 2013** ،تناولت فيها الباحث الدور الأساسي لنظام المحاسبة التحليلية في مراقبة تسيير بالمؤسسة الاقتصادية ، وترشيد سياسات التسعير في حالة ارتفاع التكاليف وقد توصلت الدراسة إلى أن الحاسبة التحليلية أداة إستراتجية هامة للمؤسسة الاقتصادية .

8-**حابي أحمد ، دراسة مقارنة بين طرق التكاليف التقليدية وطريقة محاسبة التكاليف على أساس الأنشطة وإمكانية تطبيقها في المؤسسات الصناعية الجزائرية دراسة حالة الشركة الوطنية لصناعة الكوابل الكهربائية –يسكرة- مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل درجة ماجستير في علوم التجارية تخصص محاسبة وتدقيق ،جامعة الجزائر 03 ،الجزائر ،2010-2011.** هدفت هذه الدراسة إلى المقارنة بين طرق التكاليف التقليدية وطريقة محاسبة التكاليف على أساس الأنشطة ABC ،ومن خلال ما جاء في هذه الدراسة يتبين لنا بعض من أوجه التشابه أيضا أوجه اختلاف .

9-**عطوط عبد الحق ، دور محاسبة التكاليف في دعم الإستراتيجية التنافسية للمؤسسة الاقتصادية دراسة حالة :المؤسسة الوطنية BCR –سطيف ،مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات نيل شهادة ماجستير في العلوم التسيير تخصص محاسبة ،جامعة محمد خيضر –بسكرة- 2012 2013** ،هدفت هذه الدراسة إلى محاولة تبيان أهمية محاسبة التكاليف والدور الذي تلعبه في بناء وتدعيم الإستراتيجية التنافسية للمؤسسة الاقتصادية ،وكذلك محاولة النظر في الخيارات والأهداف الإستراتيجية لمؤسساتها ،وتبيان مدى سعيها نحو اكتساب مزايا تنافسية تمكنها من مواجهة تحديات عديدة محلية، إقليمية وعالمية .ومن

ابر النتائج التي تم التوصل إليها لا يوجد نظام أو طريقة مثلى لحساب التكاليف ،فكل نظام مرتبط بظروف وأهداف المؤسسة .

10-**بن أحمد لخضر ،متطلبات تطوير وتحرير الخدمات المصرفية في الجزائر (دراسة الواقع والآفاق) ،أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه علوم في علوم التسيير فرع :تسير ،جامعة الجزائر 3 ،كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير ،2011-2012** ، تكمن أهمية هذه الدراسة في أن الجزائر ليست في منأى عن التحولات التي تشهدها الساحة الدولية وأنها تتأثر وبشدة بكل ما يحدث من متغيرت إقليمية ودولية تفرض عليها في تبني الإصلاحات الاقتصادية اللازمة من اجل الانفتاح والتحول إلى اقتصاد السوق، كذلك المعلومات التي توفرها دراسة تطوير وتحرير الخدمات المصرفية يمكن أن تعتبر مدخلا لتطوير وتحسين جودة ما تقدمه المصارف التجارية من خدمات مصرفية، وان استطاعت المصارف تحقيق ذلك فانه يمكن إن يتضمن بقاءها واستمرارها، ومن أبرز النتائج التي توصل إليها الباحث أن الإصلاحات المصرفية رغم أهميتها لم تسمح ببروز المنافسة ،نتيجة هيمنة المصارف العمومية على السوق المصرفية الجزائرية واحتكارها للنشاط المصرفي من جهة وتعثر تجربة المصارف الخاصة من جهة ثانية والتي خرجت من السوق المصرفية بسبب نقص الاحترافية والسعي وراء الربح السريع .

ما يميز دراسة الحالية عن الدراسات السابقة تهدف الدراسة الحالية الى معرفة أثر استخدام الخدمات المصرفية الالكترونية في تقليل تكاليف العمليات المصرفية –وكالة المدية – بحيث تكمن أهمية وميزة هذه الدراسة في أنها دراسة أثر استخدام الخدمات المصرفية و اللجوء الخدمات والوسائل الالكترونية الحديثة ،حيث وجدنا أن هناك أثر كبير للخدمة المصرفية في تقليل تكاليف العمليات المصرفية .ويمكن أبراز أهم النقاط التي تميز بحثنا عن باقي الدراسات السابقة في ما يلي :

-**من ناحية متغيرات الدراسة :** لقد تم اختيار في دراستنا استخدام الخدمات المصرفية الالكترونية كمتغير مستقل، وتقليل تكاليف العمليات المصرفية كمتغير تابع ،فيما أن باقي الدراسات اختلفت مع دراستنا من حيث هذين المتغيرين، فمعظم الدراسات السابقة اختارت متغيرات أخرى.

-**من حيث البنك محل الدراسة** : حيث تم اختيار بنك الجزائر الخارجي BEA وبنك BADR، بولاية المدية فيما اختبار بنوك أخرى في دراسات السابقة .

من حيث الناحية الزمنية :حيث تمت دراستنا خلال السنة الجامعية الحالية (2022 – 2023) تعد حديثة مع باقي الدراسات السابقة التي تمت في السنوات السابقة .

هيكل الدراسة :

محاولة منا لإحاطة بجوانب هذا الموضوع والإجابة على الإشكالية المطروحة إرتئينا هيكلة عملنا هذا وفق الخطة التالية :

حيث قسمنا البحث إلى ثلاث فصول :

الفصل الأول فخصصناه للإطار المفاهيمي للخدمات المصرفية الالكترونية ، وذالك من خلال مبحثين ، الأول تناولنا فيه ماهية الخدمات المصرفية الالكترونية (نشأة ، مفهوم ، وخصائص) أما المبحث الثاني تناولنا فيه وسائل الدفع الالكترونية (مفهومها ، أنواعها ، مزاياها وعيوبها)

الفصل الثاني خصص للإطار المفاهيمي لتكاليف العمليات المصرفية ، وذالك من خلال مبحثين ، الأول تناولنا فيه العمليات المصرفية (تعريفها ، أهميتها ، والعمليات المصرفية المحلية والخارجية) ، أما في المبحث الثاني فتناولنا فيه تكاليف العمليات المصرفية (تعريفها ، تصنيفها ، سعر التكلفة ومكوناتها ، وطرق حسب التكاليف التقليدية والحديثة)

الفصل الثالث خصصناه للدراسة الميدانية، وذالك من خلال مبحثين، الأول تناولنا فيه لتقديم بنك الفلاحة والتنمية الريفية والبنك الخارجي الجزائري، والمبحث الثاني تناولنا فيه الدراسة الميدانية وتحليل النتائج.

لننهي موضوعها بخاتمة أوردنا فيها ما تم استخلاصه من خلال البحث في هذا الموضوع، فذكرنا أهم ومختلف التوصيات المقترحة ذات الصلة بموضوع الدراسة .

الفصل الأول:

الإطار المفاهيمي للخدمات المصرفية الإلكترونية

تمهيد :

مع شيوع استخدام الانترنت وتطور تقنيات الحاسوب وشبكة الاتصالات في العالم الرقمي وكذا تكنولوجيات الإعلام والاتصال الحديثة، قد فتح أمام مؤسسات أفاق جديدة لممارسة الأعمال والخدمات التجارية وفق منهج حديث ووسائل دفع حديثة، تحل محل وسائل الدفع التقليدية وترتكز هذه الأخيرة بشكل أساسي على الانترنت التي ساهمت في رفع كفاءة الخدمة المصرفية.

وسوف نحاول التطرق في هذا الفصل إلى ما يلي:

- ✓ المبحث الأول: ماهية الخدمات المصرفية الالكترونية.
- ✓ المبحث الثاني: وسائل الدفع الالكترونية.

المبحث الأول: ماهية الخدمات المصرفية الالكترونية

تعتبر الخدمات المصرفية الالكترونية من الأمور التي نتجت عن التطور التكنولوجي في مجال الاتصالات، حيث توفر هذه الخدمة تقليل الجهد والعناء للعملاء والعديد من المزايا الأخرى، وعليه في هذا المبحث سنتناول ماهية الخدمات المصرفية الالكترونية مع ذكر نشأتها ومفهومها وخصائصها والأهمية التي تلعبها.

المطلب الأول: نشأة وتطور الخدمات المصرفية الالكترونية

ظهرت الصيرفة الالكترونية بظهور النقد الالكتروني، حيث تزاوج النقد الالكتروني بتقنيات المعلومات، غير أن استخدام البطاقات بدل النقد الائتماني في الواقع ظهر بفرنسا، فمثلا تم استخدام البطاقة كرتونية في الهاتف، وفي الولايات المتحدة الأمريكية تم استخدام البطاقة المعدنية، التي تستعمل في تعريف الزبون على مستوى البريد،ومع ذالك كان لابد من الانتظار حتى الخمسينيات من القرن الماضي حتى يشهد العالم تحولا في هذه البطاقات، حيث طرحت شركة American Express في عام1968 أصدرت مجموعة شركات تتكون من ثمانية مصارف كبيرة بطاقة Bleue Carte في فرنسا قبل ستة مصارف فرنسية وبفضل الثورة الالكترونية تم تزويد البطاقات بمسارات مغناطيسية في البلدان المتقدمة، حيث أصبحت البطاقات تحتوي على ذاكرة، ويمكن تجزئة القيمة المخزنة فيها لإجراء عمليات الدفع.

وقد أثارت ثورة الانترنت وتطور التجارة الالكترونية تحولا كبيرا في مجال الصيرفة الالكترونية، بظهور الخدمات المصرفية عبر شبكة الانترنت وظهور وسائل الدفع الالكترونية، مثل الشيك الالكتروني والنقود الالكترونية. [1]

[1] عرابة رابح، **دور تكنولوجيا الخدمات المصرفية الالكترونية في عصرنة الجهاز المصرفي الجزائري**، مجلة الأكاديمية للدراسات الاجتماعية والإنسانية، العدد8، جامعة حسيبة بن بوعلي– شلف، الجزائر، 2012، ص14.

المطلب الثاني : مفهوم وخصائص الخدمات المصرفية الالكترونية

نتطرق في هذا المطلب إلى مفهوم المصرف والخدمة ومن ثم مفهوم وخصائص الخدمة المصرفية:

أولا: مفهوم المصرف:

التعريف الأول: وردت عدة تعاريف للبنك منها الكلاسيكية، فمن وجهة نظر الكلاسيكيون هو مؤسسة تعمل كوسيط مالي بين مجموعتين رئيسيتين من العملاء: المجموعة الأولى لديها فائض من الأموال وتحتاج إلى الحفاظ عليه وتنميته والمجموعة الثانية هي مجموعة العملاء تحتاج إلى أموال لأغراض أهمها الاستثمار أو التشغيل أو كلاهما.[1]

التعريف الثاني: البنوك هي وحدات مصرفية مالية تقوم بتجديد الموارد الادخارية من الوحدات الاقتصادية غير المالية وتضعها تحت تصرف الوحدات إذا احتاجت إليها.[2]

[1] امحمد عبد الفتاح الصيرفي، **إدارة البنوك**، دار المناهج لنشر والتوزيع الطبعة الأولى، عمان 2014 ص13.

[2] مستوي عادل، **تحليل واقع الخدمات البنكية في الجزائر وأفاق تطويرها خلال الفترة 1990/2013، دراسة بنك التنمية المحلية**، مذكرة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة الجزائر3، سنة 2014/2013، ص3.

ثانيا :مفهوم الخدمة

تعريف ستانتون: عرفها على أنها "النشاطات الغير ملموسة التي تحقق إشباع الرغبات والتي لا ترتبط أساسا ببيع سلعة ما أو خدمة أخرى".[1]

تعريف كولتر فيليب عام 2000: عرفها على أنها " أي عمل أو أداء يمكن أن يقدمه أحد الأطراف للطرف الأخر حيث يكون بشكل أساسي وغير ملموس ولا ينتج عنه ملكية أي شيء وإن إنتاجه يمكن أو لا يمكن أن يترابط بالسلعة المادية ". [2]

ثالثا:مفهوم الخدمات المصرفية الالكترونية

للخدمات البنكية عدة تعاريف نذكر من بينها:

المفهوم الأول: استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال الجديدة سواء تعلق الأمر بالسحب أو الدفع أو الائتمان أو التحول أو بالتعامل بالأوراق المالية أو غير ذالك من أعمال البنوك.[3]

المفهوم الثاني: كما عرفت الخدمة البنكية أيضا على أنها مجموعة من الأنشطة تتعلق بتحقيق منافع معينة للعميل سواء بمقابل مادي أو بدونه. [4]

المفهوم الثالث: يمكن أن تعرف على أنها مجموعة من العمليات ذات المضمون النفعي الكامن في مجموعة من العناصر الحقيقة وغير ملموس(الغير حقيقة) المدركة من

---

[1] إياد عبد الفتاح السوري، **تسويق المنتجات المصرفية** ، دار صفاء للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، الأردن، 2015، ص 60.

[2] رحال عادل، **تحديث الخدمة المصرفية لمواجهة إختلالات المنظومة المصرفية في ظل التوجه نحو الاقتصاد السوق في الجزائر**، مذكرة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الحاج لخضر _ باتنة_ ، الجزائر، 2014/2013 ص 20.

[3] مزيغيش هاجر .**الخدمات البنكية الإلكترونية كمدخل لتحقيق الميزة التنافسية في البنوك التجارية** ،دراسة تطبيقية لبنك Bnp –Paribas قسنطينة و société générale Algérie باتنة، مذكرة لنيل شهادة الماستر، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة أم البواقي 2016/2015 ص11.

[4]عبد الكريم احمد جميل **التسويق المصرفي** الطبعة الأولى، الجنادرية للنشر والتوزيع الأردن 2015 ص112.

قبل الأفراد والمؤسسات من خلال دلالتها وقيمتها النفعية التي تشكل مصدرا لإشباع حاجاتهم المالية والإنتمانية، الحالية والمستقبلية والتي تشكل في نفسه مصدرا لربحية المصرف وذلك من خلال علاقة تبادلية بين الطرفين.[1]

رابعا :خصائص الخدمات المصرفية الالكترونية

تنفرد الخدمات المصرفية بعدد من الخصائص والصفات المعينة ومنها نجد:

أولا_اللاملموسية: تعتبر هذه الميزة من أهم العناصر التي نستعملها للتفريق بين المنتج المادي والخدمة المصرفية، أي أن العميل لا يمكنه الحصول على عينة منها أو رؤيتها أو حتى الشعور بها ما لم يقم بشرائها، فالخدمات ليس لها جسم مادي وبالتالي لا يمكن إدراكها بالحواس كالمس والشم وبناءا على ذلك فإنه لا يمكن نقلها أو تخزينها أو بيعها أو فحصها قبل الشراء فمن الناحية العلمية إن إنتاج واستهلاك الخدمة يحدث في نفس الآونة كذلك يصعب علينا معاينتها كما سبق الذكر[2].

ثانيا_التلازم: لأن الإنتاج والاستهلاك للخدمة البنكية متزامن، إذ أن الاهتمام الرئيسي لرجل التسويق هو في العادة خلق المنفعة الزمنية والمكانية، وهذا يعني أن الخدمة ملائمة في المكان والزمان الصحيحين[3].

ثالثا_غير قابلة الإنتاج مسبقا أو التخزين: إن الخدمات المصرفية وبحكم انه لا يمكن إنتاجها مقدما أو تخزينها، وبالتالي فهي تنتج وتستهلك في نفس الوقت أما العميل

---

[1] طوبال أحلام، **أثر وسائل الدفع الالكترونية في تحسين جودة الخدمات البنكية**، دراسة حالة لعينة من البنوك التجارية لولاية المدية (cpa :bada Bna bdl)، مذكرة نيل شهادة ماستر كلية العلوم الاقتصادية، جامعة المدية 2020/ 2022 ص44.

[2] حلواز وفاء، **تدعيم جودة الخدمات البنكية وتقييمها من خلال رضا العميل– دراسة حالة البنوك العمومية الجزائرية بولاية تلمسان–**، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة أبو بكر بلقايد– تلمسان–، الجزائر، 2013–2014، ص13.

[3] بوهريره أم الخير، **جودة الخدمات البنكية وأثرها على رضا العملاء دراسة حالة عينة من عملاء بنك الجزائر الخارجي وكالة – تقرت–**، مذكرة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح – ورقلة ، الجزائر، 2015–2016، ص04.

فلا يمكنه مطلقا الحكم على جودتها إلا بعد الاستفادة منها، وبعد تقديم الخدمة يتم الحكم على جودتها فهذه الجودة إما أن تحقق السعادة في نفس العميل أو تجلب له التعاسة[1].

رابعا_قابلية التلف: بما أن إنتاج الخدمة البنكية غير منفصل عن استهلاكها، فمن المستحيل إنتاج خدمة مقدما وتخزينها لحين طلب العميل، كما لا يستطيع الموظف أن ينتج عينات من هذه الخدمة لكي يرسلها إلى العميل ويحصل منه على موافقة مسبقة عن جودة هذه الخدمة قبل استعماله لها فمن غير المتصور إرسال عينة من نوعية الخدمة للعميل قبل الحصول عليها حين حضوره إلى البنك، فالموظف ينتج الخدمة بمجرد أن يظهر العميل أمامه.

خامسا_غير القابلة للاستدعاء: بمجرد الحصول على الخدمة المصرفية فإن المصرف لا يستطيع استدعاءها مرة أخرى، كما أنه لا يستطيع إضافة تحسينات عليها أو سحبها في حالة عدم الانسجام مع توقعات العميل، فالبديل الوحيد هو الإنذار مع مراعاة العميل مستقبلا على توفير الخدمة حسب قناعته واحتياجاته[2].

سادسا_صعوبة التنميط: مما يلاحظ في الخدمات المصرفية على العموم، هو كونها غير نمطية ولا تخضع لمعيار واحد محدد فهي نادرا ما تتجانس فيما بينها وهذا يعود إلى ظروف العمل المادية والاجتماعية المحيطة بالخدمة وتواجد تركيبة إنسانية تتدخل في سير عملية إنتاج وتوزيع الخدمات[3] .

---

[1] علام مختارية، بالمقدم أمينة، **الميزة التنافسية في البنوك التجارية دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية – وكالة سعيدة–**، مذكرة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة مولاي الطاهر –سعيدة– ، الجزائ، 2017/2016، ص65.

[2] ميهوب سماح، **أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على الأداء التجاري والمالي للمصارف الفرنسية حالة نشاط البنك عن بعد**، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة قسنطينة 2، الجزائر، 2013–2014، ص135.

[3] حلوز وفاء، **تدعيم جودة الخدمات البنكية وتقييمها من خلال رضا العميل– دراسة حالة البنوك العمومية الجزائرية بولاية تلمسان–**، مرجع سابق، ص14.

سابعا_المسؤولية الائتمانية: إن من أهم المسؤوليات لأي بنك حماية ودائع ومكاسب العملاء، وهذا مهم ليس في البنوك بل في أغلب المؤسسات المالية الأخرى.

ثامنا_التغاير (التمايز) أو المدى الواسع: الخدمات المصرفية تعمل على تقديم مدى واسع للخدمات والمنتجات لمقابلة الحاجات البنكية المتنوعة من قبل عملاء مختلفين في مناطق مختلفة.

تاسعا_التشتت الجغرافي: امتلاك شبكة فروع في أي بنك ذي حجم ومجال واسع وبشكل متتابع للتزويد بالمنافع الملائمة ولمقابلة الحاجات المحلية والوطنية والعالمية.

عاشرا_الموازنة ما بين النمو والمخاطرة: عندما تكون المنتجات المصرفية ذات مخاطرة، لا بد أن تكون هناك رقابة لإيجاد التوازن بين التوسع في البيع والحذر من ارتفاع المخاطرة[1].

إحدى عشر_نظام تسويقي مشخص: البنك لا يستطيع تقديم الخدمة إلا إذا اشترك معه العميل في بعض مراحل أدائها أو توزيعها، إذ في غياب العميل وعدم اشتراكه لا يمكن تقديم الخدمة أو تسويقها، فمثلا تقديم القروض كخدمة يستوجب تواجد العميل مع موظفي البنك في جميع مراحل الدراسة حتى يتم التعاقد معه.[2]

المطلب 03: أهمية الخدمات المصرفية الالكترونية

إن قيام البنوك بتسوية أنشطتها وخدماتها المالية عبر الانترنت يعود بفوائد كثيرة على البنوك أهمها:

1.تخفيض النفقات التي يتحملها البنك لإجراء بعض المعاملات البنكية المختلفة بدون الحاجة للانتقال إلى البنك وهذا ما يؤدي إلى توفير تكلفة إنشاء فروع للبنك جديدة

---

[1] بوهريره أم الخير، **جودة الخدمات البنكية وأثرها على رضا العملاء دراسة حالة عينة من عملاء بنك الجزائر الخارجي وكالة – تقرت–**، مرجع سابق، ص05 ص04.

[2] عامر لبنى، **عصرنة الخدمات المصرفية وأثرها على تعزيز الميزة التنافسية للبنوك – دراسة عينة من البنوك العملة في الجزائر–**، مذكرة الماستر، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة يحي فارس –بالمدية–، الجزائر، 2016–2017، ص05.

للبنك في المناطق البعيدة لان تكلفة إنشاء موقع للبنك عبر الإنترنت لا تقارن بتكلفة إنشاء فرع جديد له ما يحتاجه من مباني وأجهزة وعمالة مديرية ومستندات وصيانة، فممارسة البنك عبر موقعه عبر الانترانت، تسويق خدماته البنكية وبعض المعاملات المالية تساعده على امتلاك ميزة تنافسية وتدعيم علاقته مع عملائه، مما يؤدي لزيادة ارتباطهم به والارتقاء على مستوى المعاملات التجارية.

2. إن دخول البنوك العالمية شبكة الانترنت وبما تملكه من قدرات على المنافسة يعزم بالضرورة دخول البنوك العربية لهذه الخدمة لمواجهة التحديات الجديدة الناجمة عن عرض البنوك الأجنبية لخدماتها وقيام العملاء وفقا لذلك بالمقارنة بين خدمات جميع البنوك لاختيار ما يناسبهم .

3.تعزيز رأس المال الفكري وتطوير تكنولوجيا المعلومات.

4. إن الخدمات البنكية الالكترونية تؤدي لتسير التعامل بين البنوك وجعله متواصلة على مدار الوقت.

5.قيام علاقات مباشرة بين المشتري والبائع.

6.توفير المزيد من الفرص العمل والاستثمار.

7.يشكل استخدام الانترنت في البنوك نافذة إعلامية لتعزيز الشفافية وذلك من خلال التعريف بهذه البنوك وترويج خدماتها والإعلام بنشأة البنك وتطوره ومؤشراته لمالية لوضعها تحت تصرف الباحثين والدارسين وسائر أطراف الأخرى المعنية بالأمر.

أصبحت الخدمات البنكية الالكترونية تمثل الركيزة الأساسية لصناعة البنكية والعنوان الرئيسي لتعاملات البنكية المستقبلية والتي ستمكن العملاء من إتمام غالبية عملياتهم واحتياجاتهم دون الحاجة إلى فرع البنك لذا أدركت البنوك المعاصرة أهمية تحقيق الترابط بين نجاح البنك وبين توجهه الإبداعي في مجال توظيف التكنولوجيات واستثمارها في التعرف على حاجات العملاء والسعي لتحقيقها بما يحقق الميزة التنافسية والمحافظة عليها .

وقد أسهمت الخدمات البنكية الالكترونية في الارتقاء بمعايير وجودة الخدمات للعملاء وأتاحت قدرا أوسع من الفعالية في تنفيذ العمليات بشكل فوري ومباشر فضلا عن اتساع مظلة الخدمات التي بات من الممكن تنفيذها بواسطة القنوات البنكية الالكترونية المختلفة إلى جانب ما أسهمت به تلك القنوات من رفع معدلات الحماية وتقليص احتمالات أخطاء التشغيلية التي قد تحدث من العنصر البشري وفي هذا المجال سعت البنوك إلى استخدام التكنولوجيات في مجالات متعددة في تطوير الخدمة البنكية.[1]

[1] مزغيش هاجر، **الخدمات البنكية الإلكترونية كمدخل لتحقيق الميزة التنافسية في البنوك التجارية** ، مرجع سابق الذكر، ص 12 13.

المبحث الثاني :وسائل الدفع الالكترونية الحديثة

تطورت وسائل الدفع الالكتروني مع انتشار عمليات التجارة الالكترونية بمفهومها الشامل والذي يتضمن إجراء كافة أنواع المعاملات التجارية باستخدام الطرق الالكترونية بأنواعها، سنتناول في هذا الفصل مفهوم وأهمية أنواع وسائل الدفع الالكتروني الحديثة، وكذا وعيوب ومزايا هذا الأخير.

المطلب الأول :ماهية وسائل الدفع الالكتروني

نتطرق في هذا المطلب إلى مفهوم وخصائص وأهمية وسائل الدفع الالكتروني.

أولا :مفهوم وسائل الدفع الالكترونية :

تطورت الحركة المصرفية فأصبح بإمكان العملاء السراء والبيع بواسطة الانترنت عن طريق وسائل ادفع الالكترونية الحديثة حيث عرفت هذه الوسائل كما يلي :

التعريف الأول : يقصد بالدفع الالكتروني على انه مجموعة من الأدوات والتحويلات الالكترونية التي تصدرها مصارف المؤسسات كوسيلة دفع وتتمثل في البطاقات البنكية والنقود الالكترونية.[1]

التعريف الثاني: تعرف وسائل الدفع الالكترونية على أنها تقنية تستخدم فيها وسائل كهربائية أو مغناطيسية أو ضوئية في تبادل المعلومات أو تخزينها.[2]

التعريف الثالث: "وسائل الدفع الالكترونية هي عبارة عن صورة الوسيلة الالكترونية التقليدية للدفع والتي نستعملها في حياتنا اليومية، والفرق بين الوسيلتين هي إن وسائل الدفع الالكترونية تتم كل عملياتها وتسير الكترونيا ولا وجود لا للحوالات ولا للقطع النقدية، فهي أداة دفع وسحب نقدي، يصدرها بنك تجاري أو مؤسسة مالية تمكن حاملها

---

[1] معارفي فريدة، **البنوك الالكترونية**، مذكرة ماجيستار في العلوم الاقتصادية، جامعة محمد خيذر، بسكرة ،2010، ص8 .

[2] محمد الكيلاني، الموسوعة التجارية: **عمليات بين البنوك المجلد الرابع**، دار الثقافة النسر والتوزيع، الأردن، 2008، ص 44 .

من الشراء بأجل على ذمة مصدرها،ومن الحصول على النقد افتراضا من مصدرها أو من غيره بضمانه وتمكنه من الحصول على ضمنات خاصة. [1]

ثانيا : خصائص وسائل الدفع الالكترونية.

يمكن تلخيصها في ما يلي: [2]

1. يتسم الدفع الالكتروني بالطبيعة الدولية: أي انه وسيلة مقبولة في جميع الدول، حيث يتم استخدامه لتسوية الحساب في المعاملات التي تتم عبر فضاء الكتروني بين المستخدمين في كل أنحاء العالم.

2. يتم الدفع من خلال استخدام النقود الالكترونية : وهي قيمة نقدية تتضمنه بطاقة بها ذاكرة رقمية أو الذاكرة الرئيسية للمؤسسة التي هيمن على إدارة عملية التبادل .

3. يستخدم هذا الأسلوب لتسوية المعاملات الالكترونية عن بعد : حيث يتم إبرام العقد بين أطراف متباعدين في المكان، ويتم الدفع عبر شبكة الانترنت أي من خلال المسافات بتبادل المعلومات الالكترونية بفضل وسائل الاتصال الكلاسيكية، يتم إعطاء أمر الدفع وفقا لمعطيات الكترونية تسمح بالاتصال المباشر بين طرفي العقد.

4. يتم الدفع الالكتروني من خلال نوعين من الشبكات .

أ/الأسلوب الأول :من خلال نقود مخصصة سلفا لهذا الغرض (الدفع عبر شركة الانترنت، وذالك بتبادل المعلومات الالكترونية بفضل وسائل الاتصال الكلاسيكية)، ومن ثم فان الدفع لا يتم إلا بعد خصم من هذه النقود، ولا يمكن تسوية المعاملات الأخرى بغير هذه الطريقة إلا تلك العقود التي يكون الثمن فيها مدفعا مقدما.

---

[1] غضبان لخضر، **الإطار القانوني لوسائل الدفع الالكتروني**، مذكرة ماستر، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة العربي بن المهيدي، أم بواقي، 2014/2013،ص 9 ص 10.

[2] العروسي عمامرة، **وسائل الدفع الالكترونية بين الواقع والمأمول دراسة حالة الجزائر**، مذكرة ماستر كلية العلوم الإسلامية، جامعة حمة لخضر بالوادي، الجزائر، 2021/2020، ص10 ص11.

ب/ الأسلوب الثاني: من خلال البطاقات البنكية العادية ،حيث لا يوجد مبالغ مخصصة مسبقا لهذا الغرض، بل أن هذه البطاقات التي يتم السحب عليها هاته المبالغ قابلة للسحب عليها بوسائل أخرى كالشيك لتسوية أي معاملات مالية.

5. يلتزم تواجد نظام مصرفي معد لإتمام ذالك: أي توافر أجهزة تتولى إدارة هذه العمليات التي تتم عن بعد لتسهيل تعامل الاطرف وتوفير الثقة فيما بينهم.

6. يتم الدفع الالكتروني من خلال نوعين من الشبكات:

أ/النوع الأول:شبكة خاصة يقتصر الاتصال بها على أطراف التعاقد، ويفترض ذالك وجود معاملات وعلاقات تجارية ومالية مسبقة بينهم.

ب/ النوع الثاني: شبكة عامة، حيث يتم التعامل بين العديد من الأفراد لا توجد بينهم قبل ذالك روابط معينة.

ثالثا: أهمية وسائل الدفع الالكترونية: تتمتع وسائل الدفع الالكتروني بأهمية كبيرة يمكن اختصارها في النقاط التالية:[1]

-تقريب المسافات الجغرافية واختصار الوقت.

-تقديم نظرة شاملة حول البنوك والترويج بخدماتها ومنتجاتها.

-تقديم الخدمات البنكية والمتمثلة في عمليات الدفع في أوقات مختلفة.

-تخفيض النفقات التي كانت تتحملها البنوك نتيجة الخدمة المقدمة.

-تعزيز رأس المال الفكري.

-تطوير تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

-مواكبة التطورات العالمية في المجال المالي والمصرفي.

[1]ملتقى وطني افتراضيا حول :**الدفع الالكتروني في الجزائر :تحديات الحاضر ورهانات المستقبل**، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، فرقة البحث الجامعي PRFU، يوم 05/22/ 2021عبر تطبيق Zoomص5 .

-الاستفادة من مزايا التجارة الإلكترونية.

يمكن للعميل الوفاء بمقابل السلعة أو الخدمة من بنفس الطرق التقليدية المتبعة في التعاقد بين غائبين مثل إرسال شيك طريق البريد أو من خلال الفاكس أو إرسال البيانات الخاصة لحسابه البنكي، لكن هذه الوسائل لا تصلح وخصوصية التجارة الالكترونية ومقتضيات السرعة فيها، إذا كانت أهمية اللجوء إلا الدفع الالكتروني من خلال شبكة اتصال لا سلكية موحدة عبر الحاسب وما زاد من أهمية وسائل الدفع الالكترونية هي تلك الخصائص التي تميزها عن وسائل الدفع التقليدية .[1]

المطلب الثاني : أنواع وسائل الدفع الالكتروني

أولا : البطاقات البنكية

بفضل التقدم التكنولوجي الذي أضحى يميز العمل البنكي، ظهرت وسائل الدفع الحديثة التي تعبر عن مجموعة من الأدوات التي تستخدم لتسوية المدفوعات والتي أصدرتها البنوك على تنوعها باستخدام وسائط الكترونية، ومن بين تلك الوسائل نجد البطاقة البنكية.

في هذا الشأن، سيتم التطرق لمفهومها، ومواصفاتها، وأنواعها:

1/تعريفها ومواصفاتها:

تحمل البطاقة البنكية عدة تسميات منها النقد البلاستيكي بطاقة الوفاء، بطاقة الائتمانية، بطاقة الاعتماد، حيث في الوقت الراهن تعد من أهم وسائل الدفع البنكي كونها أشيعت من حيث الاستعمال على نطاق واسع من العالم، هذا إلى جانب أنها تتمتع بعدت مواصفات تجعلها تتميز عن باقي البطاقات الأخرى التي تصدر عن المؤسسات الغير بنكية والغير مالية.

---

[1] عبد الرحيم وهيبة، **إحلال وسائل الدفع التقليدية بالالكترونية**، مذكرة ماجستير كلية العلوم الإقتصصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، 2004 / 2005، ص 11.

تعريفها: تعرف البطاقات البنكية على أنها عبارة عن بطاقة مغناطيسية تصدرها البنوك والمؤسسات المالية، والتي تسمح لحاملها بالتسديد من المشتريات أو سحب الأموال من الماكينات الالكترونية فهي بطاقة بلاستيكية أو ورقية مصنوعة من مادة يصعب العبث بها تصدرها جهة ما (بنك أو مؤسسة استثمار)، يذكر فيها اسم العميل الصادر لصالحه، رقم حسابه، وعدة معلومات أخرى، وللبطاقة البنكية عدة تسميات إلا أن مستخدمي بطاقة الائتمان هو الأكثر شيوعا وذالك لأنها بجانب كونها وسيلة دفع فإنها تعطي لحاملها ائتمانا قصير الأجل.[1]

وتعرف على أنها وسيلة الكترونية للوفاء والائتمان أي تسمح بالوفاء والسحب ،وكذالك معرفة المعلومات يمكن البعض منها أن يرى بالعين المجردة والبعض الأخر لا يقرا، أو لا يرى بالعين المجردة بل بواسطة جهاز، هذه المعلومات تكون مخزنة في الحلقة الممغنطة (الشريط الأسود).[2]

مواصفاتها: لقد تم وضع مواصفات معتمدة ومعترف بها دوليا وموحدة للبطاقات البنكية، تتبلور في كونها بطاقة مستطيلة الشكل ذات مقاييس محددة وفق معيار ISO 7810 وهي بالمقاييس التالية: طولها ب 85.6 ملم وعرضها 53.98 ملم وسمكها 0.76 ملمتر مصنوعة من مادة بلاستيك نادرة يصعب إتلافها، وهي كذلك تتضمن الكثير من المعلومات الأساسية الضرورية ضمن وجهها وظهرها لاستعمالها من قبل صاحبها وهي بإيجاز:

---

[1] لوصيف عمار، **استراتيجيات نظام المدفوعات للقرن الحادي والعشرون مع الإشارة إلى التجربة الجزائرية رسالة ماجيستار** ، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير ،جامعة قسن طينة ،الجزائر، 2009، ص12 ص21.

[2] سلطاني خديجة ،**إحلال وسائل الدفع التقليدية بالوسائل الالكترونية**، دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية بدر بوكالة بسكرة، مذكرة لنيل شهادة الماستر، كلية العلوم الاقتصادية ولتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيظر بسكرة، الجزائر 2013_2012، ص53.

على وجه البطاقة : [1]

-الرمز التعريفي للجهة أو البنك الذي أصدر البطاقة (شعار البنك المصدر).

-الرقاقة الالكترونية تشبه إلى حد بعيد الرقاقة الالكترونية المستخدمة في الهاتف النقال، هي مساحة ذهبية تسمح بعد استخدام البطاقة عبر جهاز الدفع الالكتروني من قراءة البيانات المخزنة (كالبنك الذي أصدرها والمستوى الذي يمكن سحبه أو دفعه والعمليات التي تسمح بانجازها وغيره) ضمن الرقاقة ومن ثم تسوية المعاملات التي يقوم بها صاحبها لدى المتجر.

-رقم البطاقة :يتكون من 16 رقم يبدأ بالرقم الأول من اليسار طبعا المعبر عن نوع البطاقة وأرقام أخرى تعبر عن الشبكة أو المؤسسة التي أصدرت البطاقة ورقم صاحب البطاقة والمفتاح مع العلم رقم البطاقة مهم يسمح بتشخيص مدى صحة البطاقة ومعرفة صاحبها.

-اسم واللقب صاحب البطاقة.

-الرمز البنكي :حيث يتضمن أرقام سبق وأن وضعت ضمن رقم البطاقة بمعنى أخر شعار الشبكة التي ينتمي إليها البنك الذي أصدر البطاقة .

-إذا كانت البطاقة تحمل الصفة الدولية فالواجب وضع شعار يخص الشبكة الدولية التي رخصت بإصدارها واستعمالها في الخارج .

-مدة صلاحيتها: هي في العموم سنة قابلة للتجديد.

على ظهر البطاقة :

[1] فضيل فرس، **التقنيات البنكية محاضرات وتطبيقات**، الجزء الأول الطبعة الأولى 1434 هـ 2013 م، مطبعة ألموساك، القبة –الجزائر العاصمة،2013 ص261 ص 261.

-شريط مغناطيسي:هي مساحة على شكل مستطيل تتضمن خيوط ذهبية اللون ،تخزن فيه بيانات الكترونية يتم قراءتها عند استخدام البطاقة لسحب النقود من جهاز توزيع الأوراق النقدية

-إمضاء صاحب البطاقة .

-العنوان الكامل للبنك الذي أصدرها.

-هناك تنظيم مقيد على ظهر البطاقة، يبرز كيفية تصرف صاحب البطاقة في حالات ضياعها أو سرقتها... الخ.

2_ **أنواعها:**تتعدد الأنواع التي تتخذها البطاقة البنكية وذالك تبعا لتعدد تصنيفاتها على أساس مجموعة من المعايير

أ/ **تصنيفها على أساس مصدرها:** بحسب الجهة التي تصدر البطاقة ،نجد الأنواع التالية :

البطاقة البنكية : وهي تلك البطاقة التي تصدرها البنوك، حيث هذا النوع من البطاقة يمكن استخدامها أما لسحب النقود، أو بإضافة إلى اقتناء السلع والخدمات، أو كضمان للحصول على القرض إذا كان أصاحبها زبائن مفضلين لدى البنك بامتياز.[1]

البطاقة الخصوصية : بطاقة صادرة من المؤسسات التجارية الكبيرة وهي بطاقة يصدرها المحل التجاري لعملائه، تتيح له شراء ما يحتاجونه على الحساب من السلع والخدمات التي يقدمها وذالك في حدود سقف ائتماني معين كما أن بعض المحلات تقدم قروض نقدية لحملة بطاقاتها، ويقوم حامل البطاقة بسداد قيمة مشترياته ومسحوباته

[1] فضيل فارس، **التقنيات البنكية** ،مرجع سابق الذكر، ص 263.

النقدية إلى المحل التجاري في نهاية كل شهر بالكامل أو تسديد جزء منها وتحمله بالفوائد على المبالغ المؤجلة. [1]

البطاقة الاعتمادية : هي تلك البطاقة التي تصدرها مؤسسات بنكية عالمية، لذالك تسمى البطاقة الدولية حيث حامليها يعتبر من الزبائن من المستوي الراقي (رجال الأعمال،الأثرياء ...)، هؤلاء يستخدمونها فيحال قيامهم بالأسفار بداعي الأعمال أو السياحة ومن ثم تستخدم لغرض الحجز في الفنادق الضخمة، والمطاعم الفاخرة وكراء السيارات ... الخ وكأمثلة على هذا النوع من البطاقة نجد أميريكان إكسيبراس، وداينر زكلوب، فيزا وغيرها.[2]

ب/ تصنيفها على أساس هدف الاستخدام: نجد الأنواع التالية :

بطاقة السحب:هي تلك البطاقة التي يقتصر استخدامها على سحب النقود فقط من الموزعات الآلية للأوراق النقدية، وهي البطاقة التي يتم تمريرها عبر جهاز الصراف الآلي مع إدخال حاملها للرقم السري الشخصي ، وبتقييد المبلغ الذي يراد سحبه. مع الإشارة انه في الجزائر كانت الأسبقية للقرض الشعبي الجزائري CPAسنة 1989 في طرح بطاقة السحب من الموزعات الآلية للنقود DAB، وتلته في ما بعد بقيه البنوك العمومية الأخرى الجزائرية. كذالك نجد بطاقة السحب التي أصدرتها مؤسسة بريد الجزائر لزبائنها من أجل أن يتمكنوا من سحب الأموال من الموزعات الآلية على مدار 24 ساعة /24 ساعة وخلال كل أيام الأسبوع وبطاقة السحب تتخذ ثلاثة أنواع :[3]

---

[1] فناء علي القباني، نادر شعبان إبراهيم السواح، **النقود البلاستيكية وأثر المعاملات الالكترونية على المراجعة الداخلية في البنوك**، الدار الجامعية الإسكندرية، مصر 206،ص21 ص22.

[2] فضيل فارس **تقنيات البنكية** ، مرجع سابق الذكر،ص 263.

[3] فضيل فارس ،**تقنيات بنكية** مرجع سابق لذكر، ص 264 .

_بطاقة السحب أحادية البنك : وهي البطاقة التي تستعمل لسحب النقود من الموزعات الآلية للأوراق النقدية التي تتبع البنك المصدر لها أو جهة معينة مصدرة لها فقط.

_طاقة السحب البنكية المحلية:وهي البطاقة التي يمكن استخدامها في مختلف الموزعات الآلية للأوراق النقدية التي تحوز عليها مختلف البنوك العاملة محلية.

_بطاقة السحب البنكية الدولية: وهي تلك البطاقة التي تستخدم على المستوى الدولي على مستوى الموزعات الآلية للأوراق النقدية التي تتبع مختلف البنوك على المستوى الدولي بموجب اتفاق مبرم بينها.

بطاقة الدفع:هي البطاقة التي تمكن صاحبها من الاستفادة من خدمات تخص:

- سحب النقود من الموزعات الآلية للنقود وكذالك الشبابيك الآلية للبنوك .
- خدمة تسديد فواتير الخدمات كالكهرباء والمياه والهواتف.
- تسوية عمليات الشراء التي يقوم بها لدى مختلف التجار مع قيام البنك أو الجهة المصدرة لها بوضع سقف معين من النقود الذي يمكن استخدامه من خلال حامل البطاقة .[1]

ومن جانب أخر بطاقة الدفع تتخذ أنواع مختلفة بحسب معيارين:[2]

- **معيار شبكة القبول:** وفق هذا المعيار نجد:

أ / بطاقة الدفع المحلية: تستخدم فقط محليا حاملها يستخدمها عند القيام بعمليات الشراء والدفع لدى التجار المعتمدين المحليين من قبل البنوك العاملة في الحدود الجغرافية في الدولة وليس خارجها.

---

[1]جلال عائد الشورى، **وسائل الدفع الالكتروني**، الطبعة الأولى دار الثقافة للنشر والتوزيع ،عمان الأردن، 2008 ص 22.

[2]فضيل فارس، **تقنيات البنكية** ،مرجع سابق الذكر، ص 267ص 265 .

ب/ بطاقات الدفع الدولية: تستخدم لدي المتاجر والفنادق والمطاعم المعتمدة من طرف البنوك المتفقة من خلال شبكة الدولية.

- **معيار الخصم:** بموجب هذا الأخير يمكن التميز بين:[1]

أ/ بطاقة الخصم الفوري: بعد استخدام البطاقة للحصول على الاحتياجات المختلفة من السلع والخدمات وغيرها تتم عملية الخصم مباشرة دون انتظار لقيمة هذه الاستخدامات من الحساب البنكي لحاملها.

ب/ بطاقة الخصم المؤجل: هي عكس بطاقة الخصم الفوري، تسمى بطاقة الحساب حيث يمكن استخدامها من طرف حامليها لاقتناء سلع وخدمات مع إمكانية تأجيل الخصم بسبب عدم كفاية رصيد الحساب البنكي لحاملها وعدم مقابلته لقيمة الاستخدامات ،حيث يمهل البنك لحامل البطاقة مدة أقصاها شهر لتسديد قيمة الاستخدامات وفي حالة التأخر عن السداد تفرض عليه فوائد التأخير.

بطاقة ضمان الشيكات :

هي تلك البطاقة التي تستخدم كضم الشيك البنكي ،أي بعبارة أخرى ترفق بالشيك البنكي عند قيام صاحبه بتسديد ما عليه مقابل اقتنائه لسلع والخدمات حيث بعض المتاجر لا تقل من زبائنها عند اقتناء السلع مثلا التسديد بالشيك البنكي بل يجب أن يرفق هذا الأخير ببطاقة تتضمن اسم حاملها وتوقعه النموذجي ورقم حسابه والحد الأقصى _سقف المصرح به بما يستجيب لاستخدام البطاقة _الذي يتعهد البنك المصدر للبطاقة بسداده .

ج-تصنيف آخر للبطاقة البنكية :توجد أنواع رئيسية للبطاقة البنكية ،على النحو التالي :

[1] فضيل فارس، **تقنيات البنكية**، مرجع سابق الذكر، ص 266.

بطاقــة الصــراف الالــي : هــي البطاقــة التــي تصــدرها البنــوك أو الجهــات الأخــرى التــي رخــص لهــا القــانون صــراحة، تســتخدم مــن طــرف صــاحبها لســحب النقــود مــن الصــرافات الآليــة مــع شــرط أن يكــون الحســاب البنكــي للزبــون صــاحب البطاقــة برصــيد يقابــل مــا يــتم ســحبه مــن طــرف هــذا الأخيــر، كمــا تســتخدم لإيــداع الأمــوال والاستفســار عــن رصــيد الحساب .

البطاقــة الائتمانيــة:هــي تلــك البطاقــة التــي تســتعمل لتســديد قيمــة المشــتريات الفوريــة مــن الســلع و قيمــة الحصــول علــى الخــدمات، وهــي أداة وفــاء تصــدر مــن قبــل البنــوك لصــالح زبائنهــا بعــدما تقــوم البنــوك بدراســة وضــعيتهم والتحقــق مــن قــدرتهم علــى التســديد تجنبــا لمخاطر عدم التسديد.[1]

مــن أمثلــة هــذا النــوع بطاقــة فيــزا كــارد وماســتركارد واميركــان اكســبريس، وتتميــز بعــدة خصــائص منهــا :إمكانيــة الفــوري والــدفع لأجــل وتصــدر بــالعملتين المحليــة والأجنبيــة ،تحمــل صــورة العميــل (الزبون)منعــا للتزويــر والســرقة ،ويمكــن لحاملهــا ســداد المبــالغ المسحوبة من هذه البطاقات بالعملة المحلية سواء المبلغ المنصرف محليا أو خارجيا.[2]

بطاقــة الصــراف البنكــي : تحمــل نفــس مفهــوم بطاقــة الائتمانيــة مــع وجــود اخــتلاف، حيــث يكمــن هــذا الأخيــر فــي أن صــاحب البطاقــة الصــراف البنكــي مطالــب بتســديد قيمــة المشــتريات مــن الســلع وقيمــة الحصــول علــى الخــدمات للبنــك الــذي اصــدر لــه البطاقــة خــلال نفس الشهر الذي تم فيه استخدام البطاقة.[3]

ثانيا:النقود الالكترونية

1: تعريفها :

---

[1]فضيل فارس، **التقنيات البنكية**،مرجع سابق الذكر، ص 267.

[2]عبد الكريم عبد الحميد بسيوني ،**التجارة الالكترونية**، دار الكتب العلمية للنشر والتوزيع، القاهرة ،مصر ،2003 ص 175.

[3]فضيل فارس، **تقنيات بنكية**، مرجع سابق الذكر، ص268.

هي عبارة عن نقود غير ملموسة تأخذ صورة وحدات الكترونية تخزن في مكان امن على الهارد ديسك لجهاز الكمبيوتر الخاص بالعميل، حيث تمكنه من القيام بعملية الراء، أو البيع أو التحويل.[1]

2/أنواع النقود الالكترونية: يوجد نوعان من النقود الالكترونية:[2]

أ/النقود الالكترونية الاسمية :حيث تحوي وحدة النقد الالكتروني على معلومات تتعلق بهوية كل الأشخاص الذين تداولوها وهي في هذا تتشابه مع بطاقة الائتمان، حيث لا يستطيع المصرف إن يقتني أية وحدة النقد التي أصدرها أثناء تحولها.

ب/النقود الالكترونية غير الاسمية: حيث يتم تداول وحدة النقد دون الإفصاح عن حاملها إذ حاول شخص ما أن ينفقها أكثر من مرة واحدة وهناك نوعان :

- **عمليات تتدخل فيها المصارف:**حيث تتطلب عملية تداول وحدة النقد الالكتروني بين الطرفين إن يتدخل المصرف المصدر لاعتمادها أو تعزيز إصدارها ويعرف هذا الاسم ب on-line E-cash.
- **عمليات تعرف باسم E-cash off:** حيث يتم تداول وحدات النقد الالكتروني بين الأطراف المختلفة دون تدخل المصارف وهي تشبه في هذا عمليات تداول النقد العادي.

ج/أنواع أخرى من النقود الالكترونية :توجد أنواع أخرى من النقود الكترونية المستخدمة، حيث ظهرت تقنيات نقد الانترانت internet cash تسمح لمستخدم الانترانت بالدفع عبر الانترانت مثل شركة fl00 التي تصدر نقود الانترانت المتخصصة في شراء الهدايا، وتسمح للمستخدم بدفع قيمة معينة لشراء نقد افتراضي من

---

[1] يوسف حسين يوسف، **البنوك الالكترونية**، المركز القومي للاتصالات القومية، القاهرة، الطبعة الأولى، 2012، ص22ص23.

[2] سلطاني خديجة ،**إحلال وسائل الدفع التقليدية لوسائل الدفع الالكترونية** ، مرجع سابق الذكر ،ص65ص66.

الشركة ثم إرساله عبر البريد الالكتروني إلى شخص يمكنه أن يشتري بالقيمة عدد من مواقع الانترانت.

تقدم شركة Benz نوعا أخر من نقد الانترانت، يعتمد على تحفيز المستخدمين على القيام بعمل محدد عبر الانترانت ثمينة العمل الالكتروني e Work مثل زيارة موقع معين أو تعبئة استمارة عبر شبكة ويب مقابل الحصول على قيمة معينة من نقد الأنترانت التي تقدمه الشركة وتمكن بواسطته شراء سلع من موقع beenz.com تقوم شركة cash internet نوعا أخر من نقد الانترانت تمثل بديلا مناسبا لبطاقات الائتمان فهي تبيع بطاقات مسبقة الدفع يمكن ان يستخدم الزبائن لشراء سلع من مواقع الانترانت وقد استخدمت شركة exirrss American وشركة visa وشركة master card بطاقة مسبقة الدفع، وتعمل الشركة على جعل المتعاملين بالنقود الالكترونية عبر الانترانت يشعرون به وقت التعامل بالنقود الحقيقية.[1]

3/خصائصها: من خصائصها: [2]

- **الإبهام** : بحيث لاشك على مستخدمها حفاظا على السرية والخصوصية.
- **الملائمة:**سهلة الاستخدام والنقل.
- **الوفاء:** تعتبر وسيلة للوفاء .
- **غير متجانسة:**لا تتجانس النقود الالكترونية فيما بينها، فهي تصدر بفئات مالية مختلفة كل فئة يعين عنها برقم معين ويتم هذا التقسيم وفقا لرغبة المستهلك.
- **سهولة استخدامها:** بالمقاربة مع وسائل الدفع الأخرى ،حيث إن هذه السهولة تشجع المستهلك على استخدامها.

[1]عبد الحميد باسيوني، **التجارة الالكترونية**، دار الكتب العلمية، القاهرة، 2003، ص 201.

[2]سلطاني خديجة، **إحلال وسائل الدفع التقليدية لوسائل الدفع الالكترونية**، مرجع سابق الذكر ،ص63.

❖ **سهولة تحويل:** تحويل قيمتها بسهولة وذلك عن طريق تحويل المعلومات الرقمية.

ثالثا:وسائل الدفع الالكتروني الأخرى

1/الأوراق التجارية الالكترونية:

تعريفها:لا يختلف تعريف الأوراق التجارية الالكترونية عن مثيلتها التقليدية سوى أنها يتم معالجتها الكترونيا وعلى ذلك يمكن أن نعرفها على أنها محررات معالجة الكترونيا بصورة كلية أو جزئية تمثل مبلغ من النقود وقابلة للتداول بالطرق ومستحقة الدفع لدى الاطلاع أو بعد أجل قصير وتقوم مقام النقود في الوفاء.

وللأوراق التجارية بهذا المعنى صورتان :

- الأوراق التجارية الالكترونية الورقية: وهي التي تصدر من البداية بصورة تقليدية على محرر ورقي ثم يتم معالجتها الكترونيا وإدخال مضمونها على دعامة الكترونية وهذا ما قصدناه عندما قلنا إن المعالجة الالكترونية قد تمم بصورة جزئية.
- الأوراق التجارية الالكترونية الممغنطة: وهي التي يختفي فيها دور الورق تماما وتتم بشكل كلي من خلال الوسائط الالكترونية، فتصدر من البداية على شكل دعامة الكترونية ممغنطة وإذا حدث لها تداول يتم تداولها أيضا من خلال وسائل إلكترونية [1].

أ/ الشيك الالكتروني:

[1]مصطفى كمال طه، وائل أنور بندق، **الأوراق التجارية ووسائل الدفع الالكترونية الحديثة**، دار الفكر الجامعي الاسكندرية، 2007، ص،343.

الشيك الإلكتروني هو محرر ثلاثي الأطراف معالج الكترونيا بشكل كلي أو جزئي يتضمن أمر من شخص يسمى الساحب إلى البنك المسحوب عليه بأن يدفع مبلغا من النقود لإذن شخص ثالث يسمى المستفيد.

ولعل الشيك هو أكثر الأوراق التجارية التي يمكن الاستفادة منها في مجال تقنية المعلومات والمعالجات الالكترونية، فالشيكات تعد البنوك طرفا أساسيا في الوفاء بها بل وتحصيلها، ولما كانت البنوك تستعمل دائما وسائل المعالجة الالكترونية فان الشيك يعد أهم الأوراق التجارية التي تخضع لمثل هذه المعالجة، وذلك فضلا عن أن الشيك لابد وأن يكون على نموذج بنكي وهذا يسمح للبنوك بوضع النموذج الذي يتلاءم مع المعالجة الالكترونية للبيانات.

-ويخضع الشيك الالكتروني لذات الأحكام التي يخضع لها الشيك التقليدي، كما يخضع لنص فيه لقواعد العرف المصرفي ولذا نحيل إلى ما سبق دراسته في هذا المؤلف بشأن الشيك.

والشيكات الالكترونية تلائم للأفراد الذين لا يملكون بطاقات ائتمان، وتقرر الإحصائيات أن 11% من جميع المشتريات عبر الانترنت تسدد بواسطة الشيكات، كما تشير هذه الإحصائيات إلى أنه في الربع الثالث من عام 2002 تمت معالجة 1.37 مليار صفقة تجارية في الولايات المتحدة بواسطة الشيكات الالكترونية، بقيمة إجمالية 3.91 تريليون دولار[1].

ب/ الكمبيالة الالكترونية :

[1] مصطفى كمال طه، وائل أنور بندق، **أوراق التجارية ووسائل الدفع الالكترونية الحديثة**،مرجع سابق الذكر، ص 350 ص351

هي عبارة عن صك معالج متفق عليه مسبقا وفق لشكل معين يتضمن أمره من الساحب عن طريق بنكه المسحوب عليه بدفع مبلغ معين في تاريخ معين أو قابل للتعيين أو بمجرد الاطلاع لأمر المستفيد.[1]

ويوجد نوعان من الكمبيالة الالكترونية في الأعمال:

- 1/-الكمبيالة الالكترونية الورقية:هذا النوع قريب شبه من الكمبيالات التقليدية مع استغناء بعض البيانات التي تعرضها طبيعة الكمبيالات الالكترونية.
- 2/-الكمبيالات الالكترونية الممغنطة: هذا النوع من الكمبيالات هو المعنى الحقيقي والدقيق للكمبيالة الالكترونية، ذلك إن الصكوك الورقية التي تحرر عليها الكمبيالات غير واردة هنا، ويقوم الساحب بتسليم البنك دعامة ممغنطة مكتوب فيها الكمبيالة ، وتقوم المشروعات الكبيرة التي تمتلك نظاما الكترونيا متصلا بالبنك لكتابة الكمبيالة على جهاز الحاسوب الآلي ثم إرسالها ممغنطة الكترونيا إلى البنك تمكنه من إرساله إلى البنك المسحوب عليه لإتمام عملية الوفاء.[2]

ج/السند لأمر الالكتروني: لا يختلف تعريف السند لأمر لالكتروني كورقة تجارية عن السند لأمر التقليدي سوى في كونه يعالج الكترونيا، بمعنى يحرر بداية في ورقة ثم يسلم بالطرف الثاني وهو المستفيد وهو بدوره يقدمه للبنك الذي يتعامل معه من أجل معالجته بصورة الكترونية عبر نقل بياناتها وحفظها على الشريط المغناطيسي، ويقوم

[1] محمد بن قينان بن عبد الرحمان النتيفات، **الكمبيالات الإلكترونية**، دراسة مقارنة لنيل درجة ماجستير، جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية 2005، ص 18.

[2] دريد كمال آل شيب، **إدارة الأعمال المصرفية**، دار المسيرة للنشر الأردن، ص 394 .

بأشعار بنك المحرر بذلك، وحينما يحين أجل استحقاقه باعتباره أداة لحفظ الحقوق يتم تحصيل القيمة التي يتضمنها من طرف المستفيد عن طريق بنكه.[1]

الجدول الرقم (1) :أوجه الإختلاف بين السند لأمر الإلكتروني والشيك الإلكتروني :

السند لأمر الإلكتروني	الشيك الإلكتروني
-لا تعد عملا تجاريا بحسب الشكل وإنما أداة إئتمان . -أطرافها :المحرر والمستفيد . -ليس له نموذج محدد ويخضع لنفس أحكام الكمبيالة . -وجود علاقة قانونية بين المحرر والمستفيد من السند . -محرر السند يقوم بدور الساحب والمسحوب عليه في نفس الوقت . -يخضع لقانون الصرف الموحد . -لا يجوز تقديمها للقبول إلا في حالات فقط ،لا يفرض عليها أي طابع .	-لا يعد عملا تجاريا بحسب الشكل . -ثلاثي الأطراف . -لا بد من الكتابة ويكتب على نموذج خاص . -العلاقة تسمى الرصيد لكونه واجب الدفع بمجرد الاطلاع . -يعد اسم المستفيد من البيانات الاختيارية . -يخضع لقانون الصرف الموحد وقانون النقد والقرض . -الشيك واجب الدفع بمجرد الاطلاع، ولا يفرض عليه أي طابع .

المصدر : الطالبتين .

2/ البطاقة الذكية

وهي عبارة عن بطاقة مزودة بشريحة كمبيوتر على وجهيها يجب تكون قادرة على حفظ معلومات أكثر من البطاقات الاعتمادية العادية والمزودة بشريط مغناطيسي لحفظ

[1] شيماء بالمجاهد فله عميري، **أثر تطبيق الخدمات البنكية الالكترونية على زيادة الميزة التنافسية في البنوك التجارية**، مذكرة نيل شهادة الماستر، كلية العلوم الاقتصادية اقتصاد نقدي وبنكي، جامعة المدية، الجزائر، 2019 2020، ص 36.

معلومات متنوعة حول العديد من التطبيقات العملية مثل السجل الصحي والنقل والمواصلات ولعمليات التعريف بالهوية وعمليات البيع وغيرها، وهناك نوعان من البطاقات الذكية :[1]

أ-البطاقة المتصلة: وهي التي عند استخدامها يجب أن يتم اتصالها مع قارئ للبطاقات الذكية smart card reader حتى تتم عملية تحديث المعلومات وقراءتها من قبل شريحة الكمبيوتر الموجودة على البطاقة الذكية.

ب-البطاقة الغير متصلة: وهي تعتبر مفيدة جدا حيث أنها تعتبر ملائمة وسريعة وهي تتطلب من المستخدم إدخال كلمة مرور واسم مستخدم صحيحين حيث تعطيها المزيد من الأمن والحماية من السرقة أو الاحتيال، والمعلومات المخزنة فيها مصممة بحيث تكون للقراءة فقط أو عدم لعدم الوصول إليها وذلك لإضافة المزيد من الأمن على المعلومات المخزنة فيها وتحزن المعلومات أيضا بطريقة مشفرة وأيضا من الممكن أن تحتوي البطاقة الذكية على صورة حاملها في أحد أوجهها كل ذلك يعطيها المزيد من الأمن والتوافق على البطاقات الاعتماد Creddit Card لمنع السرقات والاحتيال من قبل كلي الطرفين البائع والمشتري.

هناك بطاقة مشابهة للبطاقة الذكية تسمى E-connect حيث تستخدم معدات متصلة بالحاسوب للقيام بالشراء عبر الانترنت بواسطة جهاز يشبه جهاز الهاتف الخلوي يتم وضع البطاقة فيه ويتم إجراء عملية الشراء بطريقة آمنة جدا حيث تتم عملية تشفير البيانات ونقلها عبر الانترنت بطريقة آمنة.

3/ التحول الالكتروني والمقاصة الالكترونية :

تعد التحويلات المالية واحدة من أهم العمليات المصرفية التي يقوم بها البنك سواء كان بنكا تقليديا أو بنكا حديثا، وبعد نضام التحويلات المالية الالكترونية جزء بالغ

[1] وسيم محمد الحداد محمد إبراهيم نور، **الخدمات المصرفية الالكترونية** ، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة الطبعة الأولى 2012، عمان، ص 180 ص181.

الأهمية من البنية التحتية لأعمال البنوك الالكترونية التي تعمل عبر الانترنت ويتيح هذا النظام نقل التحويلات المالية أو النفقات المالية من حساب بنكي للآخر وكذا المعلومات المتعلقة بها بطريقة الكترونية آمنة وسهلة.

-وتعرف التحويلات المالية الالكترونية للأموال بأنها: "عملية منح الصلاحية لبنك ما للقيام بحركة التحويلات المالية الدائنة والمدينة من حساب بنكي للآخر وتنفذ عمليات التحويلات المالية عن طريق دار المقاصة وهي شبكة تعود ملكيتها و أحقية تشغيلها إلى البنوك المشتركة بنظام تحويل الأموال الالكترونية".

4/ المحفظة الالكترونية: تعرف أنها "وسيلة دفع افتراضية تستخدم في صداد المال قليلة القيمة بشكل مباشر، كما تخزن المحفظة الالكترونية معلومات الشخص، والفواتير شاملة لأسماء المستهلكين، وقد تحمل نقدا الكترونيا من مختلف الموردين أو شهادات رقمية مشفرة.[1]

- أهمية عملية التحويلات الالكترونية للأموال :

للتحويلات المالية الالكترونية عدة منافع ومزايا وهي كالتالي :

- تنظيم الدفعات:حيث يتم تنظيم عمليات الدفع من خلال الإتفاق على وقت اقتطاع وتسديد التحويلات لمالية وهو ما يقطع أي شك في عملية السداد.
- السلامة والأمن: أزالت المقاصة الآلية والتحويلات الالكترونية الخوف من السرقات الشيكات الورقية والحاجة إلى تناقل الأموال السائلة.
- تسير العمل ألغت عملية المقاصة الآلية حاجة العميل أو التاجر إلى زيارة البنك الإيداع قيمة التحويلات المالية مما يعني تسير الأمر ورفع فعالية نضام العمل.

[1] كريمة منصر، **الآثار المحتملة لأدوات الدفع الالكتروني على سير السياسية النقدية**، مجلة أبعاد اقتصادية، العدد 1، جامعة، حمد بوقرة – بومرداس، الجزائر، ص 8.

- تحسين التدقيق النقدي: رفع انجاز التحويلات المالية الالكترونية وموثوقية التدفق النقدي وسرعة تناقل النقد.
- زيادة رضا العملاء: تكفل سرعة التحويل الالكتروني وانخفاض كلفتها إلى تحقيق رضا الزبون وتوطيد ثقتهم في التعامل مع التاجر أو الشركة.
- توفير المصاريف: حيث تقلل شبكة نضام المقاصة الآلية من التكاليف إدارة العمليات المقاصة.

المطلب الثالث: مزايا وعيوب وسائل الدفع الالكتروني

لوسائل الدفع الالكتروني مزايا وعيوب نذكر منها: [1]

أولا: المزايا

1. بالنسبة لحاملها: تعطي لحاملها عدة مزايا من أهمها سهولة ويسر الاستخدام، كما تعطيه الأمان بدل حمل النقود الورقية وتفادي السرقة والضياع، وغيرها.

2. بالنسبة للتاجر: تعد أقوى ضمان لحقوق البائع، تساهم في زيادة المبيعات كما أنها أزاحت عبء متابعة ديون الزبائن طالما أن العبء يقع على عاتق البنك والشركات المصدرة.

3. بالنسبة لمصدرها: تعتبر الفوائد والرسوم والغرامات من الأرباح التي تحصل عليها المصارف والمؤسسات المالية.

ثانيا : العيوب

[1] مداح عرابي الحاج، بارك نعيمة،**أهمية البنوك الالكترونية في تفعيل وسائل الدفع الالكترونية في الوطن العربي الواقع والأفاق** ، مجلة الاقتصاد الجديد، العدد 2،شلف، جانفي 2010، ص 69 .

1. بالنسبة لحاملها: من مخاطر استخدام هذه الوسائل زيادة الاقتراض والإنفاق بما يفوق القدرة المالية، وعدم سداد حامل البطاقة قيمتها في الوقت المحدد يترتب عنه وضع اسمه في قائمة السوداء.

2. بالنسبة للتاجر: بمجرد حدوث بعض المخالفات من جانبه أو عدم التزامه بالشروط يجعل البنك يلغي التعامل معه ويضع اسمه في القائمة السوداء.

3. بالنسبة لمصدرها: من أهم الأخطار التي يواجهها مصدرها هو مدى سداد حاملي البطاقات للديون المستحقة عليهم، وكذلك تحمل المصدر نفقات ضياعها.

خلاصة الفصل :

تطرقنا في هذا الفصل: إلى مبحثين، الأول تناولنا فيه ماهية الخدمة البنكية وخصائصها والأهمية التي تلعبها، أما في المبحث الثاني فتناولنا ماهية وسائل الدفع الالكترونية وأهميتها، ومزاياها وكذا العيوب التي فيها.

ومما سبق يمكن القول أن الخدمات المصرفية الالكترونية تعتمد على ما أوجدته تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والتي تؤثر على تكاليف العمليات المصرفية، وهذا ما سنتطرق

الفصل الثاني:

الإطار المفاهيمي لتكاليف العمليات المصرفية

تمهيد

تلعب العمليات المصرفية دورا بارزا في الحياة الاقتصادية، فهي تعد عاملا هاما في تمويل المشاريع وترقية المبادلات، وتطوير الاقتصاد الوطني.

وفي هذا المبحث سنتطرق إلى العمليات المصرفية المحلية والخارجية ، وكذا تكاليفها وطرق حسابها.

المبحث الأول: العمليات المصرفية.

المبحث الثاني: تكاليف العمليات المصرفية.

المبحث الأول: ماهية العمليات المصرفية:

تعمل المؤسسات المصرفية منذ سنوات على توسيع دائرة خدماتها بالطرق الالكترونية، حتى باتت العمليات المصرفية الالكترونية تعتمد بشكل متزايد على الوسائل الالكترونية من سحب أموال وكشف حساب وتحويل أموال وغيرها، وتبرز خصائص العمليات المصرفية الالكترونية من خلال مميزات هذه العمليات والتنافس على الصيرفة الالكترونية، ومن خلال التعاون الوثيق بين المصارف والعاملين في قطاع التكنولوجيا الإلكترونية.

المطلب الأول: تعريف وأهمية العمليات المصرفية

أولا: تعريف العمليات المصرفية الالكترونية

يقصد بالعمليات المصرفية الإلكترونية ما يقدمه البنك من خدمات مصرفية تقليدية أو متطورة من خلال قنوات اتصال الكترونية، يخول الدخول فيها بعد استيفاء شروط العضوية المحدد من طرف البنك، وهي بذالك تحقق للبنك فوائد عديدة، لاسيما تخفيض تكاليف الاستغلال ورفع الكفاءة العملياتية ومستويات الجودة[1].

ثانيا: خصائص العمليات المصرفية الالكترونية:

للعمليات المصرفية خصائص من بينها:[2]

- المساهمة في ارتفاع حدة التنافس في تقديم الخدمات المصرفية الالكترونية ،خاصة في ضل الارتفاع المتزايد لحجم ونوعية تلك الخدمات.

---

[1]رحيم حسين و هواري معراج، **الصيرفة الالكترونية كمدخل لعصرنة المصارف الجزائرية** ، مداخلة في الملتقى الوطني الأول للمنظومة المصرفية الجزائرية والتحولات الاقتصادية، كلية العوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية، جامعة شلف، يومي 14 و15 ديسمبر 2004 ص322.

[2]نادر عبد العزيز شافي، **المصارف والنقود الالكترونية** ،الطبعة الأولى، المؤسسة الحديثة للكتاب، طرابلس، لبنان 2007 ص 155.

- المساهمة في نجاح التطور المتسارع في تكنولوجيا الاتصالات وأجهزة الكمبيوتر والبرامج المعلوماتية.
- إتصاف هذه العمليات بالمرونة والسهولة والسرعة، مما يتيح توسيع دائرة التعامل بها داخل المؤسسات المصرفية والمالية وغيرها، ومما يؤمن الحماية والتكامل بين المعلومات والخدمات المصرفية الالكترونية.
- سهولة التواصل بين الداخل والخارج من خلال شبكة الاتصالات التكنولوجية المتطورة، مما يسمح بتخطي العقبات الجغرافية والزمنية في انجاز الصفقات المصرفية والتجارية والمالية بشكل عام.
- الاستفادة من المعلومات الجمة، المجمعة والمخزنة على شبكة الانترنت العالمية، مما يؤدي إلى توسيع الاستثمارات في الداخل والخارج على حد سواء.
- إنها خدمات تتم عن بعد، بدون وجود شخصي مباشر بين أطراف العلاقة الصرفية، فهي خدمات عبر الحدود لا تعرف قيود جغرافية.
- خفض تكلفة الخدمات المصرفية بالمقارنة مع الوسائل الأخرى، ومما يساعد على انتعاش التجارة الالكترونية، وزيادة فرص إنشاء العلاقات التجارية الدولية دون الحاجة لفتح أسواق جديدة، وترويج الخدمات المصرفية واستقطاب العملاء وتيسير أعمالها وتلبية حاجياتها.
- تؤمن للمصارف وسائل جديدة للإعلان عن خدماتها المصرفية وإمداد العملاء بالمعلومات عن أرصدتهم، وتوفير الخدمات الممكنة، كإدارة الأرصدة وتحويل الأموال الكترونيا.
- تسهيل إجراءات الأبحاث والدراسات، ووضع خطط جديدة، وكشف العقبات ومعالجة المشاكل بسرعة وسهولة وأقل تكلفة.

المطلب الثاني: العمليات المصرفية المحلية:

تتضمن العمليات المصرفية المحلية ما يلي:

الفرع الأول: الحسابات:

يتولى قسم الحسابات الجارية والودائع الاحتفاظ بودائع العملاء والتي تشكل المصدر الرئيس لأمول البنوك التجارية واستثمارها، أما في التسهيلات لائتمانية أو الأنواع المختلفة لمجالات الاستثمار ويحصل العملاء على عائد مقابل إيداع أموالهم لدى البنوك ويكون ربح البنك هو الفرق بين العائد الذي يتقاضاه البنك من المقترضين والذي يدفعه المودعين وفي ما يلي أنواع الحسابات التي تفتحها البنوك التجارية لعملاها :

أولا: الحساب الجاري

الحساب الجاري عقد بين المودع والبنك تكون فيه المبالغ مودعة ليس عليها أرباح مقابل خدمات يقدمها البنك للعميل و أهمها دفتر الشيكات وبطاقة الفيزا كارد وعندما يصبح الحساب قويا وله حركات كثيرة يأخذ العميل عليه تسهيلات ائتمانية وعادة لا يفتح الحساب الجاري سوى للشركات والمؤسسات أو رجال الأعمال وأهم أنه في حال إفلاس البنك يحسب كامل المبلغ للعميل.[1]

ويعرف على أنه عقد يلتزم شخصان لتحويل الحقوق الدون الناشئة عن العمليات التي تتم بينهما إلى بنود تقيد في الحسابات و تناقض فيما بينها بحيث يكون الرصيد النهائي عند إقفال الحساب وحده دينا مستحق الأداء[2].

[1] محمد توفيق بطاح،**أثار حساب الجاري في العمليات المصرفية**، مؤسسة الوراق للنشر، عمان 2004، ص 84.

[2] مصطفى كمال طه، **عمليات البنوك**، مرجع سابق الذكر، ص 36.

وقد عرف قانون التجارة الجديد لسنة 1999المصري الحساب الجاري بأنه عقد يتفق طرفاه على القيد في حساب المدفوعات المتبادلة الديون التي تنسأ عن العمليات التي تتم بينهما إلى حين قفل الحساب نهائيا[1].

ثانيا : الودائع

يفتح هذا النوع عادة من الحسابات بوجه عام إلى العملاء من غير التجار وحتى للتجار من أجل القيام بعمليات لا علاقة لها بالنشاط التجاري الذي يقوم به التاجر.

1ا- مفهوم الحساب الودائع : الحساب العادي هو ليس إلا تمثيلا ماديا للعمليات مع الاحتفاظ باستقلاليتها وذاتيتها القانونية[2].

وتنقسم حسابات الودائع إلى قسمين رئيسيين:[3]

- **الحسابات crédit Accounts الدائنة:**

وهي التي يكون رصيدها في العادة دائنا وتمثل أرصدتها للأموال العائدة للعملاء والمودعة لحساباتهم لدى البنك في شكل ودائع تحت الطلب وودائع لأجل وحسابات التوفير.

- **الحسابات المدينة: debit accounts:**

وهي الحسابات التي تمثل أرصدتها للأموال العائدة للبنك والتي يستعملها العملاء ضمن سقف محدد وتعتبر نوعا من أنواع التسهيلات الائتمانية الممنوحة لهم لمدة معينة وضمن شروط معينة ولقاء ضمانات عينة أو شخصية أو مستنديه.

---

[1] أحمد بركات مصطفى،**العقود التجارية وعمليات البنوك**، دراسة في قانون التجارة رقم 17 -1999 جامعة أسيوط، مصر 2005 -2006، ص 206.

[2] مصطفى كمال طه،**عمليات البنوك**، مرجع سابق الذكر،ص38.

[3] خالد أمين عبد الله، إسماعيل إبراهيم الطراد، **إدارة عمليات المصرفية المحلية والدولية** ، دار وائل للنشر، الطبعة الأولى 2006، ص 126 .

أما الودائع تحت الطلب فهي التي تفتح بها الحسابات الجارية والتي تتميز بسهولة الحركة من حيث الإيداع والسحب منها متى أراد أصحابها بموجب شيكات أو ما يقوم مقامها، والتي قد لا تدفع في العادة فوائد عليها وان كانت تعليمات البنك المركزي الأردني قد أجازت دفع فوائد عليها كما ولا يجوز كشف هذه الحسابات إلا بموافقة الإدارة العامة للبنك.

إجراءات opening deposit accounts فتح حساب الودائع :

إن الإجراءات التي يقوم بها البنك لفتح الحسابات الجارية والودائع بمختلف أنواعها كما يلي:

- ✓ أولا: فتح الحساب بحضور العميل: client présent

عند قيام قسم الودائع بفتح حساب لأحد الأشخاص فان ذلك يتم وفق إجراءات معينة أهمها: [1]

1- يجب التأكد من الشخص الذي يريد فتح الحساب أنه يتمتع بسمعة طيبة من قبل المسئولين بالفرع.

2- التأكد من شخصية العميل بواسطة بطاقة هويته (هوية الأحوال المدنية).

3- تعبئة طلب فتح الحساب مع ضرورة أخذ جميع تفاصيل إثبات شخصية كاسم العميل الكامل وتوقعاته وعنوانه.

4- تعبئة بطاقتي التوقيع بحيث يوقع العميل مرتين على كل بطاقة وذلك للمقارنة عند توقيعه على الشيكات منعا للتزوير.

5- تزويد العميل برقم متسلسل من دفتر الأرقام الخاص بنوع الحساب المفتوح.

6- استخراج فيشة إيداع لحساب العميل وتكون إما نقدا أو مقاصة مع كتابة (حساب جديد) على الفيشة.

7- إرشاد العميل إلى الصندوق لإيداع المبلغ.

8- تدوين اسم العميل في الفهرس الخاص بنوع الحساب الذي تم فتحه.

[1] خالد أمين عبد الله، إسماعيل إبراهيم الطراد، **إدارة العمليات المصرفية المحلية والدولية** ، مرجع سابق الذكر، ص126 ص127.

9- إذا كان العميل أميا فتؤخذ بصمة إبهامه الأيسر وصورتان للعميل تحفظان مع بطاقتي التوقيع وتدمغ بختم البنك وتوقيع المسؤول بحيث يظهر جزء من الختم خارج الصورة والجزء الآخر على الصورة بالإضافة إلى شهادة اثنين على البصمة في حالة فتح حساب، ولا يعطي لأمي دفتر شيكات وعليه عند السحب أن يحضر شخصيا،كذلك لا يجوز لأمي أن يحول من حسابه إلى حساب آخر أو بنك آخر بموجب كتاب يحمل بصمته بل ينبغي حضوره شخصيا أو توكيل من ينوب عنه قانونيا ،ويتوجب في كل مرة إبراز هويته الشخصية.

10- تحول جميع مستندات فتح الحساب إلى المسؤول حيث يجري توقيعها بعد تدقيقها أو تحويلها إلى مدير الفرع للموافقة عليها.

11- في حالة كون الحساب "حساب التوفير " يتم تزويد العميل بدفتر التوفير الذي يمثل بطاقة "كشف الحساب " للعميل و إبلاغ العميل بمعدل الفائدة المعطاة لحسابه وتاريخ استحقاق الفائدة للحساب.

12- إذا كان الحساب مفتوح حساب لأجل، فيتوجب توقيع العميل على نموذج (الخاص بذلك) موضحا به:

- ✓ معدل الفائدة المتفق عليه.
- ✓ مدة ربط الحساب.
- ✓ تاريخ استحقاق الفائدة للحساب.
- ✓ رقم الحساب وعنوان العميل .

ويتم تبليغ قسم الكمبيوتر بهذه المعلومات لكي يجري تسجيلها على بطاقة الفائدة الخاصة بالحساب المفتوح

أما إجراءات فتح الحساب الجاري المدين فتتم كالتالي: [1]

- ✓ يتم الاتفاق مع المدير الفرع المختص لأخذ الموافقة من الإدارة العامة.

[1] خالد أمين عبد الله، **إسماعيل إبراهيم الطراد،غدارة العمليات المصرفية والمحلية،** مرجع سابق الذكر، ص 128.

✓ بعد الموافقة من الإدارة العامة تتخذ الإجراءات الخاصة بالضمانات و الكفلات التي تغطي المبلغ المطلوب وبعدها يمنح العميل سقفا معينا لا يسمح له يتجاوزه إلا بموافقة الإدارة وضمن شروط محددة.

✓ يقوم العميل بعدها بالتوقيع على سند تعهد معين لدى الإدارة العامة إضافة إلى تواقيع الكفلات أو صورة عن معاملة الرهن إذا كانت الضمانات رهينة عقارية كما يسجل بالسند نوع الرهن.

✓ يقوم قسم الودائع بعد استلامه نسخة من النموذج الخاص بذلك بنفس الإجراءات التي اتبعت عند فتح الحسابات الدائنة.

إجراءات فتح الحساب بالمراسلة : by correspooudence :

يتم فتح حساب لأحد العملاء بالمراسلة حسب الإجراءات التالية :[1]

1. إرسال كتاب للعميل مرفق به نموذج فتح حساب وثلاث بطاقات توقيع ويطلب من العميل تعبئتها بالكمال مع تصديق أحد البنوك على صحة التوقيع وصحة البيانات الواردة بالنماذج.
2. عند ورود نماذج فتح الحساب من الشخص المراسل يتوجب على الموظف المسؤول التأكد من صحة المستندات وتوقيع العميل وتوقيع العميل وتوقيع البنك المصادق.
3. يعطي العميل الجديد رقم حسابه ويبلغ به بموجب كتاب.
4. يتم فتح بطاقة "على جهاز الحاسوب " باسم العميل الجديد لحين ورود أي مبلغ لحسابه.

التوكيل :proxy

[1] خالد أمين عبد الله، إسماعيل إبراهيم الطراد، **إسماعيل إبراهيم الطراد،غدارة العمليات المصرفية والمحلية،** مرجع سابق الذكر، ص 128.

عند فتح حساب لأحد العملاء بالوكالة يتم التأكد من صحة الوكالة من الناحية القانونية، كما يجب تطبيق نص الوكالة الحرفي دون اللجوء إلى أية تفسيرات أو اجتهادات شخصية وعند التوقيع بالوكالة على أية معاملة يجب كتابة "بالوكالة" كما يجب التوقيع تحت اسم التجاري للشخصية المعنوية، كما لا يجوز التوكيل مطلقا في الشركات المساهمة مع ملاحظة عدم استعمال البصمة في حالة الوكالة.[1]

ثانيا: الصناديق النقدية: يتناول قسم الصناديق النقدية عمليات قبض النقود وصرفها، وهو من أكثر أقسام البنك اتصالا بالجمهور وبالتالي فهو مرآة تعكس سمعة البنك سلبا أو إيجابا من حيث الخدمات المقدمة.

وقد تنقسم الصناديق الفرعية التي تتغذى من الخزينة العامة (الصندوق الرئيسي) إلى قسمين: صناديق المقبوضات، وصناديق المدفوعات .

- **صفات أمين الصندوق ومهامه :**

تعريفه: هو ذلك الموظف الذي يعتمده البنك ويأتمنه للقيام بتسليم الأموال الناتجة من عمليات القبض والصرف من العملاء، لذلك يجب أن يتوفر فيه الصفات التالية :

1- رحابة الصدر وهدوء الأعصاب: يواجه أمين الصندوق يوميا خليطا من العملاء الذين يتفاوتون في ثقافتهم وطباعهم وفي مدى رغبتهم في سرعة الحصول على نقودهم، فعليه أن يواجه هذه المهام برحابة صدر.

2- الجد والمثابرة واللباقة: يتعرض أمين الصندوق في أواخر و أوائل كل شهر أو في الأيام التي تسبق أو تلي العطل إلى ضبط ملحوظ في العمل فيجب عليه أن يتكيف مع هذا الضغط والقيام بانجازه.

3- الإخلاص والصدق والأمانة: لا بد من توفر هذه الصفات في أمين الصندوق لأنه يتعامل مع النقد ومع وجود نقد باستمرار بين يديه وهذا السبب يدعو البنوك لطلب كفالة مالية لمن يرغب في العمل كأمين صندوق

[1] خالد أمين عبد الله، إسماعيل إبراهيم الطراد، **إسماعيل إبراهيم الطراد،غدارة العمليات المصرفية والمحلية،** مرجع سابق الذكر ، ص 128 .

4- الخبرة: يجب أن تتوفر في أمين الصندوق الخبرة الواسعة في عمله وفي طريقة تعامله مع الجمهور وأن يكون ملما بقوانين و أنظمة البنك والأعمال المصرفية[1].

- **الخزينة العامة (الصندوق الرئيسي):** توجد في البنك خاصة في الفرع الرئيسي خزانة رئيسية للنقد داخل غرفة محصنة بالاسمنت المسلح والخزينة العامة أهمية كبرى لدى البنك، حيث يحتفظ فيها احتياطي النقد من جميع فئاته إضافة إلى الأشياء الثمينة كالعملات الأجنبية والذهب وغيرها، وهذا يؤدي إلى وجود إجراءات أمن في الخزان والغرف المحصنة حيث يكون لهذه الغرفة المحصنة أبواب حديدية لها مفتحان ولها أرقام سرية كما يوجد بها مرايا عادية وكاميرات مراقبة، كما يوجد لكل خزينة داخل الغرف مفتاحان ورقمان سريان ولكل مفتاح نسخة أخرى تحفظ مختومة في الإدارة العامة للبنك ، كما يخول حمل كل مفتاح لشخصين مسؤولين أحدهما يسمى الأصيل والأخر البديل أي الذي سيقوم بإستلام المفتاح في حالة غياب الأصيل.

ولا يجوز لمن يستلم أحد المفتاحين أن يقوم بالاستلام المفتاح الأخر تحت أي طرف كان، وكما أن حملة مفاتيح الغرفة المحصنة لا يستلمون مفاتيح خزائن النقد ويوجد الخزينة العامة سجلان هما سجل الخزينة وتسجل فيه تفاصيل فئات النقد للمبالغ المسحوبة والبالغ المودعة لها فيها، وسجل استلام المفاتيح وتوجد فيه تفاصيل عن خزينة النقد وعن الأشخاص المخولين باستلام مفاتيحها، كما توجد فيه خانة لتاريخ تسليم المفتاح من شخص إلى آخر وخانة لتوقيع مستلم المفتاح وأخرى لتوقيع المراقب أو المدير.[2]

ثالثا: التسهيلات المصرفية:

1/-مفهوم التسهيلات المصرفية: يوجد تعاريف متعددة للائتمان المصرفي، وتدور هذه التعاريف حول معنى واحد، وهو الثقة التي يمنحها المصرف لعميله من

[1] خالد أمين عبد الله، إسماعيل إبراهيم الطراد، **إدارة عمليات المصرفية المحلية والدولية**، مرجع سابق الذكر، ص 158.

[2] نفس المرجع ، ص 161 .

خلال إتاحة مبلغ معين من المال لاستخدامه في غرض محدد خلال فترة زمنية معينة مقابل فائدة محددة مع تقديم العميل الضمان المناسب.

وبوجه عام يمكن القول بأن الائتمان المصرفي يركز على ثقة بصورة أساسية والتي هي محور العمليات المصرفية بجميع أنواعها ومن ثم يمكن القول أن الائتمان هو العلاقة بين طرفين دائن ومدين نتجت عن مبادلة قيم آجلة بقيم عاجلة، بمعنى أن الطرف الأول يقدم وعد بالدفع في تاريخ معين[1].

2/ **أشكال التسهيلات المصرفية:** يتخذ الائتمان المصرفي عدة أشكال منها : [2]

1. ائتمان بالإقراض النقدي:يقدم البنك للعميل تسهيلا مصرفيا في شكل مبلغ من النقود مقابل تعهد العميل برد التسهيل المصرفي وسداد هذا التسهيل.

2. ائتمان دفتري: يتيح البنك للعميل إمكانية أن يصبح حساب العميل مدين في حدود مبلغ معين.

3. ائتمان بالضمان المصرفي:حيث يقوم البنك بضمان أو كفالة العميل فيما يتقاعد عليه.

4. خصم الأوراق التجارية: ويسدد البنك قيمته للعميل فورا مقابل خصم جزء من قيمة الكمبيالة كثمن للإقراض، فيتحمل البنك المدة الباقية حتى السداد ويتولى تحصيل قيمة الكمبيالة عند حلول ميعاد استحقاقها.

5. الائتمان في صفقات التجارة الدولية: التسويات المالية الناشئة عن عمليات التصدير و الاستيراد.

6. الاستثمارات: وهي من أشكال الائتمان الهامة.

3/- أهمية التسهيلات المصرفية: نذكر من بين أهمية وأنواع التسهيلات المصرفية ما يلي:[1]

---

[1] هبال عادل، **أثر التسهيلات المصرفية المتعثرة على البنوك العمومية الجزائرية** ، مجلة البديل الاقتصادي ، المجلد الخامس ، العدد الأول، 15- 6- 2018 ، 296 .

[2] نفس المرجع، ص 270.

•زيادة الإنتاج :تحتاج المشروعات الصناعية والزراعية الجديدة منها والقائمة إلي موالد مالية مستمرة ضخمة تفوق الموارد الذاتية للمشروعات، لذلك تلجأ المشروعات إلى الائتمان في البنوك أو إصدار سندات وطرحها على الجمهور وتلعب البنوك المتخصصة دورا كبيرا في توفير مثل هذه الموارد المالية.

•زيادة الاستهلاك: يساهم الائتمان في حصول المستهلكين من أصحاب الدخول المتدنية على بعض السلع الاستهلاكية المعمرة، مما يترتب عليهم التزامات دفع قيم تلك الائتمان عندما ترتفع دخولهم المستقبلية أو من مدخراتهم المستقبلية

•توزيع الموارد المالية والائتمانية على مختلف الأنشطة الاقتصادية: مما يضمن الاستخدام الكفء لهذه الموارد من خلال توزيعها على مختلف المشاريع وفقا لاحتياجاتها بما يحقق نموا اقتصاديا موازيا يخدم كل من السياسة الائتمانية والسياسة الاقتصادية.

•تسوية المبادلات (أداة تبادل): أي تبادل بين طرفين وبما أن الأوراق النقدية والمصكوكات تمثل دينا لحاملها بذمة الجهة المصدرة لها، فان الشيكات تمثل دينا لحاملها على البنك المسحوب عليه

•تشغيل الموارد العاطلة :يمكن الاستفادة من الأموال العاطلة من تشغيلها بصورة مؤقتة من خلال تمويلات قصيرة الأجل وبهذا فالمقترض ينتفع من استخدام هذه الموارد في نشطات مؤقتة تحقق له دخلا مربحا.

4/أنواع التسهيلات المصرفية:

تأتي عوائد المصاريف التجارية بصورة رئيسية من التسهيلات المصرفية التي تقدمها إلى عملاءها، وتتمثل هذه التسهيلات في إحدى صور الآتية: [2]

أ . القروض المباشرة.

---

[1]منال جابر مرسي محمد، **الائتمان المصرفي والاستثمار الخاص في مصر دراسة قياسية للفترة (2019-1991)**، مجلة البحوث المالية المجلد 22، العدد الأول، جامعة سوهاج، مصر جانفي 2021، ص140 ص141.

[2]هبال عادل، **أثر التسهيلات المصرفية المتعثرة على البنوك العمومية الجزائرية** ،مرجع سابق، ص 271.

ب .فتح اعتمادات مستندية.

ج .إصدار خطابات الضمان.

ج. خصم الكمبيالات والمستندات.

المطلب الثالث: العمليات المصرفية الخارجية

أولا: الحـــوالات الخارجيـــة: قبـل أن نقـوم بتعريـف الحـوالات الخارجيـة الخارجيـة يجـب التطرق إلى مفهوم الحوالة وأطرافها[1]:

1/-مفهـــوم الحوالـــة: تعـد الحـوالات مـن العمليـات الماليـة المهمـة والرئيسـية لـدى المصـرف وذالـك لأنـه إحـدى قنـوات الـربط بـين المصـارف ومـا تحققـه مـن إيـرادات مباشـرة للمصرف على كل عمولات.

كمـا عرفهـا البرزنجـي وهـي أمـر دفـع يصـدره البنـك المحـول بنـاء علـى طلـب أحـد العمـلاء إلـى فـرع أو بنـك أخـر (البنـك الـدافع) بـدفع مبلـغ معـين إلـى شـخص معـين (المسـتفيد) وتصـدر الحوالـة إلـى المسـتفيد فـي الـداخل أو الخارجـة بالبريـد العـادي أو البرقيـة أو بواسطة التكلس أو نظام سويفت.

أطراف الحوالة :

1_ طالب التحويل.

2_المصرف المحول.

3_المصرف الدافع.

4_المستفيد.

5_المصرف المغطى.

2/-مفهوم الحوالات الخارجية :

[1] أشرف فائق محمد حسن، توهاني المهدي الياسري، **أبعاد وانعكاسات الحولات الخارجية وأثرها على الاعتماد المستندي في العمليات التجارة الخارجية**، دراسة في إحدى المصارف العراقية، مجلة كلية المأمون، العدد الخامس والثلاثون، 2020، ص 99.

وهي الحوالات المصرفية من داخل البلد إلى أي دولة في العالم :أو الواردة إليه ، وبكافة العملات ومن خلال شبكة البنوك المعتمدة (المراسلين في الخارجة)لدى البنك التجاري وتكون بالعملة الأجنبية، للحوالة الخارجية نوعان:[1]

1_الحوالات الخارجية الواردة: وهي الحوالات التي ترد غلى البنك المحلي من البنوك الأجنبية ليتم دفعها إلى المستفيد حيث ترد هذه الحوالات أما بالعملة الأجنبية أو بالعملة المحلية.

2_ الحوالات الخارجية الصادرة: وهي الحوالات التي يصدرها البنك بناء على طلب عملاءه إلى البنوك المراسلة في الخارج، وتتطلب عملية التحويلات الخارجية اتفاقيات وترتيبات معينة، تتم بين إدارة البنوك وإدارات البنوك الأجنبية المراسلة في الخارج. وتتمثل هذه الاتفاقيات على كيفية تعامل البنك مع مراسليه لجميع المعاملات المصرفية المتعلقة بالتحويلات والدفع والتغطية والمراسلات وغيرها، وتتم التحويلات الخارجية بالعملات الأجنبية الرئيسية كالدولار الأمريكي واليورو والين والأسترليني وغيرها...

تنقسم الحوالات الخارجية الصادرة إلى نوعين:

أ/ حوالات شخصية: تستخدم لمواجهة أغراض معينة

- نفقات الطلاب الذين يدرسون في الخارج
- مساعدات عائلية
- نفقات العلاج في الخارج
- تحويل أي مبالغ من حساب غير المقيمين وفوائد رأس المال الأجنبي المستثمر في الداخل.
- رواتب وتعويضات الأجانب العاملين في الدولة.

[1] أشرف فائق محمد حسن، توهاني مهدي الياسري، **أبعاد وانعكاسات الحولات الخارجية وأثرها عاى الاعتماد المستندي في العمليات التجارة الخارجية دراسة في إحدى المصارف العراقية** مرجع سابق الذكر، ص 100 .

- تحويلات بيع البيوت.

ب/ الحوالات التجارية التي تصدر لتسديد أثمان البضائع المستوردة.

3/-إجراءات عملية التحويل إلى الخارج : هناك حالتين:[1]

- ✓ **_ حالة رغبة العميل طالب التحويل دفع المبلغ نقدا:**

أ. يحول المبلغ من العملة الأجنبية إلى العملة المحلية بسعر البيع المعلن في ذالك اليوم

ب. تعبأ فيشة قبض لحساب الحوالة المباعة بالبيانات الفورية والتوقيع من العميل المحول

ت. دفع المبلغ من قبل العميل إلى أمين الصندوق بموجب فيشة القبض

ث. إرسال إشعار إلى البنك المراسل إما عن طريق البريد أو التكلس أو البرقية أو سويفت ، بدفع قيمة الحوالة للمستفيد

ج. يحتفظ المصرف بنسخة من الإشعار الحوالة المباعة

- ✓ **_ حالة رغبة العميل استيفاء المبلغ من حسابه :**

أ. يجب معرفة وع العملة المفتوح بها حساب العميل لدى البنك

ب. يقدم الزبون طلب تفويض خطي موقع منه مبين فيه رقم رصيد حسابه والمبلغ الواجب تحويله

ت. إذا كان المبلغ بالعملة المحلية يتم تحويلها إلى العملة الأجنبية بسعر البيع اليومي

ث. يتم قي قيمة الحوالة ومصاريفها على حساب العميل

[1] أشرف فائق محمد حسن ، توهاني مهدي الياسري ، **أبعاد وانعكاسات الحولات الخارجية وأثرها على الاعتماد المستندي في العمليات التجارة الخارجية دراسة في إحدى المصارف العراقية** مرجع سابق الذكر، ص101 .

ثانيا : بوالص التحصيل :تعتبر بوالص التحصيل إحدى وسائل الدفع في تسديد ائتمان السلع والخدمات في التجارة الدولية حيث يشحن المصدر البضاعة إلى المستورد وترسل مستندات الشحن العائدة لهذه البضاعة مباشرة إلى احد المصارف العامة في بلد إقامة المستورد من اجل تسليمها وتحصيل قيمتها حسب شروط المستفيد بالتحصيل الفوري أو الآجل ،وقد تضاف كفالة المصرف _بناء على طلب الساحب _ في حل الدفع الأجل [1]

الشروط الواجب توفرها :

- أن كون المعتمد عميلا في البنك يحتفظ بحساب.
- أن لا يكون المستفيد من المدرجين على قوائم المحظور على التعامل معهم .
- أن لا يكون بلد المستفيد من البلاد المدرجة على محظور التعامل معهم .
- ضمن سقف المحدد للعميل أو بموافقة الإدارة العامة في حال كفالة البنك بالدفع الآجل بشروط محددة

أما أطراف بوالص التحصيل فهي :

1. الساحب (المصدر): وهو الذي يقوم بتجهيز البضاعة وسحنها وتقديم المستندات للبنك المرسل
2. البنك المرسل : هو الذي عهد إليه الساحب (المصدر) بعملية التحصيل
3. المسحوب عليه (المستورد) : هو الطرف الذي تقدم إليه المستندات
4. البنك المغطي : هو الذي يقوم بدفع قيمة بوالص التحصيل .

ثالثا :الاعتماد المستندي : عرفها الطرواني وحملى بأنه تعهد خطي من احد المصارف يصدر بناء على طلب العميل المستورد (المشتري)وبموجبه يتعهد المصرف

[1] الموقع الالكتروني Qudsbank.ps بنك القدس ، تم الاطلاع عليه 23 ماي 2023 ، على الساعة 13:13 .

بـدفع الـثمن المطلـوب للمـورد البـائع إذا قـدم جميـع المسـتندات المطلوبـة وكانـت مطابقـة لشروط الاعتماد .[1]

أطراف الاعتماد المستندي :

1) طالب فتح الاعتماد
2) المستفيد
3) المصرف فاتح الاعتماد
4) المصرف المغطى
5) المصرف المعزز
6) المصرف الوسيط

أنواع الاعتمادات المستندية :

تختلـف وتتنـوع الاعتمـادات المسـتندية إلا أننـا سـوف نركـز علـى مجموعـة معينـة مـن الاعتمادات هي :[2]

1_ اعتماد الاطلاع واعتماد القبول :

الأول (اعتمـاد الاطـلاع): يلتـزم البنـك (البنـك مصـدر الاعتمـاد أو مقـره) مـن خلالـه يـدفع قيمـة المسـتندات التـي تقـوم علـى قوتـه وبشـرط أن لا تـأتي مطابقـة لنصوصـه وأحكـام الاعتمـاد نفسـه ، ويـتم ذالـك فـور تقـديم مسـتندات السـحن ، وفـي حالـة مـا إذ نـص الاعتمـاد يرفق بالمستندات سحب الاطلاع يتم من خلال الدفع .

أمـا الثـاني (اعتمـاد القبـول) :لا يـتم فيـه الـدفع فـور تقـديم مسـتندات حـن مطابقـة للاعتمـاد ،وإنمـا بعـد فتـرة ماليـة لتقـديم المسـتندات التـي يـنص عليهـا بالاعتمـاد ،وتتـراوح هـذه

[1]أشرف فائق محمد حسن ، توهاني مهدي الياسري ، **أبعاد وانعكاسات الحولات الخارجية وأثرها على الاعتماد المستندي في العمليات التجارة الخارجية دراسة في إحدى المصارف العراقية** ،مرجع سابق الذكر ص102

[2]كوثر ولجي، **عمليات البنوك المختلفة** مذكرة تكميلية لنيل شهادة الماستر، تخصص قانون الأعمال، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة العربي بن مهيدي، أم بواقي، ص 40/39.

الفترة عادة من شهر إلى ستة اسهر تبدأ من تاريخ الاطلاع والقبول من طرف الأمر بفتح الاعتماد .

2_ اعتماد الدفع المقيد واعتماد الخصم :

المقيد يصدر لصالح مستفيد خارجي مع تقديمه لمستندات الدفع من خلل بنك محدد بالاعتماد مع اشتراط التداول والدفع لدى نفس البنك دون غيره

أما اعتماد الخصم هوا الذي يكون فيه التزام البنك على خصم سند السحب الذي يقدمه المستفيد بشروط معينة حددها خطاب الاعتماد المستندي أهمها تسليم مستندات حن مطابقة خلال مدة صلاحية لاعتماد

3_ الاعتماد القبل للإلغاء والتحويل ، والاعتماد الغير قابل للإلغاء ولا للتحويل :

ففي الاعتماد القابل للإلغاء للبك ح التعديل وحق الرجوع في أي وقت دون أي مسؤولية ودون إخطار للمستفيد ، وهذا السبب هو اقل استعمالا والبنك يعد وكيلا عن العميل (المستفيد) ، أو هوا القابل للتحويل وحق الاستفادة منه لخص أخر أو أشخاص آخرين يحددهم فاتح الاعتماد ولا يجوز تحويله إذا ذكره المصرف صراحة

أما الاعتماد القطعي أو الغير قابل للإلغاء يكون باتا وقطعيا غير قابل للإلغاء وهو الأكثر شيوعا واستعمالا عن باقي الاعتمادات المستندية الأخرى بما فيه من ثقة للبنك في العميل المشتري

رابعا : الكفالات : الكفالة البنكية، أو الكفالة المصرفية أو الاعتماد بالكفالة، تعددت التسميات والمعنى واحد فقد عرفها الفقه الفرنسي بأنها "نوع من التعهد أو الاعتماد بالتوقيع ، الذي يلتزم فيه البن ك بالوفاء بالالتزامات التعاقدية لزبونه أمام الغير، في حالة إن لم يقم بها هذا الأخير بنفسه، بحيث يقوم فيها البنكي، بهذا الشكل بإقراض توقيعه

وهي تتخذ صور عديدة منها توقيع البنك على ورقة تجارية كضمان احتياطي أو إعطاء هذا الضمان الاحتياطي في ورقة مستقلة بما يضمن بضعة أوراق تجارية دفعة واحدة أو إبرام عقد مستمر بحيث يخضع في إبرامه وأثاره إلى القواعد العامة[1].

1/خصائص الكفالة المصرفية :

للكفالة المصرفية مجموعة من الخصائص تميزها نذكر منها كل خاصية على حدى : [2]

●عقد الكفالة التزام تبعي : عقد الكفالة المبرم بين البنك وعميله عقد تابع للالتزام الأصلي الواقع بين المدين المكفول ودائن هذا الأخير ، فعقد الكفالة نشأ لضمان هذا الدين و لا تكون الكفالة صحيحة إلا إذا كان الالتزام الأصلي المكفول صحيح ، كما لا تجوز الكفلة في مبلغ اكبر مما هو مستحق على المدين المكفول ولا بشرط اشد من شروط الدين الأصلي المكفول ، ولا يمن للدائن مطالبة البنك بقيمة الدين إلا بعد مطالبة المدين الأصلي المكفول ، ولا يمكن للدائن مطالبة البنك بقيمة الدين إلا بعد مطالبة المدين الأصلي المكفول وامتناعه عن السداد ، هذا كله من مظاهر تبعية عقد الكفالة للالتزام الأصلي الواقع بين المدين المكفول ودائنه

●عقد الكفالة المصرفية عقد ملزم لجانب واحد : البنك في عقد الكفالة يتحمل بمفرده الالتزام الذي ينشأ عن العقد وان تلقى عوضا ع الكفالة فانه يتلقاها من عملية المدين المكفول لا من الدائن ، غير أن هذا لا يمنع أن تكون الكفالة مصدر لالتزامات متبادلة وملزمة بين أطرافها كما لو تم الاتفاق على إنقاص الفائدة عن الدين المكفول أو إرجاء ميعاد استحقاقه أو التزام الدائن بعدم مطالبة الكفيل إلا في أحوال معينة ، فهذا لا

[1]بن بابوش فاطنة، **الكفالة البنكية كأداة للضمان في عمليات الائتمان في ضل التشريع الجزائري**، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم تخصص علوم قانونية، كلية الحقوق والعلوم الإنسانية، جامعة جيلالي ليابس، سيدي بلعباس ،2018/2019، ص21 .

[2]سلخ آمنة، **الكفالة المصرفية**، مذكرة لنيل شهادة الماستر_، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة أحمد دراية، ادرار،الجزائر، 2016/2017 ص 17 ص 18.

يؤثر في كون الكفالة بحسب الأصل ترتب أثار في جانب الكفيل فقط وأنها عقد ملزم لجانب واحد قد يكون مصدرا لالتزامات متبادلة بين الأطراف إذا تم الاتفاق بينهم على ذالك

●عقد الكفالة المصرفية عقد رضائي : عقد الكفالة المصرفية من العقود الرضائية ، إذ ينعقد بمجرد أن يتبادل أطرافه رضاهم الصحيح الخالي من العيوب (الغلط ، الإكراه ، الاستغلال ، التدليس ، نقص أو انعدام الأهلية)فهو عقد رضائي وان كان المشرع الجزائري يشترط الكتابة لإثباته بموجب نص المادة 648من القانون المدني الجزائري فهذا لا يخرجه من دائرة العقود الرضائية طالما أن الكتابة المشترطة لإثبات لا للانعقاد

خامسا: اعتمادات خطابات الضمان:هو تعهد خطي يتعهد البنك مصدره بمقابلة سحوباته المستفيد عليه بمبالغ لا تزيد عن قيمته وذالك خلال مدة محددة مقابل تقديم المستفيد مستندات معينة يتحدد نوعها على أساس نوع الكفالة المطلوبة وتتكون عادة من شهادة المستفيد بان المتعهد (فاتح الاعتماد) فل في تنفيذ الالتزامات المترتبة عليه بموجب عقد يشار إليه (لتغطية الدفعة المتقدمة والدفعة النهاية) أو شهادة المستفيد المتعهد قد فل في توقيع اتفاقية العطاء المحال عليه أو في تقديم كفالة حسن التنفيذ أو هادة موقعة من مستشاري المستفيد تفيد بأن المتعهد لم ينفذ التزاماته المتعاقد عليها (لتغطية كفالة حسن التنفيذ) [1]

ولتعريف خطاب الضمان لا بد من الإشارة إلى المادة 68 /ف1 من الأمر 03-11 أعطت تعريفا لهذا الخطاب والتي تنص على ما يلي :" كل عمل لقاء عوض

[1] خالد أمين عبد الله ، إسماعيل إبراهيم الطراد ،**إدارة العمليات المصرفية المحلية والدولية** ، مرجع سابق الذكر ص 223

بموجبه شخص ما أو يعد بوضع أموال تحت تصرف شخص أخر ن أو يأخذ بموجبه لصالح الشخص الأخر التزاما بالتوقيع كالضمان الاحتياطي أو الكفالة أو الضمان "[1]

استعمالات خطابات الضمان :

يستعمل اعتماد خطاب الضمان في أمريكا بدلا من الكفالات المصرفية المحلية ويستعمل خارج أمريكا بدلا من الكفالات المصرفية المحلية ويستعمل خارج أمريكا في بلدان الشرق الأقصى على انه كفالة مصرفية خارجية أما في بلدان الشرق الأوسط فيستعمل على انه كفالة مقابلة كما يلي : [2]

كفالة مصرفية محلية : يستعمل اعتماد خطاب الضمان داخل الولايات المتحدة الأمريكية كبديل لكافة أنواع الكفالات المصرفية المحلية وهي كفالة الخول في العطاء ، وكفالة حسن التنفيذ ، وكفالة الدفعة المتقدمة ، وكفالة الدفعة النهائية ، وكفالة الصيانة

كفالة مصرفية أجنبية : يستعمل اعتماد خطابات الضمان الصادر عن البنوك الأمريكية لصالح مستفيد في دول الشرق الأقصى على انه كفالة مصرفية خارجية ويتم التعامل باعتماد خطاب الضمان في دول الشرق الأقصى كما يتم التعامل مع الاعتماد المستندي ، والمستفيد في هذه الدول يقبل اعتماد خطاب الضمان الصادر عن بنك أمريكي لصالحه بدلا من الكفالة المصرفية

كفالة مقابلة : لا يقبل المستفيد في بلدان الشرق الأوسط اعتماد حطاب الضمان الصادر عن بنك أمريكي مباشرة وإنما يصدر هذا الاعتماد لصالح بنك محلي يقوم بإصدار كفالة مقابلة للمستفيد في هذه البلدان بدلا منه

---

[1] عماد الدين طرابلسي ، **خطابات الضمان البنكي**، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات الماستر ، كلية الحقوق والعلوم السياسية ،جامعة قاصدي مرباح ورقلة ،2014/2015 ص6 .

[2] خالد أمين عبد الله ، إسماعيل إبراهيم الطراد ، **إدارة العمليات المصرفية المحلية والدولية** ، مرجع سابق الذكر ص225

المبحث الثاني : مفاهيم حول سعر التكلفة وتقنيات حسابها :

تعددت المفاهيم و التعاريف حول تحديد تعريف محدد للتكلفة فقد عكست التعاريف وجهات النظر المختلفة

ومن خلال هذا المبحث سوف نتطرق إلى ثلاث مطالب ، بحيث في المطلب الأول سنتناول مفهوم التكاليف وتصنيفاتها في المطلب الثاني سعر التكلفة ومكوناتها أما في المطلب الثالث سنتطرق إلى طرق حساب التكلفة الكلاسيكية والحديثة والفرق بينهما.

المطلب الأول : تعريف التكاليف وتصنيفها :

لقد وجد اختلاف في التعاريف المتعلقة بالتكاليف نذكر منها :

الفرع الأول : تعريف التكاليف .

1/- التعريف الأول : يعرف المخطط المحاسبي العام الفرنسي (pcG) التكلفة على أنها "مجموع الأعباء المتعلقة بعنصر محدد داخل الشبكة المحاسبية ، وتحليل التكلفة من أدوات اتخاذ القرار والقيادة المستعملة بكثرة من طرف المسيرين.[1]

2/- التعريف الثاني : تعرف التكلفة حسب المخطط المحاسبي الفرنسي لسنة 1982 م " تمثل قيمة الأعباء المتعلقة بعنصر محدد في المخطط المحاسبي.[2]

3/-التعريف الثالث : تعرف التكلفة على أنها قيمة التضحية مقابل الحصول على سلعة أو خدمة مقاسة بصيغة نقدية .وقد تكون التكلفة المتحققة هي منافع حالية أو مستقبلية.[3]

---

[1] بن جباس محمد منصف ،**في مبادئ محاسبة التكاليف** ، الدار الجامعية ، مصر ، 1997 ، ص 36 .

[2] Abdallah boughaba ,**comptabilitè Analytique d'exploitation ,** berti èdition ,Alger ,1999 , p 5 .

[3] حسن جمعة الربيعي ، وسعدون مهدي الساقي ،**محاسبة التكاليف الصناعية** ، دار إثراء للنشر والتوزيع ، الأردن ، 2008 ، ص 16 .

ومن خلال التعاريف السابقة يمكن تعريف التكلفة على أنها تضحية اختيارية بأشياء وممتلكات وحقوق مادية أو معنوية لزم أن تكون ذات قيمة اقتصادية في سبيل الحصول على منفعة آنية أو مستقبلية.

الفرع الثاني : تصنيفات التكاليف

أولا : التصنيف على أساس وظيفة العمل في المؤسسة "تبويب الوظيفي "

تكلفة أي منتوج صناعي تتقسم على وظائف المؤسسة كالتالي: [1]

1/- التكاليف الصناعية : " تكلفة الإنتاج " manufacturing costs وهي التكاليف المنفقة خلال فترة من عملية أ – تكاليف الموارد المباشرة : تشمل تكلفة الموارد التي تدخل بصفة مباشرة في إنتاج وحدة المنتج النهائي مثل المواد الخام والسلع نصف المصنعة التي تشتريها لمؤسسة من أجل صنعها.

ب- تكاليف العمل المباشرة : وتشمل تكاليف العمل المبذول في الإنتاج.

ج- تكاليف التصنيع الغير المباشر: وهي التكاليف المتعلقة بالطاقة الإنتاجية في المصنع ولا يمكن ربطها مباشرة بالسلعة المنتجة مثل صيانة الآلات واستهلاكها والتدفئة ولإضاءة وغيرها.

ويهتم محاسب التكاليف وكذا الإدارة بمعرفة التكاليف الصناعية حيث تتخذ هذه التكاليف أساسا لتقييم المخزون السلعي كما أنها تتخذ أساسا للمقارنة بين تكلفة تصنيع العمليات داخل المؤسسة وخارجها.

2/-التكاليف التسويقية : distribution costs وهي التكاليف المنفقة على العمليات الإعلان عن السلع الجاهزة وبيعها سواء عن طريق استئجار المعارض أو عن طريق وكلاء البيع حيث تشمل هذه الرواتب مصاريف أجور العاملين في المعارض أو مصاريف السيارات المستعملة في التوزيع .....

[1] امر عبد الله أشقر ، **محاسبة التكاليف الصناعية** :دار البداية ، عمان ، الطبعة الأولى ، 2010 ، ص 33 37 .

3/- التكاليف الإدارية التمويلية : administrative and financing costs وهي التكاليف المنفقة على الأدوات الإدارية كالإدارة المالية وإدارة الأفراد والرواتب العاملين في الإدارة وإيجار مبنى الإدارة ومصاريف الحاملين ومدفقي الحسابات ومصاريف التلكس ومصروفات البنك وفوائد القروض وغيرها من المصاريف الإدارية والمالية ، يساعد هذا التصنيف الوظيفي في تحقيق الأهداف التالية :

- يساعد في الرقابة على عناصر التكاليف حيث أنه يربط عنصر التكلفة بمركز معين من مراكز النشاط .
- يساعد في تقييم الأداء بالنسبة لمسؤولين .
- يساعد في قياس الأرباح وتحديد نتائج الأعمال

ثانيا : التصنيف حسب علاقة التكاليف بوحدة التكلفة :

تصنف عناصر التكاليف على هذا الأساس الى قسمين وهما : [1]

1/- التكاليف المباشرة : direct costs هي كافة الأعباء التي تحمل مباشرة على عملية معينة أو مركز كلفة أو وحدة كلفة معينة ، أو هي كل مايتعلق بانتاج نوع معين دون سواء ، وتشمل على :

أ. المواد الأولية المباشرة .

ب. الأجور المباشرة .

ت. المصاريف لأخرى المباشرة .

2/- التكاليف غير المباشرة : inditesct costs وهي كافة المصاريف التي لايمكن تحمل مباشرة على مركز كلفة معينة أو وحدة كلفة وتشمل على :

أ. تكلفة المواد غير المباشرة : هي المواد التي لاتدخل في صنع السلعة المنتجة بشكل أساسي مثل الوقود وزيوت التشحيم ، كما أن هناك مواد تعد نظريا من

[1] هاشم محمد عطية، **محاسبة التكاليف في المجالات التطبيقية**، الدار الجامعية الاسكندرية، 2000، ص 19.

المواد المباشرة لأنها تظهر في المنتج النهائي ولكن لضآلة قيمتها تعتبر غير مباشرة مثل المسامير في الكراسي.

ب. تكاليف العمل غير المباشرة : تشمل تكلفة العمل الذي لايؤدي الى انتاج سلعة معينة مثل رواتب موظفي الصيانة ورواتب مديري المصانع وأجور مستخدمي النقل والحراسة.

ت. التكاليف الصناعية غير المباشرة : هي التكاليف التي تنفق على النشاط الصناعي بصفة عامة ولاتخص وحدات انتاجية معينة مثل الايجار والاضاءة والوقود، وتحمل تكاليف الوحدات الصناعية لوحدات التكلفة على أساس معدلات تحميل معينة.

ان التكاليف الصناعية غير المباشرة تصرف أصلا بشكل اجمالي لحساب عدة مراكز كلفة أو وحدات بانتاجية وتعتبر هذه من مكونات تكلفة الانتاج ، لذلك يجب توزيع قيمة هذه التكاليف على مراكز الكلفة والوحدات ، وترتكز محاسبة التكاليف التقليدية على استخدام أسلوب معين لتحميل التكاليف غير المباشرة على المنتجات النهائية يستند الى الخطوات التالية :

1-تحديد وحدات التكلفة (وحدات الانتاج النهائي) .

2-حصر وتقدير التكاليف غير المباشرة.

3- تخصيص توزيع التكاليف غير المباشرة على مراكز التكلفة (انتاج وخدمات).

4-توزيع تكاليف مراكز الخدمات على مركز الانتاج .

5- تحميل وحدات الانتاج بالتكاليف غير المباشرة باستخدام معدلات التحميل المناسبة .

ثالثا : التصنيف على أساس حجم الانتاج :

تنقسم التكاليف من حيث سلوكها تجاه التغير في حجم الانتاج الى الأقسام التالة :

1/- التكاليف المتغيرة : variable costs وتشمل عناصر التكاليف التي تأثر طرديا وبنفس النسبة بالتغيرات في حجم الانتاج فتزداد بازيادة حجم الانتاج وتنقص بنقصه ، وتبقى التكلفة المتغيرة للسلعة المنتجة ثابتة سواء زاد الانتاج أو نقص واذا توقف الانتاج لايكون هناك تكاليف متغيرة وتسمى باسم التكاليف المرنة .من أمثلة هذه التكاليف المواد المباشرة والعمل المباشر.[1]

2/- التكاليف الثابتة : fixed costs وتشمل عناصر التكاليف التي لا تتأثر بتغير حجم الانتاج ضمن حدود معينة ويتحملها المشروع بصفة مستمرة وتسمى بالتكاليف غير المرنة ومن أمثلتها أقساط التأمين على المصنع ورواتب الموظفين الاداريين فهذه المصاريف لاتتغير تبعا لتغير حجم الانتاج فكلما زاد حجم الانتاج تناقص نصيب الوحدة المنتجة من هذه التكلفة والعكس بالعكس ، ويجري توزيع هذه التكاليف على الأقسام بواسطة قرارات ادارية، ومن أمثلتها تكاليف التصنيع الغير المباشرة الثابتة (استهلاك الآلات ، التأمين على المصنع ....الخ).[2]

3/- التكاليف شبه المتغيرة أو المختلطة: mixed cost وهي التكاليف التي تتغير بمجموعتها مع تغير حجم الانتاج ولكن بشكل غير منتظم فهي تجمع بين خصائص التكاليف المتغيرة والتكاليف الثابتة ، وتتكون من جزأين أحدهما ثابت والآخر يتغير بتغير حجم الانتاج ولكن بشكل غير منتظم أي ليس وفق علاقة طردية.[3]

---

[1] غسان فلاح المطارنة، **محاسبة التكاليف** ، دار وائل للطباعة والتوزيع الأردن، 2003 ، ص 31 32 .

[2] محمد شفيق حسين طيب، **محاسبة التكاليف الصناعية** ، دار المستقبل للنشر والتوزيع، عمان الأردن، 1998، ص 14 .

[3] لبنى هاشم نعمان النعماني، **محاسبة التكاليف منهاج علمي وتطبيقي**، دار وائل للنشر، الطبعة الأولى، 2013 ص 41 42 .

المطلب الثاني : سعر التكلفة ومكوناتها

أولا : سعر التكلفة

1/- التعريف الأول : يعرف المخطط المحاسبي العام الفرنسي لسنة 1982 م سعر التكلفة على أنها : " كل التكاليف التي تتعلق بمنتج أو خدمة ما حتى مرحلته النهائية ، بما في ذلك تكاليف التوزيع ." [1]

2/- التعريف الثاني : هو مجموعة التكاليف التي يتحملها منتوج معين أو خدمة مقدمة ابتداءا من انطلاق عملية اعدادها الى الوصولها للمرحلة النهائية ، أو مجموعة من المنتجات المادية ، أو مجموعة خدمات لمرحلة بيعها وتحسب فيها تكاليف البيع ، وبمعنى آخر فان منتوج المباع الخدمة المباعة لا تملك سوى سعر التكلفة وحيد وهو مجموعة التكاليف التي تتعلق به .[2]

ومن خلال التعاريف السابقة يمكن القول يقصد بسعر التكلفة لنموذج أو خدمة هو مجموعة التكاليف التي يكفلها هذا المنتوج أو الخدمة من بداية الانتاج حتى المرحلة النهائية .

ثانيا : مكونات سعر التكلفة :[3]

يتكون من مجموع أعباء المؤسسة الخاصة بدورية الاستغلال والخاصة بدورية خارج الاستغلال وتنقسم الى الأعباء المحملة ، الأعباء غير المحملة ، العناصر الاضافية .

---

[1] Henri culman **la comptabilitè analvique** ,presse universitire de f rance , 1973 , p 10 .

[2] ناصر دادي عدود ، **تقنيات مراقبة التسيير** ، دار المحمدية ، الجزائر ، 1999 ، ص 11 .

[3] مرابطي نوال ، **أهمية نظام المحاسبة التحليلية كأداة في مراقبة التسيير حالة مؤسسة نفطال** ، مذكرة تخرج ضمن متطلبات نيل شهادة ماجستير فرع التحليل الاقتصادي ، جامعة الجزائر ، 2005 2006 ، ص 44 45 .

1- الأعباء المحملة : c harges incorporables : هي كل الأعباء التي تكون سعر التكلفة ، والتي لها علاقة منطقية باعداد المنوج حتى مرحلة بيعه .

2- الأعباء غير المحملة : charges non incorporables هي الأعباء التي تؤخذ بعين الاعتبار في المحاسبة العامة ولا تؤخذ في المحاسبة التحليلية ، لأن تحميلها قد يجرد التكاليف من معناها ، ويمكن ترتيبها كما يلي :

- ✓ اهتلاك مصاريف التأسيس .
- ✓ اهتلاك المصاريف الإعدادية .

وهي مرتبطة مباشرة بدورة الاستغلال العادية للمؤسسة.

- ✓ المنح الخاصة بتأمين حياة المؤسسة .
- ✓ مؤونات الخسائر .
- ✓ مؤونات الدعاوي القضائية (المنازعات) .
- ✓ مؤونات تأمين القروض .

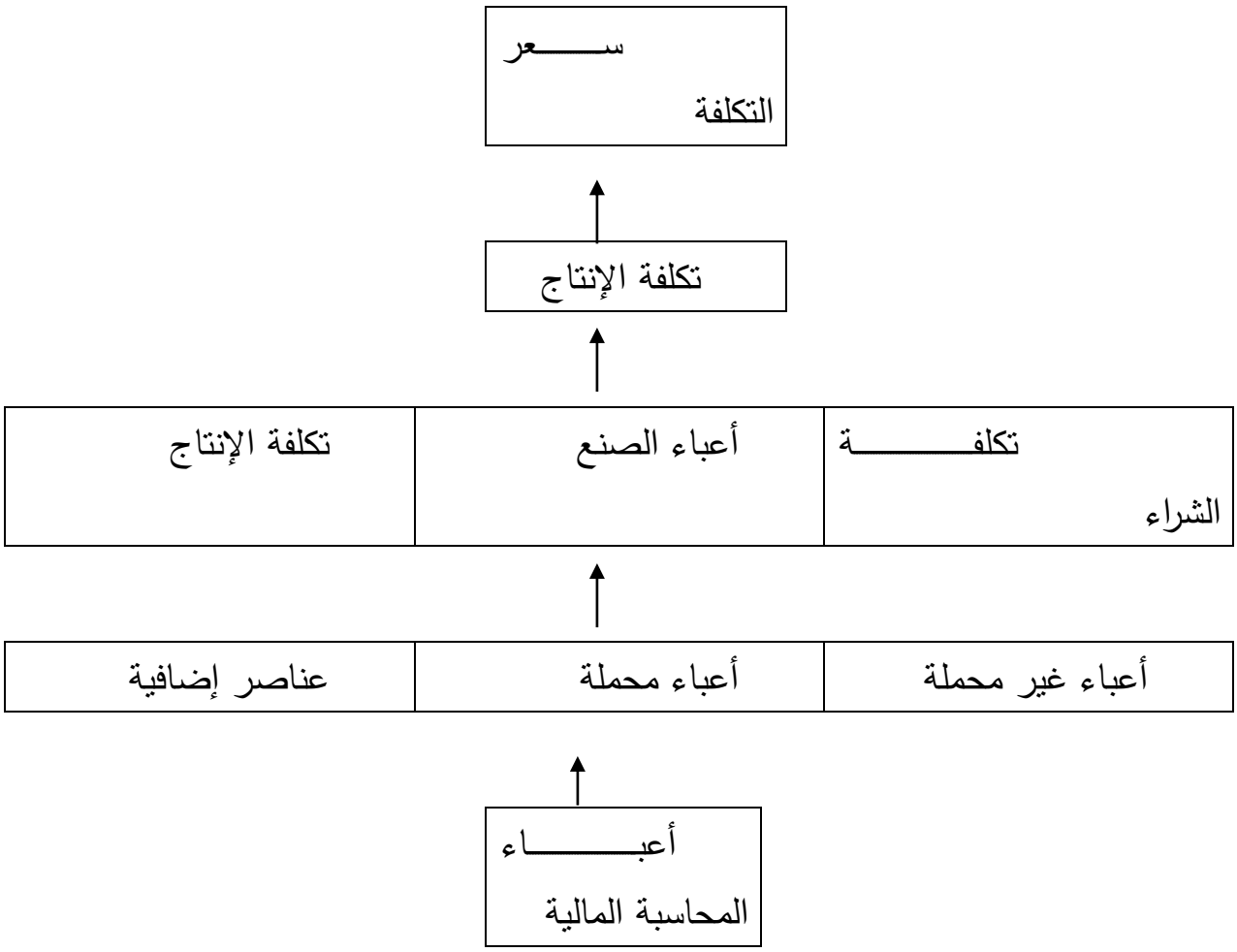
هذه مرتبطة بدورات خارج الاستغلال العادي وبظروف استثنائية

3-العناصر الإضافية : هذا النوع يمثل أعباء وهمية ذات صفة نظرية ، وبالتالي فهي لا تدخل ضمن أعباء المحاسبية العامة ، ذلك أنها لا تعد من الأعباء التي من المفروض أن تتحملها المؤسسة في بعض ظروف الاستغلال المختلفة ، وتضم :

-الدفع النظري لأعمال صاحب المشروع : وتمثل الأجرة مقابل الأعمال التي يقوم بها ولا يتقاضى عليها مرتبا مثل باقي المستخدمين ، وتخص المؤسسات الفردية .

-الدفع النظري لنسبة متفق عليها على رأس مال المؤسسة الخاص بها : وهي ناتجة عن الفرص التي قد تفوت المؤسسة بسبب استغلاله في الدورية المالية ، كفرص الإقراض والحصول على فوائد مثلا .

الشكل رقم (1) مكونات التكلفة سعر التكلفة :



المصدر :بوزيد سفيان ،**المحاسبة التحليلية كأداة لمراقبة التسير** ،وإتخاذ القرار دراسة حالة مؤسسة سونطراك .وحدة أرزيو ،مذكرة تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في علوم التسير ،تخصص مالية ومحاسبة ،كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسير ،جامعة المدية ، 2009 2010 ،ص 32 .

المطلب الثالث : الطرق الكلاسيكية والحديثة لحساب التكاليف :

لمحاسبة التكاليف عدة طرق في احتساب التكاليف والتكلفة النهائية ، بحيث نجد كل طريقة تختلف عن الأخرى في كيفية التعامل والتكاليف ، ويكمن هذا الإختلاف في الدقة عند احتساب التكاليف فتمتاز الطرق الحديثة بأنها أكثر دقة من الطرق التقليدية .

أولا : الطريقة الكلاسيكية لحساب التكاليف : في هذه الطريقة سوف نتطرق لأهم الطرق الكلاسيكية :

- **1 –طريقة التكاليف الكلية الكلاسيكة :**

تعود أصول هذه الطريقة الى الفترة الممتدة بين الحربين العالميتين لأعمال العقيد الفرنسي Rimailino في اللجنة العامة للتنظيم العلمي ثم بعد الحرب العالمية الثانية للجنة الوطنة الفرنسية للتنظيم ،وقد صودق عليها من طرف لجنة التطلع (البرلمان الفرنسي) بقرار 04 أفريل 1948 وبالمخطط المحاسبي العام لسنة 1947 ثم 1957[1].

1/– مفهوم طريقة التكاليف الكلية : يمكن تعريفها وذكر أهدافها فيما يلي :[2]

- ✓ تعريف طريقة التكاليف الكلية : تعرف على أنها : "طريقة تقوم بتقسيم الأعباء المحملة الى أعباء مباشرة و أخرى غير مباشرة ، فالأولى هي التي تحمل مباشرة لتكلفة المنتوج بدون غموض ، والثانية توزع في مراكز التحليل ، لتحمل بعد ذلك عن طريق وحدات عمل بصفة متجانسة .
- ✓ أهداف طريقة التكاليف الكلية : تهدف هذه الطريقة الى تحقيق ثلاث أهداف رئيسية هي:

–البحث عن الحساب بطريقة فعالة لمختلف التكاليف المهمة في المؤسسة بادخال جميع الأعباء القابلة للادماج.

–البحث عن صيغة للتقييم بدلا من المساعدة على السيير ،ومن هذا يمكن القول بأن التكلفة الكلية تمثل ضمنيا شكل مراقبة لسلم القيم التي يحددها السوق من خلال نظام الأسعار.

---

[1] دادي عدون ناصر، **تقنيات مراقبة التسيير، المحاسبة التحليلية،** الجزء الأول، دار المحمدية، الجزائر، 2000، ص 36.

[2] ساحلي أمينة زيغة روميساء، **دراسة مقارنة بين طرق التكاليف التقليدية وحساب التكاليف على أساس الأنشطة ABC، في المؤسسات الجزائرية .دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر ،** مذكرة مقدمة استكمالا لمتطلبات نيل شهادة الماستر اكاديمي في العلوم المالية والمحاسبة، جامعة محمد الصديق بن يحي جيجل، 2019 2020 ص 25 26.

-الاستجابة لمتطلبات التسيير الداخلية ،حيث تشكل معلومة محاسبية مهمة بالنسبة للمسيرين .

✓ مزايا وعيوب طريقة التكلفة الكلية [1]:

أ – المزايا : -تعتبر هذه الطريقة سهلة نسبيا ويمكن استخدامها في تسعير كل المنتجات أي تحديد نسبة الأسعار وتفويضها لبى رؤساء الأقسام ومندوبي المبيعات

-قد يؤدي استخدامها الى استقرار التسعير في الصناعة .

ب – العيوب : اذا لم تحمل التكاليف الصناعية الفعلية على الوحدات المنتجة فان نصيب الوحدة من هذه التكاليف سوف يتذبذب، وعند ثبات نسبة الأرباح فان سعر البيع سوف يتذبذب هو الاخر، وهذا مايؤدي الى مواجهة مشكلة مرونة الطلب والعوامل السوقية الأخرى، مما يفقد المنشأة جزءا من حصتها السوقية.

-إذا استطاعت المنشأة فرض أسعارها على أساس تكاليفها الكلية فإن ذلك يضاعف من رغبتها في رقابة التكاليف.

➢ **2- طريقة التكاليف الجزئية** : ان هذه الطريقة تعتمد على التحميل الجزئي للتكاليف تبعا لإرتباطها بمستوى النشاط وفقا لعدة أساس كما يلي [2]:

- طريقة التحميل العقلاني.
- طريقة التكلفة المتغيرة .
- طريقة التكلفة المباشرة .
- طريقة التكلفة الهامشية.

[1] محمد تسير عبد الحكيم الريحي ،**المحاسبة الادارية** ، دار وائل للطباعة و النشر والتوزيع، للطبعة 3 ، جامعة الكويت ،2004 ، ص 371 .

[2] مولاي الزين فاطمة ، نقيلو كلثوم ،**محاسبة التكاليف كأداة لتقييم الأدء المالي للمؤسسة دراسة حالة مؤسسة توات موتورز بأدرار** ،مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر ميدان علوم الاقتصادية والتسير وعلوم التجارة ،جامعة أحمد دراية ادرار – الجزائر ،2016 2017 ، ص 16 .

أ. **طريقة التحميل العقلاني :**

✓ تعريف :تعرف على أنها "طريقة لحساب سعر التكلفة تقوم على تقسيم المصاريف الى ثابتة ومتغيرة ، ليتم تحميل المصاريف االثابتة بالتناسب مع وحدات المنتجة .[1]

✓ مزايا وعيوب طريقة التحميل العقلاني :

-المزايا : يسمح سعر التكلفة بهذه الطريقة بالإطلاع على المردودية النقدية ونظام المؤسسة ،كما يسمح بالمراقبة فعالية التسيير الداخلي خلال الفترة ، ويمكن من المقارنات عبر الزمن في نفس المؤسسة أو مع مؤسسات أخرى .

-تعتبر كوسيلة لحساب سعر التكلفة عقلانيا لتحديد الكاليف التقديرية .

-تسمح بمشاركة كل مسؤول باتخاذ القرارات في حدود مسؤولية عند مشاركته في تحديد حجم النشاط العادي في قسمه أو فرعه في المؤسسة .

-تسمح بحساب سعر التكلفة منفصل عن الأعباء الإجمالية للمؤسسة.

-العيوب : من الصعب قياس النشاط العادي للمؤسسة .

-حتى وإذا أمكن قياس النشاط العادي للمؤسسة فمن الصعب توزيع تلك التكاليف على وحدات الانتاج باستخدام أسس علمية ، ولذلك يلجأ المحاسب الى استخدام أسس تقديرية لتوزيع التكاليف

-لا تساعد الإدارة كثيرا فيما يتعلق بتحديد سياسات الإنتاج والبيع وتخطيط الارباح.

ب . طريقة التكلفة المتغيرة : ان هذه الطريقة تقوم على اساس تحميل الوحدات المنتجة بنصيبها من عناصر التكاليف المتغيرة فقط ، والتي ترتبط بحجم الانتاج وحجم

[1] على رحال ،**سعر التكلفة والمحاسبة التحليلية** ، ديوان المطبوعات الجامعية ، الجزائر ، 1999، ص 59 .

المبيعات ، وتستبعد عناصر التكاليف الثابتة ،باعتبارها تكاليف يتحملها ححساب الارباح والخسائر.[1]

ج .**طريقة التكلفة المباشرة** : تعد هذه الطريقة من احدى طرق حساب التكاليف الجزئية لانها تطلب تحقق التمييز بين الاعباء المباشرة والاعباء الغير المباشرة ،بمعنى انها لا تاخذ بعين الاعتبار الا الاعباء المباشرة سواءا كانت ثابتة او متغيرة .[2]

د. **طريقة التكلفة الهامشية** :تتمثل هذه الطريقة في الفرق بين مجموع اعباء الاستغلال للانتاج وبيع حجم منتج معين ، او مجموع اعباء الاستغلال لهذا الحجم مضاف اليه او منخفضا منه وحدة واحدة .[3]

- 3- **طريقة التكاليف المعيارية** : يعتبر نظام التكاليف المعيارية اساسا لتقييم التكلفة الفعلية التي حدثت مع معايير محددة مقدما ، حيث ان معايير التكلفة تمثل التكاليف التي ينبغي ان تكون في ظل ظروف الاداء المرضية والممكنة وليس بالضرورة التكلفة التي ينبغي ان تكون في ظل الظروف المثالية ، كما ان التكاليف المعيارية تختلف عن التكاليف المقدرة مسبقا حيث ان التكاليف المعيارية تعتبر اكثر دقة لانها تحدد بطريقة علمية (من خلال دراسة الوقت واستخدام التقديرات الهندسية).[4]

ثانيا : طريقة التكاليف على أساس الأنشطة ABC :

لقد ذكرت العديد من التعاريف بالنسبة لنظام التكاليف على أساس الأنشطة :

---

[1] مولاي الزين فاطمة ، نقيلو كلثوم ،**محاسبة التكاليف كأداة لتقييم الأدء المالي دراسة حالة مؤسسة توات موتورز للمؤسسة بأدرار** ، مرجع سابق الذكر ، ص 17 .

[2] درحمون هلال ، **المحاسبة التحليلية نظام معلومات للتسيير ومساعد على اتخاذ القرار في المؤسسة الاقتصادية** ، اطروحة لنيل شهادة الدكتوراه ، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير ، جامعة يوسف بن خدة ، الجزائر ،2005 ،ص 224.

[3] ناصر دادي عدون ، **المحاسبة التحليلية** ، دار المحمدية الحامة ،الجزء الاول ، الجزائر ، 1999 ، ص 179 .

[4] مولاي الزين فاطمة ، نقيلو كلثوم ،**محاسبة التكاليف كأداة لتقييم الأدء المالي دراسة حالة مؤسسة توات موتورز للمؤسسة بأدرار** ، مرجع سابق الذكر ، ص 18 .

1/- تعريف تعريف نظام محاسبة التكاليف على أساس الأنشطة :

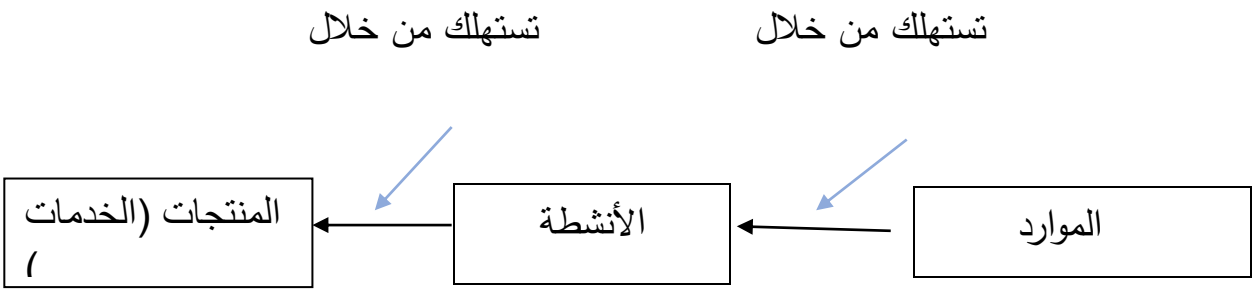
-يعرف نظام ABC بأنه "مدخل تكلفة يركز على الأنشطة كأغراض تكلفة رئيسية حيث يستخدم تكلفتها كأساس لتحديد تكلفة أغراض تكلفة أخرى كالمنتجات والخدمات ، فهو نظام لتخصيص التكلفة على مرحلتين بحيث في الأولى يتم تخصيص عناصر التكاليف غير المباشرة على أحواض التكلفة والتي تمثل الأنشطة ، ثم في المرحلة الثانية تخصيصها على المنتجات بحسب عدد الأنشطة اللازمة لإنهائها ".[1]

وبشكل عام يقوم النظام على الفلسفة أن الأنشطة تستهلك الموارد ومن ثم فهي المسببة للتكلفة وليس المنتجات ، وأن المنتجات هي التي تستهلك الأنشطة و بالتالي يجب إنساب التكاليف المختلفة للمنشأة الى أنشطة معينة ثم تحميل هذه الأنشطة على منتجات على قدر استهلاك كل منتج من هذه الأنشطة .

بمعنى أن هذا النظام يقوم على فكرة توفير الخدمات أو المنتجات يحتاج الى مؤسسات وأن هذه المؤسسات تقوم على ممارسة عدة أنشطة لتحقيق غايتها ، وأن تلك الأنشطة تحتاج الى موارد وأن هذه الموارد بطبيعتها اقتصادية ولها تكلفة ،ومن هذا يتجلى المبدأ الأساسي لهذا النظام في : أن الأنشطة تستهلك التكاليف والمنتجات أو الخدمات تستهلك الأنشطة كما هو موضح في الشكل الآتي :

[1] سعاد حمدية ،**استخدام نظام محاسبة التكاليف على أساس الأنشطة ABC في تحديد تكلفة الخدمة الصحية** ، غير منشورة مقدمة ضمن متطلبات شهادة الماجستير في علوم التسيير ، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير ، جامعة محمد خيضر، بسكرة ، 2011 ، ص 51 .

الشكل رقم: (2)مخطط يوضح طريقة التكاليف على أساس الأنشطة الموارد



المصدر: مولاي زين فاطيمة ،نقيلو كلثوم ، **محاسبة التكاليف كأداة لتقييم الأداء المالي للمؤسسة دراسة حالة مؤسسة توات موتورز بأدرار**،مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر ،جامعة أحمد دراية أدرار –الجزائر ، 2016 2017 ، ص19

من خلال الشكل يتوضح لنا أن طريقة محاسبة التكاليف على أساس الأنشطة (ABC) يركز على الربط بين الموارد المستخدمة والأنشطة التي تستخدم تلك الموارد ثم الربط بين التكاليف الأنشطة والمنتج النهائي، وبذلك اعتبار هذا النظام بمثابة وسيلة ملائمة تساعد على فهم أفضل لمبررات حدوث التكلفة .

2-خطوات تطبيق نظام التكاليف على أساس الأنشطة وهي :[1] يرى أن هناك أربع خطوات لتطبيق نظام التكاليف على أساس الأنشطة وهي :

- الخطوة الأولى : تشمل في بناء نظام التكاليف على أساس الأنشطة بتحديد دقيق وواضح للأنشطة التي تؤديها مجاميع العمل داخل الأقسام والوحدات التنظيمية وجمع المعلومات المتعلقة بها أذ يتم تحديد وتعيين الأنشطة في المنظمة من بداية طلب

[1] أحمد محمود حسين، علي حسين نور بني لان، **محاسبة التكاليف على أساس الأنشطة كاداة لتحديد تكلفة الخدمة المصرفية**، دراسة حالة مصرف الرشيد فرع الدورة، كلية دجلة، قسم العلوم المالية المصرفية ، مجلة كلية مدينة العلم المجلد 12، العدد 1 السنة 2020 ص 165ص 165.

المـواد أو خدمـة مـرورا بالعمليـة التصـنيعية وحتـى الانتهـاء بأنشـطة التسـليم للمسـتهلك ، لـذلك تعـد هـذه مرحلـة أو خطـوة الجـزء الأكثـر أهميـة مـن بـين خطـوات الثلاثـة الأخـرى لأنهـا تتطلب أفراد كفوئين لفهم جميع الأنشطة المطلوبة.

ولابـد مـن وجـود إجـراءات مشـتركة بـين الفريـق العـاملين لتطبيـق نظـام التكـاليف علـى أسـاس الأنشـطة علـى أسـاس الأشـخاص العـاملين فـي الأقسـام غيـر المباشـرة ويشـمل الفريـق وصـف فالأنشـطة هـي وحـدات عمـل (work units) أو مهـام (tasks) ذات أهـداف محددة.

ويعـد أن يـتم تحديـد الأنشـطة يـتم تجميـع الكلـف الخاصـة لكـل نشـاط تحـت مـا يسـمى بمجمـع كلـف النشـاط Activity cost pool ويعـرف أنـه مجموعـة مـن الكلـف الفرديـة تخصـص لأهـداف الكلفـة باسـتخدام موجـه كلفـة مفـرد واحـد (16) إمـا (18) فيعـرف مجمـع التكلفة بأنه أصغر مركز أو جزء في المنظمة الذي ينجز نشاطا ما.

إمـا مسـببات التكلفـة فعرفهـا بأنهـا مقيـاس يعكـس السـبب الجـوهري فـي خلـق أو تكـوين عنصر التكلفة داخل كل وعاء تكلفة .

ولاختيـار مسـببات التكلفـة هنـاك مجموعـة مـن المعـايير التـي يجـب أن تؤخـذ بالحسـبان منها :

أ . معيـار السـبب والنتيجـة cause –effect criterion : يعـد هـذا المعيـار مـن المعـايير المهمـة التـي تتطلـب توفرهـا فـي العنصـر الـذي يـراد أخيـاره كموجـه للكلفـة أو أن هـذا المعيـار يلـزم موجـه الكلفـة علـى أن يـؤثر بصـورة مباشـرة علـى الكلفـة الكليـة وأن اسـتعمال مسـببات الكلـف علـى أسـاس هـذا المعيـار سـيؤدي الـى زيـادة الدقـة فـي كلفـة المنـتج وبذلك الى عدالة أكبر في التوزيع .

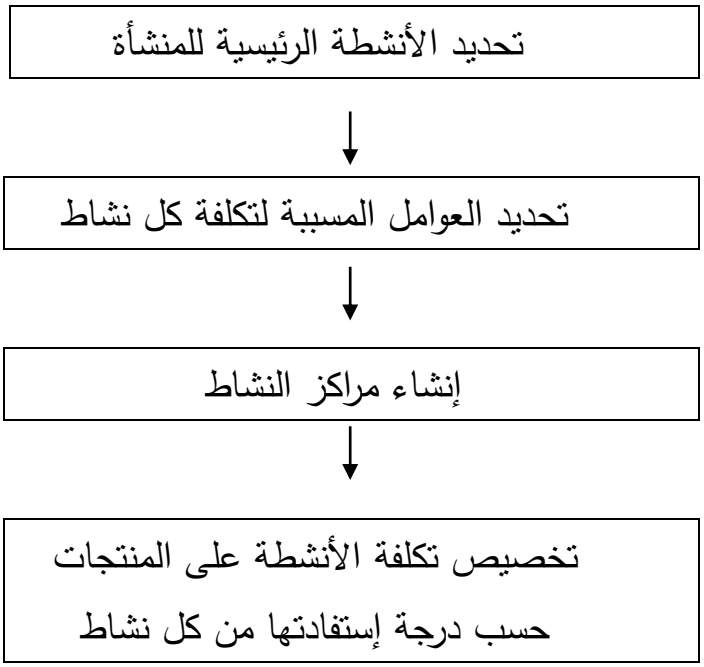
ب . معيار الكلفة – المنفعة cost criterion benefits ان هذا المعيار يأخذ في الحسبان الكلفة الأقل في تحديد مسبب الكلفة الأقل اذا كانت المسببات ذات منافع متشابهة .

ت . المعقولية Reasonableness بعض التكاليف لا يمكننا إيجاد ترابط لها مع المنتج أو الخدمة على أساس المنافع ولا على أساس العلاقة السببية وبالتالي فان التخصيص تم على أساس العدالة أو المعقولية بالأختيار لمسبب قريب قدر الأمكان .

- الخطوة الثانية : تعين التكاليف غير المباشرة الى مجمعات كلف الأنشطة : يجب أن يتم تحديد التكاليف غير المباشرة ليتم تعيينها على مجمعات تكاليف الأنشطة عن طريق الربط بمعايير التكلفة (السبب والنتيجة أو الكلفة والمنفعة) وإذا لم يتوفر أي المعيارين فيكون الربط عن طريق المعيار الثالث المعقولية ويطلق عليها مرحلة التخصيص الأولى .
- الخطوة الثالثة : أحساب معدلات الأنشطة : يرى بأنه معدلات الأنشطة هي التي ستستعمل لتعيين التكاليف غير المباشرة للمنتجات أو الزبائن ، أما فيقول أن صيغة التالية تنطبق على أي كلفة غير مباشرة سواء كانت تكاليف غير مباشرة صناعية ، إدارية ، توزيع مبيعات ، أو أي تكاليف غير مباشرة أخرى وهي معدلات محددة مسبقا = التكاليف غير المباشرة المقدرة /أساس تخصيص الحجم المقدر .
- الخطوة الرابعة : تعيين التكاليف الغير مباشرة لهدف التكلفة : يرى أن هذه المرحلة من مراحل تطبيق ABC و التي سماها مرحلة التخصيص الثانوي ، حيث أن معدلات الأنشطة تستعمل لتطبيق التكاليف غير المباشرة على المنتجات والزبائن ، وغرض التكلفة هو وحدة يتم تجميع وتحميل التكاليف عليها سواء كانت وحدة مخرجات (منتج أو خدمة) ، ويتضح من التعريف أن غرض التكلفة النهائي هو المنتج النهائي الذي من أجله يتم إنفاق التكاليف .أما غرض التكلفة المتوسط فهو نشاط يتم داخل

نطـاق المنظمـة ويسـتفيد تكـاليف بهـدف تحقيـق منفعـة داخـل نطـاق المنظمـة ذاتهـا ، كمـا هـو الحال في نشاط إدارة شؤون العاملين .

الشكل رقم (3) خطوات نظام ABC



المصـدر :أحمـد محمـد أنـوار ،شـحاته السـيد شـحاتة ،مبـادئ محاسـبة التكـاليف ،الـدار الجامعيـة ،2003 ، ص 365.

4-**عناصـر نظـام التكـاليف علـى أسـاس الأنشـطة** [1] **ABC** : يتكـون التكـاليف علـى أساس الأنشطة من العناصر الآتية :

1- المـوارد : يـتم تخصيصـها لانجـاز الأنشـطة ،وهـي مصـادر الكلـف ، الأفـراد ، المكان الخ .

2- الأنشطة : هي وحدات عمل منجزة من قبل موارد المنظمة .

3- هـدف التكلفـة : هـو النقطـة النهائيـة التـي تتجـه إليهـا التكلفـة وهـو السـبب الـذي يتضمن العمل من أجله (منتج أو خدمة) .

[1] أحمد محمود حسين ، علي حسين نور بني لان ، **محاسبة التكاليف على أساس الأنشطة كاداة لتحديد تكلفة الخدمة المصرفية** ، مرجع سابق الذكر ، ص .

4- مبيعات الموارد : هي مقاييس لكمية الموارد التي يستنفذها كل نشاط من الأنشطة وتستخدم في تتبع تكلفة الموارد المستفيدة حسب الأنشطة التي تستنفذها .

5- مبيعات الأنشطة : هي مقاييس لتكرار وكثافة الطلب من جانب أغراض التكلفة على خدمات النشاط وتستخدم في تتبع تكلفة الأنشطة حسب المنتجات .

5-أهداف نظام ال ABC : يسعى النظام إلى تحقيق جملة من الأهداف أهمها:[1]

_تحقيق العدالة في توزيع التكاليف غير المباشرة بين المنتجات المختلفة .

_تقديم معلومات مفيدة للإدارة في إتخاذ القرارات وتحديد أسباب ارتفاع التكاليف في قيم ما .

_التخلص من عشوائية توزيع التكاليف غير المباشرة بين المنتجات المختلفة .

_مساعدة الإدارة في إعطاء صورة واضحة ودقيقة عن الأنشطة المسببة للتكاليف ومن ثم معرفة نصيب المنتوج من كل نشاط على حدى .

_يساعد إدارة المؤسسة في تخفيض التكاليف من خلال تحديد الأنشطة التي تضيف من التي لا تضيف قيمة للمنتوج ، وبالتالي تخفيض تكلفة هذه الأنشطة .

_تتيح أفضل تشخيص لأصل التكاليف وتحديد تكلفة المنتوج بالدقة المطلوبة .

_إدماج التكاليف المرتبطة بالتطور التكنولوجي في المنتجات وتوسيع الأنظمة الآلية للإنتاج .

_الربط بيت التكاليف والنشاطات ومراكز المسؤولية من جهة نظر إدارة الأداء الداخلي .

[1] سالمي ياسن ، **الطرق الحديثة لحساب التكاليف وإتخاذ القرار في المؤسسة دراسة حالة مؤسسة نفطال فرع GPL البليدة**، مذكرة ماجستير، قسم العلوم التجارية، جامعة الجزائر 03، 2010 ص96 .

خلاصة الفصل :

لقد قمنا في هذا الفصل بدراسة أبرز العمليات المصرفية المحلية والخارجية في البنوك التجارية عموما ، وتكاليفها ، وأهم الطرق لحسابها منها التقليدية والحديثة ، كما تناولنا فيه تعريف التكاليف وتصنيفها وسعر التكلفة ومكوناتها .

وفي الفصل الموالي سنتطرق إلى الفصل التطبيقي الذي اعتمدنا فيه على دراسة ميدانية عن طريق استبيان قمنا بتحليله لدراسة أثر لخدمات المصرفية الالكترونية في تقليل تكاليف العمليات وإثبات صحة الفرضيات.

الفصل الثالث:

دراسة ميدانية لبنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR

–وكالة المدية والبنك الخارجي الجزائري BEA

–وكالة

تمهيد :

بعد أن تطرقنا للدراسة النظرية للموضوع والتي تم فيها تسليط الضوء على مختلف جوانب الخدمات المصرفية الالكترونية وتكاليف العمليات المصرفية، من خلال هذا الفصل سنسقط الجانب النظري على الجانب التطبيقي للوقوف على الحقائق الميدانية والملحوظة لمدى الأهمية التي تلعبها الخدمات المصرفية الالكترونية في تقليل تكاليف العمليات المصرفية، فقمنا بإعداد استبيان يحتوى على مجموعة من الأسئلة المرتبطة بإشكالية الدراسة تم توزيعه على مجموعة من الموظفين ومدراء في بنك الفلاحة والتنمية الريفيةBADR –وكالة المدية –وبنك الجزائر الخارجي BEA –وكالة المدية–، والذي يعتبر كأداة مساعدة في جمع المعلومات وتحليلها وعرض نتائجها .

من خلال هذا الفصل سنتطرق إلى :

المبحث الأول :تقديم عام لبنك البدر وبنك الجزائر الخارجي

المبحث الثاني : منهجية الدراسة وتحليل نتائج الاستبيان

المبحث الأول: تقديم عام لبنك الفلاحة والتنمية الريفية والبنك الخارجي الجزائري

سنتناول في هذا المبحث تقديما عاما لبنك الفلاحة والتنمية الريفية والبنك الخارجي الجزائري.

المطلب الأول :الإطار النظري لبنك البدر.

أولا :لمحة تاريخية عن نشأة بنك الفلاحة والتنمية الريفية :

بنك الفلاحة والتنمية الريفية من البنوك التجارية الجزائرية ،حيث يتخذ شكل شركة ذات أسهم تعود ملكيته للقطاع العمومي، أنشئ بموجب المرسوم 106/82 المؤرخ في 13 مارس 1982، برأس مال قدره 2.2 مليار دينار، أما الآن فهو يعد شركة مساهمة ذات رأس مال 33مليار دينار، مقرها الرئيسي بالجزائر العاصمة وقيمة كل حصة هي مليون دج بمساهمة صناديق لمسامة التابعة للدول ورأس مال البنك قابل للتعديل سواء بزيادة مبلغ المساهمة بدخول مساهمين جدد أو بنقصانه في حالة تحويل شركة أخرى، وقد حدد هذا فعلا بتاريخ 25 سبتمبر 1995.

وتكون في بداية مشواره من 104 وكالة، متنازل عنها من طرف البنك الوطني الجزائري، وأصبح يضاهي حاليا 286 وكالة و 31 مديرية جهوية .

يحتوي بنك الفلاحة والتنمية الريفية حوالي 7000 عامل ما بين إطار وموظف، ونظرا لكثافة الشبكة وأهمية تشكيلته البشرية صنف هذا البنك من طرف قاموس مجلة البنوك (طبعة 2001) في المركز الأول في ترتيب البنوك الجزائرية، ويحتل المركز 668 في الترتيب العالمي من بين 4100 بنك مصنف.[1]

ثانيا: تعريف بنك الفلاحة والتنمية الريفية:

هو هيئة عمومية اقتصادية ، تتمتع بالشخصية المعنوية ، وكذا الاستقلال في التسيير، مهمته تطوير القطاع الفلاحي وترقية عالم الأرياف، وبما أن البنك أصبح بنكا تجاريا مثل البنوك

[1] وثائق مقدمة من طرف بنك الفلاحة والتنمية الريفية –وكالة المدية–.

التجارية (القرض الشعبي الجزائري، بنك الجزائري للتنمية ...) فإنه يمول مختلف القطاعات الاقتصادية، كما يعتبر البنك صاحب أكبر شبكة بنكية في الجزائر بالمقارنة مع الهيئات الأخرى، وبنك الفلاحة والتنمية الريفية كباقي البنوك يخضع لأحكام تشريعية وتنظيمية مطابقة للمؤسسات والنشاط البنكي تتمثل في أحكام القانون التجاري وكذا أحكام المؤسسات العمومية الاقتصادية.[1]

***من أهم الوظائف الأساسية التي يقوم بها البنك في التمويل :**

-الهياكل وأنشطة الإنتاج الفلاحي وكل الأنشطة المتعلقة بهذا القطاع.

-الهياكل والأنشطة الصناعية التقليدية والحرف الريفية.

بالإضافة إلى ذالك يقوم البنك بجميع العمليات المصرفية التقليدية.

ثالث: مهام بنك الفلاحة والتنمية الريفية :

أسس هذا البنك من أجل ضرورة اقتصادية تتمثل في إعادة هيكلة النظام الفلاحي وتأمين الاستقلالية الاقتصادية للبلاد، وأيضا رفع مستوى معيشة السكان في الأرياف ويقوم بنك الفلاحة بالمهام التالية:[2]

- يقوم بعمليات الاقتراض والصرف وأيضا عمليات الخزينة وجميع الاعتمادات المالية على اختلاف أنواعها .
- فتح الحسابات لجميع الأشخاص .
- قبول ودائع تحت الطلب ولأجل .
- المشاركة في تجميع الادخارات .
- المساهمة في تطوير القطاع الفلاحي.
- تأمين ترقية النشاطات الفلاحية ، والصناعات الميكانيكية الفلاحية وأيضا الحرفية.
- تسيير الموارد النقدية بالدينار والعملة الصعبة بطرق ملائمة.

[1] وثائق مقدمة من طرف بنك الفلاحة والتنمية الريفية –وكالة المدية–.

[2] نفس المرجع .

رابعا :أهداف بنك الفلاحة والتنمية الريفية :[1]

يمكن تلخيص أهداف البنك في ما يلي:

- الزيادة في الموارد مع أقل التكاليف، ومردودية كبيرة في شكل قروض إنتاجية ومتنوعة مع احترام القاعدة وهي الموازنة بين الربحية والسيولة والأمان.
- التسيير الدقيق لخزينة البنك، خاصة في تقدير الدينار بالعملات الصعبة.
- تأمين التناسق من طرف البنك في تنمية نشاطاته الخاصة به.
- زيادة فروعه ونشر شبكاته والتقرب أكثر من العملاء.
- إرضاء الزبائن وذلك بتقديم منتجاته والخدمات بكفاءة لتوفير احتياجاتهم.
- تنمية التجارة بتقديم تقنيات جديدة في الإدارة مثل التسويق وأيضا تقديم تشكيلة منتجات جديدة.

خامسا: تعريف الوكالة :

هي واحدة من 7 وكالات التابعة لولاية المدية، أوكلت لها مهمة توسيع نشاط البنك وخدمة وزبائنه الموجودين بالولاية، حيث بدأت الوكالة في النشاط والتعامل مع مختلف الزبائن بواسطة وسائل بسيطة ساعية إلى التطوير وتحسين معاملاتها من خلال تطوير وسائلها ومواكبة التطورات الحاصلة في مجال عملها من مستخدمين وأجهزة الإعلام الآلي، ومهمة الوكالة تكمن في تطوير القطاع الفلاحي وكذا ترقية المناطق الريفية وتطوير الاقتصاد، حيث يوجد بالوكالة 24 موظف وموظفة، تختلف مهام كل واحد منهم عن الآخر ويشرف عليهم مدير.[2]

سادسا: نشاطات وكالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية:

تتمثل نشاطات الوكالة في نوعين أساسين هما:[3]

[1] وثائق مقدمة من طرف بنك الفلاحة والتنمية الريفية –وكالة المدية–.

[2] وثائق مقدمة من طرف بنك الفلاحة والتنمية الريفية –وكالة المدية–.

[3] نفس المرجع.

1- نشطات التمويل:

- تمويل النشاط الفلاحي.
- تمويل المستفيدين الخواص ومختلف المساهمات الفلاحية والصناعية.
- تقديم المساعدة لكل النشاطات والمؤسسات التي تساهم في التنمية الريفية.

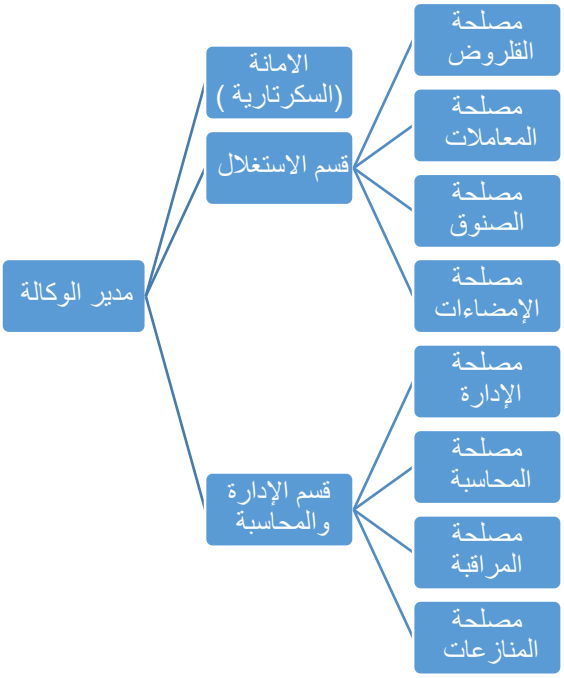
2- النشطات الاقتصادية:

- تحديد سير التخطيط المكلف من أجلها.
- بذل مجهودات جد هامة من أجل تطوير الاقتصاد الوطني.
- تطوير قدرات وكفاءات لتلبية رغبات أفراد الوسط الذي تنشط فيه، من جهة تقديم القروض و تمويل النشاطات الاقتصادية.
- ربط العلاقات مع الدول الخارجية.
- القيام بمفوضات واتفاقيات وكفاءات خاصة لضبط حسباته.

سابعا :الهيكل التنظيمي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة المدية :

يمكن توضيح الهيكل التنظيمي للوكالة من خلال الشكل التالي :

الشكل رقم (4) : الهيكل التنظيمي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR –وكالة المدية



المصدر :وثائق مقدمة من طرف بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR –وكالة المدية–

.

المطلب الثاني: تقديم البنك الخارجي الجزائري BEA

أولا: نشأة البنك الخارجي الجزائري[1]:

تأسس البنك الخارجي الجزائري رقم 67–204 في الأول من أكتوبر 1967، برأس مال قدره 20 مليون جزائري، وقد ورث خمسة بنوك أجنبية وهي :

- القرض الليوني.
- المؤسسة العامة.
- قرض الشمال .
- البنك الصناعي الجزائري المتوسط .
- بنك بركليز.

[1] وثائق مقدمة من طرف بنك الخارجي الجزائري BEA-وكالة المدية.

ولم يحصل على هيكله النهائي إلا في جوان 1986، وأصبح مستقلا بموجب نص القانون 10/88 الصادر في 17 جانفي 1988 وبعدها تحول البنك الأول إلى مؤسسة ذات أسهم مع حفاظه على نفس الهدف الذي حدده القرار في 01 أكتوبر 1967، وقد ورث البنك الخارجي الجزائري مجموعة فعاليات لعدة مؤسسات، وبالرغم من انه ينتمي إلى القطاع العمومي فانه يعمل للقانون التجاري، وبالتالي لقواعد المنافسة، وذلك بالإضافة إلى نزعته الولية الخاصة والمتمثلة في التجارة الخارجية ،ويتدخل في جميع العمليات البنكية ولقد كان تأسس بمثابة الحلقة الأخيرة من إجراءات تأميم البنوك.

وفي هذا البنك قسمان، واحد للائتمان (ودائع وإقراض)، والثاني للعمليات الأجنبية، ويتضمن تمويل التجهيز المقرر في الخطة بالإضافة إلى مواضيع النفط والتعدين، وقد توسعت عمليات البنك منذ 1970، فهو الذي لديه حسابات الشركات الصناعية الكبرى في ميادين المحروقات (سونطراك، نفطال)والكيميائية والبتروكميائية والتعدين والنقل البحري ومواد البناء، وهو الذي يمدها بالقرض، وقد ساهم البنك بالفعل في تمويل وتطوير حقول حاسي الرمل وحاسي مسعود، وأنسأ أنابيب النفط والغاز ومصافي سكيكدة وعنابة وسطيف، ومصانع الاسمنت في الشلف والحجار، وفي الحصول على ناقلات النفط والغاز والبضائع والركاب، بالإضافة إلى المقر الرئيسي بالعاصمة فإن له 8 مديريات جهوية و 90 فرع (وكالة) موجودة في المناطق الكبرى، وفي المناطق الصناعية ومناطق إنتاج البترول.

ثانيا: أهداف البنك الجزائر الخارجي:

للبنك الخارجي أهداف عديدة يسعى إلى تحقيقها من أهمها ما يلي:[1]

- تحفيز وتشجيع وتمويل العمليات التجارية مع باقي بلدان العالم.
- تسهيل تنمية الإصلاح الاقتصادية بين الجزائر والخارج.

[1] وثائق مقدمة من طرف بنك الخارجي الجزائري BEA-وكالة المدية-.

- يعمل على تأمين العمليات التجارية مع الخارج ضد الأخطار السياسية والاقتصادية.
- ضمان التنفيذ الجيد للالتزامات بين أسواق الدول والجماعات المحلية .

ثالثا: تعريف وكالة البنك الخارجي الجزائري بالمدية:

وكالة البنك الخارجي الجزائري بالمدية هي واحدة من بين ثمانية وكالات تابعة للمديرية الجهوية بالبليدة، تأسست سنة 1982 بهدف توسيع مجال نشاط البنك وخدمة زبائنه الموجودين بالولاية.[1]

رابعا :مهام ونشاط الوكالة :

تقوم الوكالة بعدة نشاطات أهمها ما يلي:[2]

- استقبال الودائع المتعلقة برؤوس الأموال من طرف الأشخاص.
- استقبال عمليات الدفع التي تقدم نقدا أو عن طريق الشيك، والمتعلقة بعمليات التوظيف والتحصيل وجميع عمليات البنك.
- يمنح قروض بجميع أشكالها سواء كانت قروض بضمانات أو تسبيقات بدون ضمانات وذلك من أجل تحقيق نشاطات معينة.
- توزيع رؤوس أموال الأفراد ومراقبة استعمالها.
- يقوم بتجميع العمليات المتعلقة بالاكتتاب، الخصم، شراء الأوراق التجارية، الوصولات، الدفعات.
- يقوم بدور البنك المراسل مع البنوك الأخرى.

[1] وثائق مقدمة من طرف بنك الخارجي الجزائري BEA–وكالة المدية–.

[2] نفسالمرجع

- التمويل بشتى الطرق لعمليات التجارة الخارجية، استقبال وديعة مبالغ السندات، استقبال أموال ناتجة عن عمليات الدفع والخاصة بالسفتجة، سند لأمر، الشيك، فواتير أو وثائق التجارة الأخرى.
- اكتساب أموال من العمليات التالية: البيع، الإيجار ،وجميع العمليات المنقولة التي تخص نشاط الوكالة أو المتعاملين.
- العمل لصالحه أو لصالح زبائنه بصفة مباشرة أو غير مباشرة، والقيام بالعمليات التي تدخل ضمن أهدافه بالجزائر وبالخارج بأي شكل من الأشكال.

الوكالة تقوم بجميع المهام مهما كان شكلها، والتي لها فوائد متعلقة بالمؤسسات أو شركات جزائرية أو أجنبية، وتسعى إلى تحقيق أهدافها وتطوير الأعمال الخاصة بها.

خامسا :الهيكل التنظيمي لوكالة البنك الخارجي الجزائري بالمدية:

تتواجد بالوكالة المصالح التالية:[1]

1. **مصلحة الصندوق** :تنقسم هذه المصلحة إلى عدة مصالح فرعية تؤدي عدة احتياجات منها:
   - التحصيلات بأنواعها.
   - عمليات السحب والدفع.
   - عمليات التحويل.
   - عمليات المقاصة.
   - عمليات المحفظة.
2. **مصلحة التجارة الخارجي:** من بين المهام الرئيسية التي تؤديها هذه المصلحة هي:
   - عمليات السحب والدفع بالعملة الصعبة.
   - التحصيلات بالعملة الصعبة.

[1] وثائق مقدمة من طرف بنك الخارجي الجزائري BEA–وكالة المدية–.

- عمليات التجارة الخارجية (التصدير والاستيراد).

3. **مصلحة التعهدات** : تعمل هذه المصلحة على ما يلي:

- دراسة القروض.
- دراسة التعهدات القانونية والتحصيل.
- الاهتمام بقضايا المنازعات.
- العمل على تكوين ملف وتحليله وتسيير الملفات وطلبات القروض من المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، والمؤسسات الصناعية، والمؤسسات الفردية والأعمال الحرة.
- تعمل على تقديم القروض حسب نوع الوكالة وحسب الامتيازات المقدمة للبنك، ومن حيث نوع القرض وقيمته وأهميته.
- القيام بدراسات ميدانية للتأكد من سلامة طلب القرض.
- إجراء المقابلات مع العملاء ،والتفاوض معهم على مختلف النقاط الخاصة بطلب القرض.

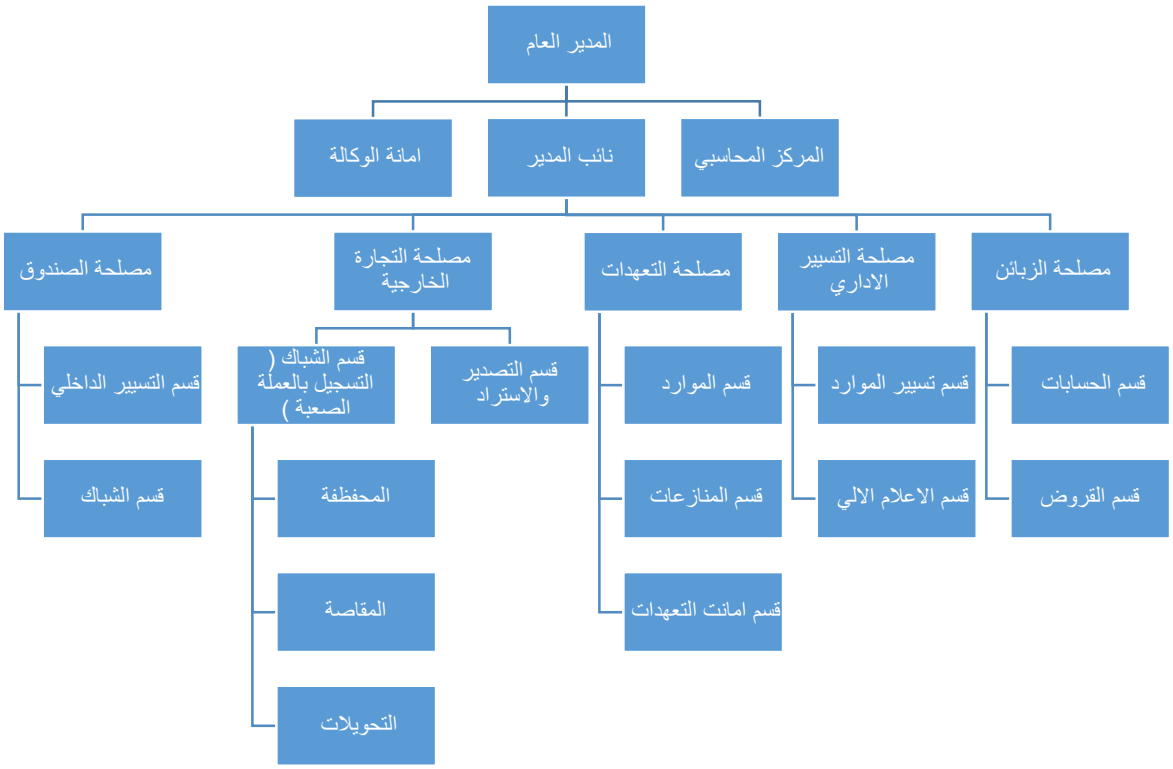
4. **مصلحة التسيير الإداري** : تتولى هذه المصلحة ما يلي:

- تسيير موارد الوكالة.
- الاهتمام بالتنظيم والرقابة.
- التسيير الآلي للعمليات.

5. **مصلحة الزبائن** : تتولى هذه المصلحة المهام التالية:

- دراسة ملفات القروض.

الشكل رقم (5) الهيكل التنظيمي للبنك الخارجي الجزائري BEA –وكالة المدية –



المصدر:وثائق مقدمة من طرف بنك الخارجي الجزائري–وكالة المدية–

المبحث الثاني: منهجية الدراسة وتحليل النتائج

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على آراء أفراد عينة الدراسة و أثر استخدام الخدمات المصرفية الالكترونية في تقليل تكاليف العمليات المصرفية ، بداية سنحاول تحديد المنهج المعتمد في الدراسة بعدها نتعرف على مجتمع وعينة الدراسة ثم سنتطرق إلى محتوى الاستبيان والاختبارات المتعلقة به وفي الأخير الاختبارات الإحصائية المستخدمة لتحليله.

المطلب الأول: منهجية الدراسة

اولا:منهج ومجتمع وعينة الدراسة

1-منهج الدراسة:

اعتمدنا على المنهج الوصفي التحليلي باعتباره المنهج المناسب لموضوع بحثنا، والذي سنحاول من خلاله معرفة مدى اثر استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية في تقليل تكاليف العمليات المصرفية في الجزائر .

2-مجتمع الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة من موظفي بنك الفلاحة والتنمية الريفية *BADR-وكالة المدية-*، وموظفي البنك الخارجي الجزائريBEA-وكالة المدية-

3-عينة الدراسة:

تم اختيار عينة ميسرة من مجتمع الدراسة المذكور سابقا ، حيث تم توزيع 45 استبيان ، 25 منهم تم توزيعه على بنك الفلاحة والتنمية الريفية وتم استرجاع 21 استبيان، و 20 استبيان الباقية تم توزيعها على بنك الخارجي الجزائري واسترجاع 18استبيان يعني تم واسترجاع 39 استبيان من الوكالتين .

ثانيا:أدوات الدراسة

لجمع البيانات المتعلقة بالدراسة استخدمنا أداة الاستبيان التي تعد من أكثر أدوات البحث شيوعا في مجال الدراسات والبحوث، كما قمنا بتصميمه على ضوء الدراسات السابقة التي تناولت الموضوع.

قمنا بتصميم استبيان للدراسة طبقا للمحاور الأساسية المحددة في الدراسة، وقد قسمنا الاستبيان إلى جزئيين نعرضها كاللاتي:

الجزء الأول: يتعلق بالبيانات الشخصية لعينة الدراسة، وباعتبارها فئة الموظفين، لأخذ بعض المواصفات الضرورية.

كما قمنا بتخصيص الجزء الثاني إلى ثلاثة محاور :

المحور الأول متعلق بالخدمات البنكية الالكترونية، حيث اشتمل (7) عبارات.

المحور الثاني متعلق بمنافع استخدام الخدمات المصرفية الالكترونية حيث اشتمل (6) عبارات.

المحور الثالث متعلق بأثر استخدام الخدمات المصرفية الالكترونية في تقليل تكاليف العمليات المصرفية حيث اشتمل على (7) عبارات.

واشتملت الاستبيان ككل على **(20)** عبارة، تم صياغتها بالأسلوب الثابت الايجابي، وهذا حتى يمكن معالجتها وفقا الأساليب الإحصائية والسلم المستخدم.

ثالثا–المقياس المستخدم:

تم استخدام مقياس ليكرت الخماسي لقياس استجابة العينة على عبارات الاستبيان، ويعتبر هذا المقياس أكثر المقاييس استخداما، وهو يتكون من خمسة خيارات، كما يوضحه الجدول الآتي:

الجدول رقم(2): الخيارات المكونة لمقياس ليكرت الخماسي

العبارات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
الدرجة	5	4	3	2	1

المصدر: من اعدد الطالبتين بناء على المعطيات السابقة

وحتى يمكن قياس اتجاهات أفراد العينة تم إعطاء نقاط لهذه الاختيارات، بحيث أعطيت الدرجة (5) للاستجابة موافق بشدة والدرجة (4)للاستجابة موافق والدرجة (3) للاستجابة محايد والدرجة (2) للاستجابة غير موافق والدرجة (1) للاستجابة غير موافق بشدة، وتم تقسيم السلم إلى خمسة مجالات لتحديد درجة الموافقة كما يوضحه الجدول الآتي:

الجدول رقم(3):قيمة الوسط المرجح ودرجات الموافقة لعينة الدراسة

المجال	الوسط المرجح	درجة الموافقة
المجال الأول	**1 أقل 1.8**	**ضعيفة جدا**
المجال الثاني	**1.8 أقل 2.6**	**ضعيفة**
المجال الثالث	**2.6 أقل 3.4**	**متوسطة**
المجال الرابع	**3.4 أقل 4.2**	**عالية**
المجال الخامس	**4.2 أقل 5**	**عالية جدا**

المصدر:مراد فليون ، **القيادة التحويلة في تطوير مهارات الموظفين** ، مركز الكتاب الاكاديمي ، الاردن ،2018، ص 142

و اعتبرنا المتوسطات في الجدول رقم **(3)** هي الحد الفاصل بين مستوى الاستجابات في أداة الدراسة وذلك لمتوسط الاستجابة للعبارات أو البعد أو المحور.

من خلال هذا الجدول يمكن أن نستنتج أن تحديد الاتجاه في هذه الدراسة يكون وفق الآلية التالية:

1-إذا كان المتوسط الحسابي المرجح للعبارة يتراوح بين(1 أقل 1.8) فهذا يعني أن اتجاه عينة الدراسة من موظفي بنك الفلاحة والتنمية الريفية *BADR-وكالة المدية-*، وموظفي بنك الخارجي الجزائري BEA--وكالة المدية- بالمدية ضعيف جدا على ما جاء في العبارة.

2-إذا كان المتوسط الحسابي المرجح للعبارة يتراوح بين (1.8 اقل 2.6) فهذا يعني أن اتجاه عينة الدراسة من موظفي بنك الفلاحة والتنمية الريفية *BADR-وكالة المدية-*، وموظفي بنك الخارجي الجزائري BEA--وكالة المدية- ضعيف على ما جاء في العبارة.

3-إذا كان المتوسط الحسابي المرجح للعبارة يتراوح بين (2.6 اقل 3.4) فهذا يعني أن اتجاه عينة الدراسة من موظفي بنك الفلاحة والتنمية الريفية *BADR-وكالة المدية-*، وموظفي بنك الخارجي الجزائري BEA--وكالة المدية-متوسطة على ما جاء في العبارة.

4-إذا كان المتوسط الحسابي المرجح للعبارة يتراوح بين (3.4 اقل 4.2) فهذا يعني أن اتجاه عينة الدراسة من موظفي بنك الفلاحة والتنمية الريفية *BADR-وكالة المدية-*، وموظفي بنك الخارجي الجزائريBEA-وكالة المدية عالية على ما جاء في العبارة.

5-إذا كان المتوسط الحسابي المرجح للعبارة يتراوح بين (4.2 أقل5) فهذا يعني أن اتجاه عينة الدراسة من موظفي بنك الفلاحة والتنمية الريفية *BADR-وكالة المدية-*، وموظفي بنك الخارجي الجزائري BEA--وكالة المدية- عالية جدا على ما جاء في العبارة.

رابعا -الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة:

استخدمنا برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية(spss *الاصدار* 21) للقيام بعملية التحليل الإحصائي للبيانات والتوصل إلى الأهداف الموضوعة في إطار هذه الدراسة، كما تم اعتماد مستوى دلالة **(0.05)** الذي يقابله مستوى ثقة **(0.95)** لتفسير نتائج كل الاختبارات التي تم إجراؤها.

واستخدمنا الاختبارات المعلمية لأنها اختبارات مناسبة في حالة وجود بيانات ترتيبية، حيث أن مقياس ليكرت المستخدم في الدراسة يعتبر مقياسا ترتيبيا، كما اعتمدنا على الأدوات الإحصائية التالية:

1-إختبار التوزيع الطبيعي.

2-قياس معامل الثبات.

3-قياس الاتساق الداخلي.

4-التحليل الوصفي للبيانات الشخصية.

5-التحليل الوصفي للمتغيرات المستقلة والتابعة.

6-تحليل معامل الانحدار الخطي البسيط.

المطلب الثاني : ثبات وصدق أداة الدراسة

استعنا لصدق أداة الاستبيان، باختبار التوزيع الطبيعي وقياس الثبات والاتساق الداخلي الاستبيان في عينة الدراسة الاستطلاعية البالغ حجمها 39 مفردة، وذلك باختبار التوزيع الطبيعي وبحساب معامل الثبات ومعاملات الارتباط.

أولا-اختبار التوزيع الطبيعي:

قبل أن نشرع في الدراسة قاما باختبار التوزيع الطبيعي لعينة الدراسة كما يبينه الجدول الآتي:

الجدول رقم(4): اختبار التوزيع الطبيعي

اختبار كو لمجروف One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
المحاور	القيمة الاحتماليةSig	عدد مفردات العينة
المحور الأول	0.951	40
المحور الثاني	0.439	40
المحور الثالث	0.142	40

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على نتائج برنامج (Spss21).

يتضح من الجدول رقم **(4)** أن اختبار التوزيع الطبيعي (Kolmogorov-Smirnov) للمحور الأول جاء باحتمالية معنوية **0.951** وهي أكبر من **0.05** وعلية فعينة الدراسة تتبع التوزيع الطبيعي مما يسمح بإجراء باقي الاختبارات.

يتضح من الجدول رقم **(4)** أن اختبار التوزيع الطبيعي (Kolmogorov-Smirnov) للمحور الثاني جاء باحتمالية معنوية **0.439** وهي أكبر من **0.05** وعلية فعينة الدراسة تتبع التوزيع الطبيعي مما يسمح بإجراء باقي الاختبارات.

يتضح من الجدول رقم **(4)** أن اختبار التوزيع الطبيعي (Kolmogorov-Smirnov) للمحور الثالث جاء باحتمالية معنوية **0.142** وهي أكبر من **0.05** وعلية فعينة الدراسة تتبع التوزيع الطبيعي مما يسمح بإجراء باقي الاختبارات.

ثانيا: ثبات أداة الاستبيان.

من أشهر مقاييس الثبات الداخلي مقياس ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha Coefficient) الذي يستخدم في حالة وجود أكثر من بديلين للإجابة، وهذا لمعاجلة عبارات الاستبيان للتأكد من ثباتها وبعدها نحصل على معامل الثبات الكلي، كما يوضحه الجدول الأتي:

جدول رقم(5) اختبار قيم معامل الثبات لمحاور الاستبيان.

	عدد العبارات	معدل الثبات
المحور الأول	7	0.663
المحور الثاني	6	0.567

المحور الثالث	**7**	**0.261**
الاستبيان	**20**	**0.723**

المصدر: من إعداد الطالبتين بناءا على تحليل الاستبيان ببرنامج(Spss21).

يتضح من الجدول رقم **(5)** أن جميع عبارات المحاور جاءت بمعامل ثبات أكبر من **0.006** وهي درجة عالية من الثبات، كما جاء معامل الثبات للاستبيان ككل **0.723** وعليه فإن عبارات الاستبيان على درجة عالية من الثبات والاستقرار.

ثالثا: الاتساق الداخلي لمحور استخدام الخدمات المصرفية الالكترونية :

استعمالنا معامل أو بيرسون سبيرمان(Spearman correlation coefficient) لحساب معاملات الارتباط بين كل عبارة من عبارات عناصر محور **استخدام الخدمات المصرفية الالكترونية** والدرجة الكلية للبعد الذي تنتمي إليه هذه العبارات.

1-معامل الارتباط بين العبارات وعنصر استخدام الخدمات المصرفية الالكترونية:

سنحاول إظهار مختلف النتائج المتعلقة بدرجة الارتباط ودرجة المعنوية بين العبارات **وعنصر استخدام *الخدمات المصرفية*** بالاعتماد على معامل بيرسون من خلال الجدول الآتي:

الجدول رقم (6):اختبار الاتساق الداخلي لعبارات استخدام الخدمات المصرفية

الرقم	العبارات	معامل الارتباط	القيمة الاحتمالية
1	تساعد استخدام الخدمات المصرفية الالكترونية على الاستفادة من التكنولوجيا في التنبؤ والتخطيط للمستقبل	0.523	0.000
2	تساعد الخدمات المصرفية الالكترونية على أداء عمليات مصرفية متكاملة	0.526	0.000
3	تؤدي الخدمات المصرفية الالكترونية إلى زيادة ولاء العملاء .	0.731	0.000

4	يتأقلم الموظفون بشكل مناسب مع استخدام الخدمات المصرفية الالكترونية المطلوبة من قبل البنك .	**0.655**	**0.000**
5	يوفر البنك برنامج للتعلم والتدريب على استخدام الخدمات المصرفية الالكترونية	**0.269**	**0.049**
6	تحقق استخدام الخدمات المصرفية الكفاءة التشغيلية	**0.617**	**0.000**
7	يغطي استخدام الخدمات المصرفية الالكترونية توقعات الأمان والثقة للعملاء	**0.637**	**0.000**

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على نتائج برنامج (Spss21).

يتضح من خلال الجدول رقم(**6**) أن قيمة معامل الارتباط محصورة بين(**0.269**و **(0.731)** عند مستوى معنوية **0,000** وهي أقل من **0.01** الذي يعني وجود دلالة إحصائية قوية، تدل على ارتباط العبارات المتضمنة عنصر استخدام الخدمات المصرفية. ما عدا العبارة الخامسة التي جاءت بمعامل ارتباطها 0.269 اصغر من 0.390 وعند مستوى معنوية 0.049 أكبر من 0.01 الذي يعني ارتباط العبارة بعنصر استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية ضعيفا.

رابعا-الاتساق الداخلي منافع استخدام الخدمات المصرفية الالكترونية

سنحاول إظهار مختلف النتائج المتعلقة بدرجة الارتباط ودرجة المعنوية بين العبارات وعنصر منافع استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية بالاعتماد على معامل بيرسون من خلال الجدول الآتي:

الجدول رقم (7):اختبار الاتساق الداخلي لعبارات وعنصر منافع استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية

الرقم	العبارات	معامل الارتباط	القيمة الاحتمالية
8	تتحقق منافع استخدام الخدمات المصرفية الالكترونية عندما تتوفر معلومات تفيد عن سلوكيات واحتياجات عملاء البنك مما يحسن الخدمة المصرفية للعملاء	0.471	0.001
9	يتيح استخدام الخدمات المصرفية الالكترونية منافع مثل الخدمات ميسرة ومتكاملة في نظام أساسي واحد عبر الانترنت .	0.619	0.000
10	يوفر استخدام الخدمات الالكترونية منافع الاتصال والاستجابة السريعة في خدمات البنك	0.677	0.000
11	يساعد استخدام الخدمات المصرفية الالكترونية في تعظيم منافع تحسين كفاءة خدمة العملاء	0.620	0.000
12	تحقق استخدام الخدمات المصرفية الالكترونية منافع متعددة منها عولمة الخدمات المصرفية	0.458	0.002
13	يمكن استخدام الخدمات المصرفية الالكترونية من صنع واتخاذ القرارات على أساس البيانات الفورية	0.540	0.000

يتضح من خلال الجدول رقم(7)أن قيمة معامل الارتباط محصورة بين(**0.458**)و **(0.667)** عند مستوى معنوية **0,000**وهيأقل من **0.01**الذي يعني وجود دلالة إحصائية قوية، تدل على ارتباط العبارات المتضمنة ***عنصر منافع استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية.***

خامسا :الإتساق الداخلي استخدام الخدمات المصرفية الالكترونية و أثرها في تقليل العمليات المصرفية.

سنحاول إظهار مختلف النتائج المتعلقة بدرجة الارتباط ودرجة المعنوية بين العبارات وعنصر استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية وأثرها في تقليل تكاليف العمليات المصرفية بالاعتماد على معامل بيرسون من خلال الجدول الآتي:

الجدول رقم (8):اختبار الاتساق الداخلي لعبارات استخدام الخدمات المصرفية الالكترونية و أثرها في تقليل العمليات المصرفية.

الرقم	العبارات	معامل الارتباط	القيمة الاحتمالية
14	تؤدي استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية في تخفيض التكاليف التشغيلية	0.382	0.008
15	يؤدي استخدام الخدمات المصرفية الالكترونية إلى تحسين مرونة أداء الخدمات بما يؤدي لخفض تكاليفها	0.260	0.055
16	يساعد استخدام الخدمات المصرفية الالكترونية على الاستفادة من التكنولوجيا المعاصرة في تخفيض التكاليف	0.568	0.000
17	يساعد استخدام الخدمات المصرفية الالكترونية على تقليل نفقات الدعاية والتسويق	0.605	0.000
18	يؤدي استخدام الخدمات المصرفية الالكترونية إلى توفير تكاليف أداء الخدمات	0.430	0.003
19	يؤدي استخدام الخدمات المصرفية الالكترونية إلى زيادة قدرة البنك على التواصل والتفاوض مما يؤدي لتقليل تكاليف التحصيل والإقراض والاقتراض	0.432	0.003
20	يؤدي استخدام الخدمات المصرفية الالكترونية للمساهمة في إدارة التكلفة ومن ثم تحقيق الميزة التنافسية	0.277	0.044

يتضح من خلال الجدول رقم(**8**)أن قيمة معامل الارتباط محصورة بين(**0.260**) **و (0.605)** عند مستوى معنوية **0,000** وهيأقل من **0.01** الذي يعني وجود دلالة إحصائية قوية، تدل على ارتباط العبارات المتضمنة عنصر استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية وأثرها في تقليل تكاليف العمليات المصرفية، ما عدا العبارة الثانية والاخيرة التي جاءت بمعامل ارتباطها **بعنصر عنصر *استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية وأثرها في تقليل تكاليف العمليات المصرفية*** ضعيفا.

المطلب الثالث : تحليل نتائج الدراسة

سيتم التطرق في هذا المبحث إلى التحليل الوصفي للبيانات الشخصية، وتحليل عبارات استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية ،تقليل تكاليف العمليات المصرفية ، بالإضافة إلى اختبار فرضيات الدراسة.

أولا :التحليل الوصفي لمتغيرات البيانات الشخصية

سنتناول من خلال هذا المطلب التحليل الوصفي للبيانات الشخصية الذي يشكل الجزء الأول من الاستبيان والمتضمن السن والمستوى العلمي والوظيفة وسنوات الخبرة

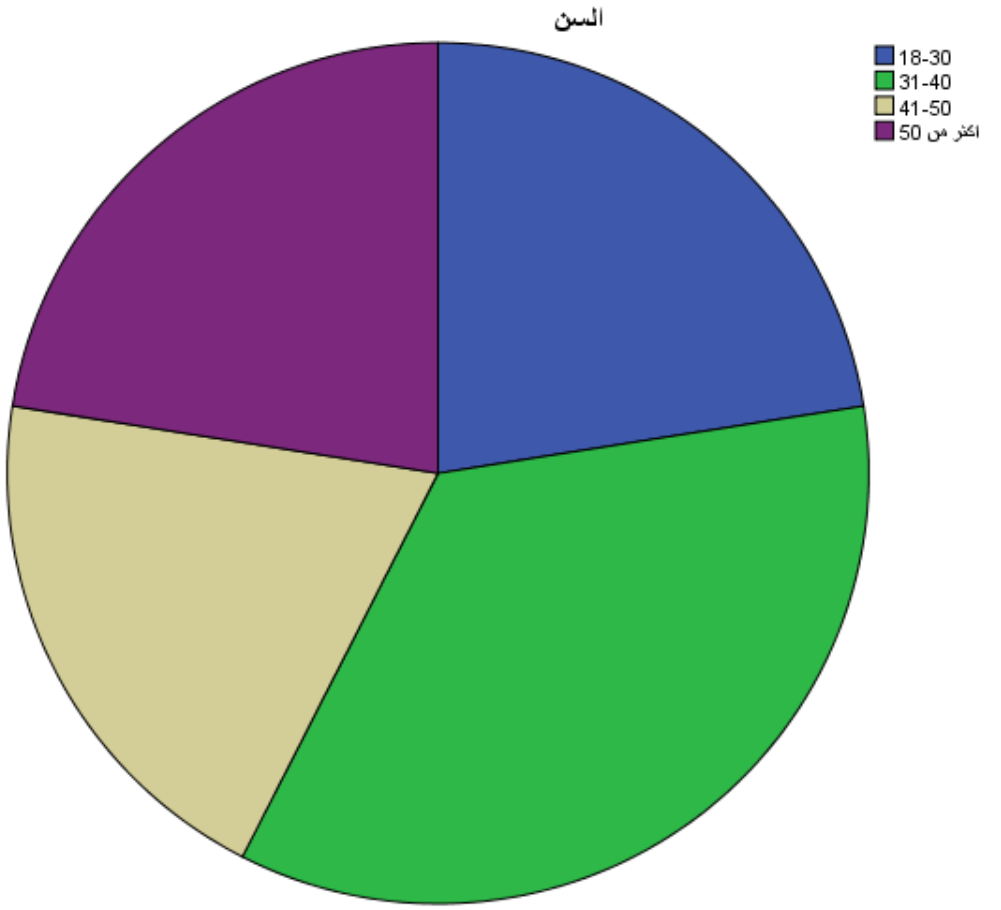
1-متغير السن :

الجدول رقم(9): توزيع أفراد العينة حسب متغير السن

السن	التكرار	النسبة
من 18 الى 30 سنة	9	%22.5
من 31-40سنة	14	%35.0
من41-50 سنة	8	%20.0
أكثر من 50 سنة	9	%22.5
المجموع	40	%100

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على نتائج برنامج (Spss21)

الشكل رقم(6): تمثيل أفراد العينة حسب متغير السن



المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على نتائج برنامج (Spss21)

يتضح من الجدولرقم **(9)** والشكل رقم **(6)** أن 14 من إجمالي افراد عينة الدراسة يمثلون ما نسبته**35.0%**من إجمالي أفراد عينة الدراسة أعمارهم **من 31 إلى 40 سنة** وهم السباب الفئة الأغلب، و**9** منهم يمثلون ما نسبته **22.5%**من إجمالي أفراد عينة الدراسة أعمارهم **من 18إلى 30 سنة، وكذالك 9** منهم يمثلون ما نسبته **22.5 %**من إجمالي أفراد عينة الدراسة أعمارهم **أكثر من 50 سنة،** بينما يوجد **8** منهم يمثلون ما نسبته **22.5 %** أيضا من إجمالي أفراد عينة الدراسة أعمارهم من 41 الى **50 سنة.**

وعلى ضوء هذه النتيجة تتضح الشرائح العمرية المختلفة لأفراد عينة الدراسة، وإن كانت الغالبية تتراوح أعمارهم من 31 الى 40 سنة، بمعنى فئة الشباب هي الغالبة وهذا ما يعني إمكانية الاستفادة من اختلافات الفئات العمرية في تحديد أثر إستخدام الخدمات المصرفية الالكترونية في تقليل تكاليف العمليات المصرفية، حيث يعكس اختلاف الشرائح العمرية تنوع في الاتجاهات والمعارف والقدرات والمستويات الوظيفية والخبرات، مما يعكس حقيقة الواقع وصدق نتائجه.

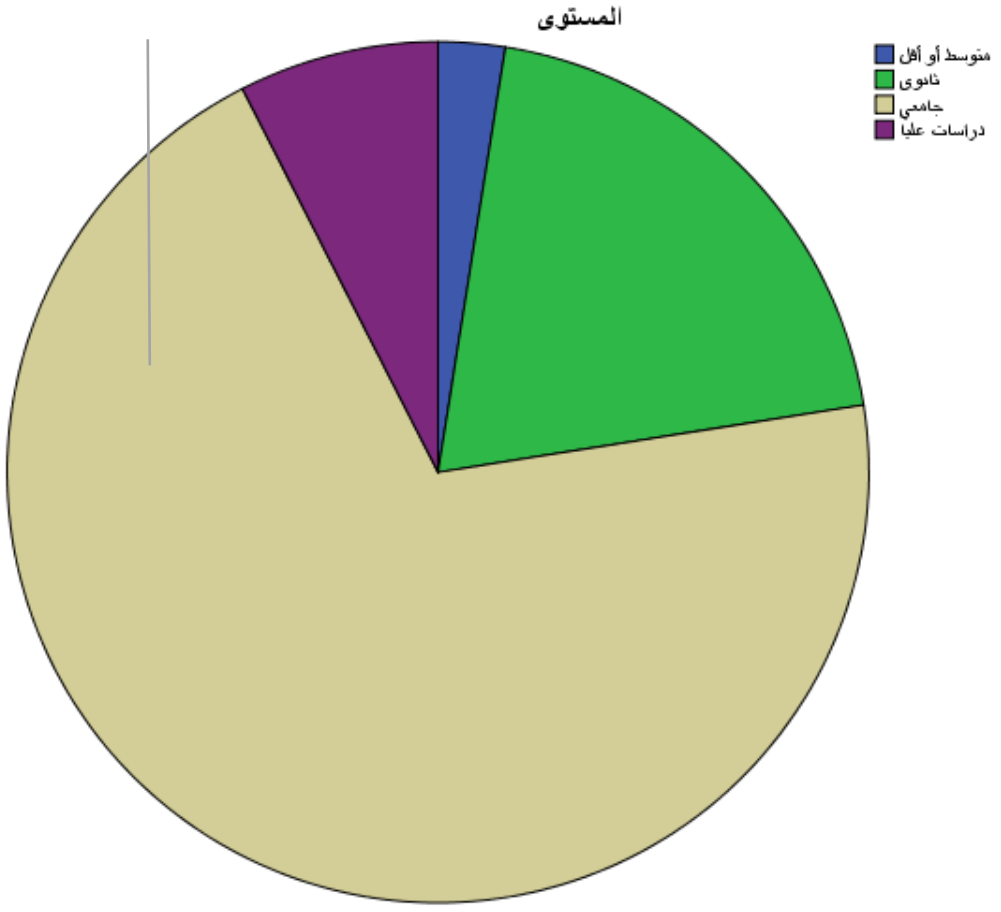
2-متغير المستوى التعليمي:

الجدول رقم(10): توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي

المستوى التعليمي	التكرار	النسبة
متوسط أو أقل	1	%2.5
ثانوي	8	%20.0
جامعي	28	%70.0
دراسات عليا	3	%7.5
المجموع	40	%100

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على نتائج برنامج (Spss25)

الشكل رقم (7) تمثيل أفراد العينة حسب متغير المستوى الدراسي.



المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على نتائج برنامج (Spss21)

يتضح الجدول رقم **(10)** والشكل رقم **(7)** نلاحظ أن فئة مستوى الجامعي من الموظفين شكلوا الفئة الأكبر في عينة الدراسة، حيث حصلوا على **70.0%**من إجمالي أفراد عينة الدراسة.

وعلى ضوء هذه النتيجة يتضح المستوى الدراسي المختلفة لأفراد عينة الدراسة، وإن كانت الغالبية مستواهم الدراسي جامعي ، بمعنى الفئة المثقفة هي الغالبة وهذا ما يعني إمكانية الاستفادة منهم في تحديد أثر استخدام الخدمات المصرفية الالكترونية في تقليل تكاليف العمليات المصرفية في الجزائر،حيث يعكس اختلاف المستوى الدراسي تنوع في الاتجاهات والمعارف والقدرات والمستويات الوظيفية والخبرات، مما يعكس حقيقة الواقع وصدق نتائجه.

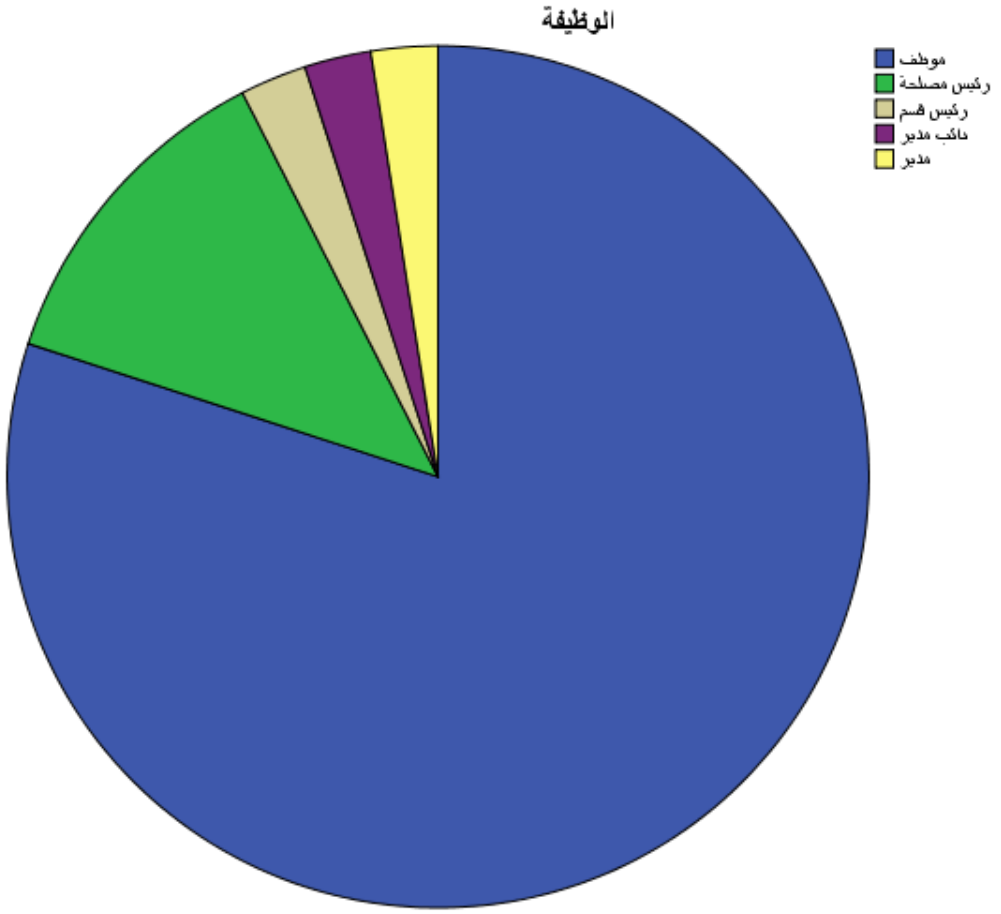
3-متغير الوظيفة:

الجدول رقم(11): توزيع أفراد العينة حسب متغير الوظيفة.

الوظيفة	التكرار	النسبة
موظف	32	%80.0
رئيس مصلحة	5	%12.5
رئيس قسم	1	%2.5
نائب مدير	1	%2.5
مدير	1	%2.5
المجموع	40	100%

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على نتائج برنامج (Spss21)

الشكل رقم8): تمثيل أفراد العينة حسب متغير الوظيفة.



المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على نتائج برنامج (Spss21)

من الجدول رقم **(11)** والشكل رقم **(8)** نلاحظ أن**32** من الموظفين يمثلون ما نسبته **80.0%** من إجمالي أفراد عينة الدراسة وهم الفئة الأغلب، ومنهم 5 يمارسون رئيس مصلحة يمثلون ما نسبته **13.9%**، ومنهم شخص واحد يمارس رئيس قسم يمثل ما نسبته **2.5%** و وشخص واحد يمارس نائب مدير يمثل ما نسبته**2.5%**، وشخص واحد يمثل مدير بنسبة **2.5%** من إجمالي أفراد عينة الدراسة .

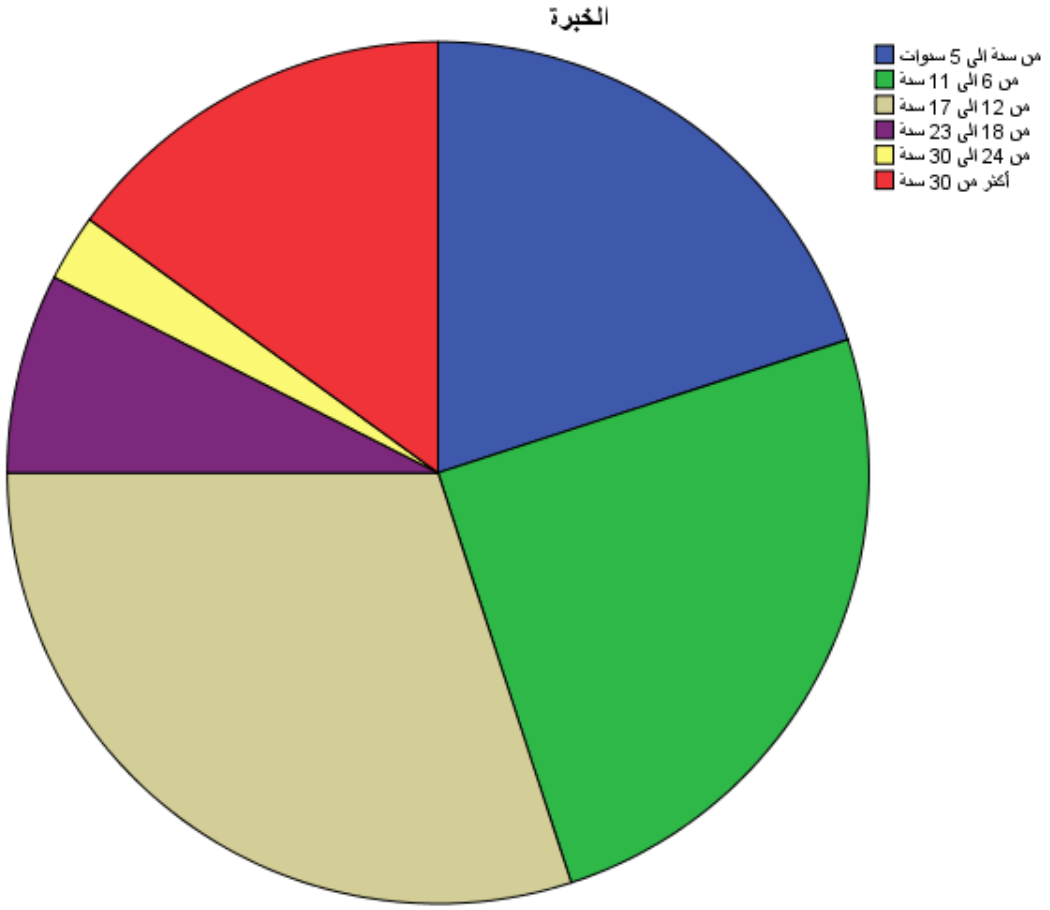
وعلى ضوء هذه النتيجة تتضح أن الوظيفة مختلفة لأفراد عينة الدراسة، وإن كانت الغالبية وظيفتهم تتمثل في موظف، وهذا دليل على وجود مختلف الوظائف، وهذا ما يعني إمكانية الاستفادة من اختلافات الوظيفة في تحديد أثر استخدام الخدمات المصرفية الالكترونية في تقليل تكاليف العمليات المصرفية في الجزائر، حيث يعكس اختلاف الوظيفة تنوع في الاتجاهات والمعارف والقدرات والمستويات الوظيفية والخبرات، مما يعكس حقيقة الواقع وصدق نتائجه.

4: الخبرة المهنية :

الجدول رقم(12): توزيع أفراد العينة حسب متغير الخبرة المهنية.

	التكرار	النسبة
من سنة إلى 5 سنوات	8	%20.0
من 6 إلى 11 سنة	10	%25.0
من 12 إلى 17 سنة	12	%30.0
من 18 إلي 23 سنة	3	%7.5
من 24 إلى 30 سنة	1	%2.5
أكثر من 30 سنة	6	%15.0
المجموع	40	%100.0

الشكل (9) تمثيل أفراد العينة حسب متغير الخبرة



يتضح من الجدول رقم **(12)** والشكل رقم **(9)** ان 12 من إجمالي افراد عينة الدراسة يمثلون ما نسبته**30.0%**من إجمالي أفراد عينة الدراسة لديهم خبرة **من 12 الى 17 سنة** وهم الفئة الأغلب، و**10** منهم يمثلون ما نسبته **25.0 %**من إجمالي أفراد عينة الدراسة لديهم خبرة **من 6 الى 11 سنة**، و**8** منهم يمثلون ما نسبته **20.0%**من إجمالي أفراد عينة الدراسة ألديهم خبرة من سنة الى 5 سنوات ، بينما يوجد**6**منهم يمثلون ما نسبته **15.0%** من إجمالي أفراد عينة الدراسة ألديهم خبرة لأكثر من 30 سنة ، ويوجد منهم 3 يمثلون ما نسبته 7.5 **% لديهم خبرة من 18 الى 23 سنة ، ويوجد سخص واحد تمثل نسبته 2.5% لديه خبر من 24 الى 30 سنة.**

وعلى ضوء هذه النتيجة تتضح الشرائح العمرية المختلفة لأفراد عينة الدراسة، وإن كانت الغالبية لديهم خبرة من 12 الى 17 ، يعني إمكانية الاستفادة من اختلافات الخبرات في تحديد أثر استخدام الخدمات المصرفية الالكترونية في تقليل تكاليف العمليات المصرفية، حيث يعكس

اختلاف الخبرات تنوع في الاتجاهات والمعارف والقدرات والمستويات الوظيفية والخبرات، مما يعكس حقيقة الواقع وصدق نتائجه.

ثانيا: **التحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة**

سنحاول من خلال هذا المطلب تحليل عبارات محور استخدام الخدمات المصرفية الالكترونية ومحور منافع إستخدام الخدمات المصرفية الالكترونية ومحور تقليل تكاليف العمليات المصرفية والذي يشكلان الجزء الثاني والثالث من الاستبيان من خلال المتوسط الحسابي والانحراف المعياري.

1-التحليل الوصفي لمحور استخدام الخدمات المصرفية الالكترونية :

سنحاول تحليل تقديرات الموظفين لعبارات استخدام الخدمات المصرفية الالكترونية من خلال الجدول الآتي:

الجدول رقم(13): المؤشرات الإحصائية لوصف عبارات استخدام الخدمات المصرفية الالكترونية

ة	العبارات	توسط	الانحراف المعياري	درجة الموافق
1	تساعد استخدام الخدمات المصرفية الالكترونية على الاستفادة من التكنولوجيا في التنبؤ والتخطيط للمستقبل	4.2051	0.69508	عالية جدا
2	تساعد الخدمات المصرفية الالكترونية على أداء عمليات مصرفية متكاملة	3.7179	0.99865	عالية
3	تؤدي الخدمات المصرفية الالكترونية إلى زيادة ولاء العملاء .	3.4359	1.27310	عالية
	يتأقلم الموظفون بشكل مناسب مع	3	1.	عالية

4	استخدام الخدمات المصرفية الالكترونية المطلوبة من قبل البنك .	.4103	18584	يا
5	يوفر البنك برنامج للتعلم والتدريب على استخدام الخدمات المصرفية الالكترونية	3.3590	0.81069	متوسطة
6	تحقق استخدام الخدمات المصرفية الكفاءة التشغيلية	3.7949	1.00471	عالية
7	يغطي استخدام الخدمات المصرفية الالكترونية توقعات الأمان والثقة للعملاء	3.7436	1.16343	عالية
	استخدام الخدمات المصرفية الالكترونية	3.6667	0.59656	عالية

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على نتائج برنامج (Spss25)

يتضح من الجدول رقم **(13)** أن المتوسط الحسابي لعنصر استخدام الخدمات المصرفية جاءا بمقدار **3.6667** بدرجة عالية، كما جاءت العبارات**2-3-4-6-7** بدرجات عالية والعبارة الاولى بدرجة عاليا جدا ،وهذا إشارة لتوفر عنصر استخدام الخدمات المصرفية الالكترونية في محور الأول في البنك الفلاحة والتمية الريفية –بوكالة المدية– وبنك الخارجي الجزائري –بوكالة المدية – بشكل عالي، كما جاء الانحراف المعياري للبعد **0.59656** وهذا ما يشير لعدم تشتت آراء الزبائن وقربها من المتوسط الحسابي.

2-التحليل الوصفي لمحورمنافع استخام الخدمات المصرفية الالكترونية :

سنحاول تحليل تقديرات الموظفين لعبارات محور منافع استخدام الخدمات المصرفية الالكترونية من خلال الجدول الآتي:

الجدول رقم(14): المؤشرات الإحصائية لوصف عبارات منافع استخدام الخدمات المصرفية الالكترونية

الرتبة	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
8	تتحقق منافع استخدام الخدمات المصرفية الالكترونية عندما تتوفر معلومات تفيد عن سلوكيات واحتياجات عملاء البنك مما يحسن الخدمة المصرفية للعملاء	4.1026	0.88243	عالية
9	يتيح استخدام الخدمات المصرفية الالكترونية منافع مثل الخدمات ميسرة ومتكاملة في نظام أساسي واحد عبر الانترنت .	4.2564	0.84970	عالية جدا
10	يوفر استخدام الخدمات الالكترونية منافع الاتصال والاستجابة السريعة في خدمات البنك	4.1795	0.96986	عالية
11	يساعد استخدام الخدمات المصرفية الالكترونية في تعظيم منافع تحسين كفاءة خدمة العملاء	4.2821	0.72361	عالية جدا
12	تحقق استخدام الخدمات المصرفية الالكترونية منافع متعددة منها عولمة الخدمات المصرفية	4.4615	0.50504	عالية جدا
1	يمكن استخدام الخدمات المصرفية	4.384	0.63310	عالية جدا

3	الالكترونية من صنع واتخاذ القرارات على أساس البيانات الفورية	6		
	منافع استخدام الخدمات المصررفية الالكترونية	**4.2778**	**0.43652**	**عالية جدا**

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على نتائج برنامج (Spss25)

يتضح من الجدول رقم **(14)** أن المتوسط الحسابي لعنصر منافع استخدام الخدمات المصرفية الالكترونية جاءا بمقدار **4.2778** بدرجة عالية جدا، كما جاءت العبارات 9-11-12-13بدرجات عالية جدا والعبارة 8 و 10 الاولى بدرجة عاليا ،وهذا إشارة لتوفر عنصر منافع استخدام الخدمات المصرفية الالكترونية في محور الثاني في البنك الفلاحة والتنمية الريفية – بوكالة المدية– وبنك الخارجي الجزائري –بوكالة المدية – بشكل عالي، كما جاء الانحراف المعياري للبعد **0.43652** وهذا ما يشير لعدم تشتت آراء الزبائن وقربها من المتوسط الحسابي.

3-التحليل الوصفي لمحورمنافع استخام الخدمات المصرفية الالكترونية :

سنحاول تحليل تقديرات الموظفين لعبارات محور منافع استخام الخدمات المصرفية الالكترونية من خلال الجدول الآتي:

الجدول(15) يمثل : المؤشرات الإحصائية لوصف مؤشرات المحور الثالث

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
14	تساعد استخدام الخدمات المصرفية الالكترونية على الاستفادة من التكنولوجيا في التنبؤ والتخطيط للمستقبل	4.4615	0.55470	عالية جدا
15	تساعد الخدمات المصرفية الالكترونية	4.307	0.76619	عالية جدا

	على أداء عمليات مصرفية متكاملة	7		
16	تؤدي الخدمات المصرفية الالكترونية إلى زيادة ولاء العملاء .	3.9487	1.05003	عالية
17	يتأقلم الموظفون بشكل مناسب مع استخدام الخدمات المصرفية الالكترونية المطلوبة من قبل البنك .	4.1538	0.96077	عالية
8	يوفر البنك برنامج للتعلم والتدريب على استخدام الخدمات المصرفية الالكترونية	4.3846	0.74747	عالية جدا
9	تحقق استخدام الخدمات المصرفية الكفاءة التشغيلية	4.4103	0.49831	عالية جدا
2	يغطي استخدام الخدمات المصرفية الالكترونية توقعات الأمان والثقة للعملاء	4.4872	0.50637	عالية جدا
	أثر استخدام الخدمات المصرفية الالكترونية في تقليل تكاليف العمليات المصرفية	4.3077	0.32368	عالية جدا

يتضح من الجدول رقم **(15)** أن المتوسط الحسابي لعنصر تقليل تكاليف العمليات المصرفية جاءا بمقدار **4.3077** بدرجة عالية جدا، كما جاءت العبارات 14-15-17-18-19-20 بدرجات عالية جدا والعبارة 16 بدرجة عاليا ،وهذا إشارة لتوفر عنصر تقليل تكاليف العمليات المصرفية في المحور الثالث في البنك الفلاحة والتنمية الريفية -بوكالة المدية- وبنك

الخارجي الجزائري –بوكالة المدية – بشكل عالي جدا ، كما جاء الانحراف المعياري للبعد **0.32368**وهذا ما يشير لعدم تشتت آراء الزبائن وقربها من المتوسط الحسابي.

ثالثا: اختبار فرضيات الدراسة.

بعد الانتهاء من مناقشة النتائج لإجابات موظفي عينة الدراسة ننتقل الآن إلى اختبار مدى قبول أو رفض فرضيات الدراسة الميدانية.

أولا: اختبار الفرضية الأولى:

الفرضية الأولى:

H0: لا يوجد مستوى ذو دلالة إحصائية لاستخدام الخدمات المصرفية الالكترونية عند مستوى الدلالة 0.05.

H1: يوجد مستوى ذو دلالة إحصائية لاستخدام الخدمات المصرفية الالكترونية عند مستوى الدلالة 0.05.

لمعرفة واقع تطبيق الخدمات المصرفية الإلكترونية من وجهة نظر الموظفين، قمنا بطرح مجموعة من الأسئلة على موظفين أفراد العينة، تحصلنا على إجاباتهم كما يوضحه الجدول التالي:

الجدول رقم (16): اختبار صحة الفرضية الأولى باستخدام نموذج اختبار T للعينة الواحدة.

العبارة	المتوسط الحسابي	درجة الموافقة	T	Sig	T الجدولية
تساعد استخدام الخدمات المصرفية الالكترونية على الاستفادة من التكنولوجيا في التنبؤ والتخطيط للمستقبل	**4.2051**	**عاليا جدا**	37.781	0.000	2,0066

تساعد الخدمات المصرفية الالكترونية على أداء عمليات مصرفية متكاملة	**3.7179**	**عاليا**	23.250	0.000	2,0066
تؤدي الخدمات المصرفية الالكترونية إلى زيادة ولاء العملاء .	**3.4359**	**عاليا**	16.854	0.000	2,0066
يتأقلم الموظفون بشكل مناسب مع استخدام الخدمات المصرفية الالكترونية المطلوبة من قبل البنك .	**3.4103**	**عاليا**	17.960	0.000	2,0066
يوفر البنك برنامج للتعلم والتدريب على استخدام الخدمات المصرفية الالكترونية	**3.3590**	**متوسطة**	25.875	0.000	2,0066
تحقق استخدام الخدمات المصرفية الكفاءة التشغيلية	**3.7949**	**عاليا**	23.588	0.000	2,0066
يغطي استخدام الخدمات المصرفية الالكترونية توقعات الأمان والثقة للعملاء	**3.7436**	**عاليا**	20.095	0.000	2,0066
المحو الأول :استخدام الخدمات المصرفية الالكترونية	**3.6667**	**عاليا**	**6.979**	**0.000**	**2,0066**

المصدر: من إعداد الطالبتان، بالاعتماد على مخرجات spss.

- يتضح لنا من نتائج الجدول السابق أن نتيجة اختبار T للمحور الأول **(6.979)**، جاءت أكبر بكثير من T الجدولية (2,0066)، كما أن (Sig P-Value) كانت أقل من مستوى الدلالة (0,05) بمتوسط حسابي قدره **(3.6667)** وبدرجة عاليا، وهذا ما يؤكد أن استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية تطبق في البنوك التجارية في الجزائر بمستويات مقبولة جدا من وجهة نظر الموظفين.
- أما على مستوى عبارات المحور الأول، كانت نتيجة اختبار T لعبارة **(تساعد استخدام الخدمات المصرفية الالكترونية على الاستفادة من التكنولوجيا في التنبؤ والتخطيط للمستقبل)** بقيمة (37.781) أكبر بكثير من T الجدولية (2,0066)، كما أن (Sig P-Value) كانت أقل من مستوى الدلالة (0,05)، بمتوسط حسابي قدره (4.2051) وبدرجة عاليا جدا، مما يدل على أن يتم الاعتماد على استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية على الإستفادة من التكنلوجيا في التنبؤ والتخطيط للمستقبل من وجهة نظر الموظفين.
- جاءت نتيجة اختبار T لعبارة **(تساعد الخدمات المصرفية الالكترونية على أداء عمليات مصرفية متكاملة)** بقيمة (23.250) أكبر بكثير من T الجدولية (2,0066)، كما أن (Sig P-Value) كانت أقل من مستوى الدلالة (0,05)، بمتوسط حسابي قدره (3.7179) وبدرجة عاليا، مما يدل على الخدمات المصرفية الإلكترونية تساعد على اداء عمليات مصرفية متكاملة من وجهة نظر الموظفين.
- في حين أن العبارة الثالثة **(تؤدي الخدمات المصرفية الإلكترونية الى زيادة ولاء العملاء)** جاءت نتيجة اختبار T بقيمة (16.854) أكبر بكثير من T الجدولية (2,0066)، كما أن (Sig P-Value) كانت أقل من مستوى الدلالة (0,05)، بمتوسط حسابي قدره (3.4359) وبدرجة عاليا، مما يدل على ان الخدمات المصرفية الإلكترونية تؤدي إلى زيادة ولاء العملاء من وجهة نظر الموظفين.
- تليها العبارة الرابعة **(يتأقلم الموضفون بسكل مناسب مع استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية المطلوبة من خلال البنك)** كانت نتيجة اختبار T لها بقيمة (17.960) أكبر

بكثير من T الجدولية (2,0066)، كما أن (Sig P-Value) كانت أقل من مستوى الدلالة (0,05)، بمتوسط حسابي قدره (3.4103) وبدرجة عاليا، مما يدل على ان الموضفون يتقلمون بسكل مناسب مع ستخدام الخدمات المصرفية المطلوبة م خلال البنك من وجهة نظر الموظفين.

- أما العبارة الخامسة (**يوفر البنك برنامج للتعلم والتدريب على استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية**)كانت نتيجة اختبار T بقيمة (25.875) كذلك أكبر بكثير من T الجدولية (2,0066)، كما أن (Sig P-Value) كانت أقل من مستوى الدلالة (0,05)، بمتوسط حسابي قدره (3.3950) وبدرجة متوسطة،وهذا ما يؤكد أن البنك يوفر برنامج للتعلم والتدريب على استخدام الخدمات المصرفية الالكترونية من وجهة نظر الموظفين.
- تتمثل العبارة السادسة تحقق استخدام الخدمات المصرفية الالكترونية الكفاءة التشغيلية)، وقد كانت نتيجة اختبار T بقيمة (23.588) أكبر من T الجدولية (2,0066)، كما أن (Sig) P-Value كانت أقل من مستوى الدلالة (0,05)، بمتوسط حسابي قدره (3.7949) وبدرجة عاليا، وهذا ما يؤكد ان استخدام الخدمات المصرفية الالكترونية تحقق الكفاءة التشغيلية من وجهة نظر الموظفين.
- كما أن العبارة السابعة (**يغطي استخدام الخدمات المصرفية الالكترونية توقعات الثقة والامان للعملاء**) وقد كانت نتيجة اختبار T بقيمة (20.095) أكبر من T الجدولية (2,0066)، كما أن (Sig P-Value) كانت أقل من مستوى الدلالة (0,05)، بمتوسط حسابي قدره (3.7436) وبدرجة عاليا، وهذا ما يؤكد ان استخدام الخدمات المصرفية الالكترونية تغطي توقعات الثقة والامان للعملاء من وجهة نظر الموظفين.

بناءا على ما تقدم فإننا نرفض الفرضية الصفرية ونقبل بالفرضية البديلة التي تنص على أنه: **يوجد مستوى ذو دلالة إحصائية لاستخدام الخدمات المصرفية الالكترونية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية – وكالة المدية – والبنك الخارجي الجزائري –وكالة المدية – من وجهة نظر الموظفين.**

ثانيا: اختبار الفرضية الثانية

الفرضية الثانية:

H0: لا يوجد مستوى ذو دلالة إحصائية لمنافع استخدام الخدمات المصرفية الالكترونية عند مستوى الدلالة 0.05.

H1: يوجد مستوى ذو دلالة إحصائية لمنافع استخدام الخدمات المصرفية الالكترونية عند مستوى الدلالة 0.05.

لاختيار صحة الفرضية قام الباحث باستخدام نموذج اختبار T للعينة الواحدة كما هو موضح في الجدول التالي:

جدول رقم (17): اختبار صحة الفرضية الثانية باستخدام نموذج اختبار للعينة الواحدة.

العبارة	المتوسط الحسابي	درجة موافقة	T	Sig	T الجدولية
تتحقق منافع استخدام الخدمات المصرفية الالكترونية عندما تتوفر معلومات تفيد عن سلوكيات واحتياجات عملاء البنك مما يحسن الخدمة المصرفية للعملاء	**4.1026**	**عاليا**	29.034	,000	2,0066
يتيح استخدام الخدمات المصرفية الالكترونية منافع مثل الخدمات ميسرة ومتكاملة في نظام أساسي واحد عبر الانترنت .	**4.2564**	**عاليا جدا**	31.283	,000	2,0066

يوفر استخدام الخدمات الالكترونيــة منــافع الاتصــال والاستجابة السريعة في خدمات البنك	**4.1795**	**عاليا**	26.912	,000	2,0066
يســـــاعد اســـــتخدام الخدمات المصرفية الالكترونية في تعظيم منافع تحسين كفاءة خدمة العملاء	**4.2821**	**عاليا جدا**	36.955	,000	2,0066
تحقق استخدام الخدمات المصــرفية الالكترونيــة منــافع متعددة منهـا عولمـة الخـدمات المصرفية	**4.4615**	**عاليا جدا**	55.169	,000	2,0066
يمكـن اسـتخدام الخـدمات المصرفية الالكترونية من صنع واتخــاذ القــرارات علــى أســاس البيانات الفورية	**4.3846**	**عاليا جدا**	43.251	,000	2,0066
منــافع اســتخدام الخــدمات المصررفية الالكترونية	**4.2778**	**عاليا جدا**	18.280	,000	2,0066

المصدر: من إعداد الطالبة، بالاعتماد على مخرجات spss.

- يتضح لنا من نتائج الجدول السابق أن نتيجة اختبار T للمحور **منافع استخدام الخدمات المصررفية الالكترونية** (18.280) جاءت أكبر من T الجدولية (2,0066)، كما أن (Sig) P–Value كانت أقل من مستوى الدلالة (0,05)، بمتوسط حسابي قدره **(4.2778)** و بدرجة عاليا جدا، وهذا ما يؤكد وجود **منافع استخدام الخدمات المصررفية الالكترونية** بمستويات مقبولة جدا من وجهة نظر الموظفين.

- أما على مستوى عبارات المحور الثاني، كانت نتيجة اختبار T لعبارة **(تتحقق منافع استخدام الخدمات المصرفية الالكترونية عندما تتوفر معلومات تفيد عن سلوكيات واحتياجات عملاء البنك مما يحسن الخدمة المصرفية للعملاء)** بقيمة (29.034) أكبر بكثير من T الجدولية (2,0066)، كما أن (Sig P–Value) كانت أقل من مستوى الدلالة (0,05)، بمتوسط حسابي قدره **(4.1026)** وبدرجة عاليا، هذا ما يؤكد ان منافع استخدام الخدمات المصرفية الالكترونية تتحقق عندما تتوفر معلومات تفيد عن سلوكيات واحتياجات عملاء البنك، مما يحسن الخدمة المصرفية للعملاء من وجهة نظر الموظفين.
- تليها العبارة الثانية **(يتيح استخدام الخدمات المصرفية الالكترونية منافع مثل الخدمات ميسرة ومتكاملة في نظام أساسي واحد عبر الانترنت.)** قد كانت نتيجة اختبار T بقيمة (31.283) أكبر بكثير من T الجدولية (2,0066)، كما أن (Sig P–Value) كانت أقل من مستوى الدلالة (0,05)، بمتوسط حسابي قدره (4.2564) وبدرجة عاليا جدا، وبالتالي **تتيح استخدام الخدمات المصرفية الالكترونية منافع مثل الخدمات ميسرة ومتكاملة في نظام أساسي واحد عبر الانترنت** من وجهة نظر الموظفين.

أما العبارة الثالثة **(يوفر استخدام الخدمات الالكترونية منافع الاتصال والاستجابة السريعة في خدمات البنك)** كانت نتيجة اختبار T بقيمة (26.912) أكبر بكثير من T الجدولية (2,0066)، كما أن (Sig P–Value) كانت أقل من مستوى الدلالة (0,05)، بمتوسط حسابي قدره (4,1735) وبدرجة عاليا، ومنه استخدام الخدمات الالكترونية يوفر منافع الاتصال والاستجابة السريعة في خدمات البنك)من وجهة نظر الموظفين.

- أما العبارة الرابعة **(يساعد استخدام الخدمات المصرفية الالكترونية في تعظيم منافع تحسين كفاءة خدمة العملاء)** كانت نتيجة اختبار T بقيمة (36.955) أكبر بكثير من T الجدولية (2,0066)، كما أن (Sig P–Value) كانت أقل من مستوى الدلالة (0,05)، بمتوسط

حسابي قدره (4.2821) وبدرجة عاليا جدا، ومنه يساعد استخدام الخدمات المصرفية الالكترونية في تعظيم منافع تحسين كفاءة خدمة العملاء من وجهة نظر الموظفين.

- وتتمثل العبارة الخامسة **(تحقق استخدام الخدمات المصرفية الالكترونية منافع متعددة منها عولمة الخدمات المصرفية)** وكانت نتيجة اختبار T بقيمة (55.169) أكبر بكثير من T الجدولية (2,0066)، كما أن (Sig P–Value) كانت أقل من مستوى الدلالة (0,05)، بمتوسط حسابي قدره (4,4615) وبدرجة عاليا جدا، وعليه استخدام الخدمات المصرفية الالكترونية تحقق منافع متعددة منها عولمة الخدمات المصرفية من وجهة نظر الموظفين.
- كما أن العبارة السادسة **(يمكن استخدام الخدمات المصرفية الالكترونية من صنع واتخاذ القرارات على أساس البيانات الفورية)** وكانت نتيجة اختبار T بقيمة (43.251)أكبر بكثير من T الجدولية (2,0066)، كما أن (Sig P–Value) كانت أقل من مستوى الدلالة (0,05)، بمتوسط حسابي قدره (4,38.46) وبدرجة عاليا جدا، ومنه يمكن استخدام الخدمات المصرفية الالكترونية من صنع واتخاذ القرارات على أساس البيانات الفورية من وجهة نظر الموظفين.

بناءا على ما تقدم فإننا نرفض الفرضية الصفرية ونقبل بالفرضية البديلة التي تنص على أنه يوجد مستوى ذو دلالة **إحصائية لمنافع استخدام الخدمات المصرفية الالكترونية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية – وكالة المدية – وبنك الخارجي الجزائري –وكالة المدية –من وجهة نظر الموظفين.**

ثالثا: اختبار الفرضية الثالثة:

الفرضية الثالثة:

H0: لا يوجد مستوى ذو دلالة إحصائية لأثر استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية في تقليل تكاليف العمليات المصرفية عند مستوى الدلالة 0.05.

H1: يوجد مستوى ذو دلالة إحصائية لأثر استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية في تقليل تكاليف العمليات المصرفية عند مستوى الدلالة 0.05.

لاختيار صحة الفرضية قام الباحث باستخدام نموذج اختبار T للعينة الواحدة ما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم (18): اختبار صحة الفرضية الثالثة باستخدام نموذج اختبار T للعينة الواحدة.

العبارات	الوسط الحسابي	درجة الموافقة	T	Sig	T الجدولية
تساعد استخدام الخدمات المصرفية الالكترونية على الاستفادة من التكنولوجيا في التنبؤ والتخطيط للمستقبل	**4.4615**	**عاليا جدا**	50.229	0.000	2,0066
تساعد الخدمات المصرفية الالكترونية على أداء عمليات مصرفية متكاملة	**4.3077**	**عاليا جدا**	35.111	0.000	2,0066
تؤدي الخدمات المصرفية الالكترونية إلى زيادة ولاء العملاء.	**3.9487**	**عاليا**	23.485	0.000	2,0066
يتأقلم الموظفون بشكل مناسب مع استخدام الخدمات المصرفية الالكترونية المطلوبة من قبل البنك.	**4.1538**	**عاليا**	27.000	000..0	2,0066
يوفر البنك برنامج للتعلم والتدريب على استخدام الخدمات المصرفية الالكترونية	**4.3846**	**عاليا جدا**	36.633	0.000	2,0066

تحقق استخدام الخدمات المصرفية الكفاءة التشغيلية	4.4103	عاليا جدا	55.271	0.000	2,0066
يغطي استخدام الخدمات المصرفية الالكترونية توقعات الأمان والثقة للعملاء	4.4872	عاليا جدا	55.340	0.000	2,0066
أثر استخدام الخدمات المصرفية الالكترونية في تقليل تكاليف العمليات المصرفية	**4.3077**	**عاليا جدا**	**25.230**	**0.000**	**2,0066**

المصدر: من إعداد الطالبتان، بالاعتماد على مخرجات spss.

- يتضح لنا من نتائج الجدول السابق نتيجة اختبار T للمحور الثالث (**25.230**) جاءت أكبر بكثير من T الجدولية (2,0066) وأن (Sig P-Value) كانت أقل من مستوى الدلالة (0,05)، بمتوسط حسابي قدره (**4.3077**) وبدرجة عاليا جدا ، نستنتج وجود أثر لاستخدام الخدمات المصرفية الالكترونية في تقليل تكاليف العمليات المصرفية من وجهة نظر الموظفين.
- أما على مستوى عبارات المحور الثالث كانت نتيجة اختبار T لعبارة (**تساعد استخدام الخدمات المصرفية الالكترونية على الاستفادة من التكنولوجيا في التنبؤ والتخطيط للمستقبل**) بقيمة (50.229) أكبر بكثير من T الجدولية (2,0066) وأن (Sig P-Value) كانت أقل من مستوى الدلالة (0,05)، بمتوسط حسابي قدره (4,4615) وبدرجة عاليا جد، مما يدل على أن استخدام الخدمات المصرفية الالكترونية تساعد على الاستفادة من التكنولوجيا في التنبؤ والتخطيط للمستقبل من وجهة نظر الموظفين.
- تليها العبارة الثانية (**تساعد الخدمات المصرفية الالكترونية على أداء عمليات مصرفية متكاملة**) فكانت نتيجة اختبار T بقيمة (35.111) أكبر بكثير من T الجدولية (2,0066)

وأن (Sig P-Value) كانت أقل من مستوى الدلالة (0,05)، بمتوسط حسابي قدره (4,3077) وبدرجة عاليا جدا، ومنه الخدمات المصرفية الالكترونية تساعد على أداء عمليات مصرفية متكاملة من وجهة نظر الموظفين.

- أما العبارة الثالثة **(تؤدي الخدمات المصرفية الالكترونية إلى زيادة ولاء العملاء.)** كانت نتيجة اختبار T بقيمة (23.485) أكبر بكثير من T الجدولية (2,0066) وأن (Sig P-Value) كانت أقل من مستوى الدلالة (0,05)، بمتوسط حسابي قدره (3.9487) وبدرجة عاليا، ومنه تؤدي الخدمات المصرفية الالكترونية إلى زيادة ولاء العملاء من وجهة نظر الموظفين.
- تليها العبارة الرابعة **(يتأقلم الموظفون بشكل مناسب مع استخدام الخدمات المصرفية الالكترونية المطلوبة من قبل البنك.)** كانت نتيجة اختبار T بقيمة (27.000) أكبر بكثير من T الجدولية (2,0066) وأن (Sig P-Value) كانت أقل من مستوى الدلالة (0,05)، بمتوسط حسابي قدره (4,1538) وبدرجة عاليا، وعليه الموظفون يتأقلمون بشكل مناسب مع استخدام الخدمات المصرفية الالكترونية المطلوبة من قبل البنك من وجهة نظر الموظفين.

-أما العبارة الخامسة**(يوفر البنك برنامج للتعلم والتدريب على استخدام الخدمات المصرفية الالكترونية)** كانت نتيجة اختبار T بقيمة (36.633) أكبر بكثير من T الجدولية (2,0066) وأن (Sig P-Value) كانت أقل من مستوى الدلالة (0,05)، بمتوسط حسابي قدره (4.3846) وبدرجة عاليا جدا، هذا يعني أن البنك يوفر برنامج للتعلم والتدريب على استخدام الخدمات المصرفية الالكترونية من وجهة نظر الموظفين.

-أما العبارة السادسة **(يحقق استخدام الخدمات المصرفية الكفاءة التشغيلية)** كانت نتيجة اختبار T بقيمة (55.271) أكبر بكثير من T الجدولية (2,0066) وأن (Sig P-Value) كانت أقل من مستوى الدلالة (0,05)، بمتوسط حسابي قدره (4.4103) وبدرجة عاليا جدا، يعني أن استخدام الخدمات المصرفية يحقق الكفاءة التشغيلية

-أما العبارة الأخيرة **(يغطي استخدام الخدمات المصرفية الالكترونية توقعات الأمان والثقة للعملاء)** كانت نتيجة اختبار T بقيمة (55.340) أكبر بكثير من T الجدولية (2,0066) وأن

(Sig P–Value) كانت أقل من مستوى الدلالة (0,05)، بمتوسط حسابي قدره (4.4872) وبدرجة عاليا جدا، وهذا يعني أن استخدام الخدمات المصرفية الالكترونية يغطي توقعات الأمان والثقة للعملاء.

بناءا على ما تقدم فإننا نرفض الفرضية الصفرية ونقبل بالفرضية البديلة التي تنص على أنه يوجد مستوى ذو دلالة إحصائية **لأثر استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية في تقليل تكاليف العمليات المصرفية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية –وكالة المدية– والبنك الخارجي الجزائري –وكالة المدية–من وجهة** نظر الموظفين.

خلاصة:

تناولنا في هذا الفصل إسقاط الجانب النظري على الجانب التطبيقي، وذلك عبر تقديم لمحة عن بنك الفلاحة والتنمية الريفية –وكالة المدية – والبنك الخارجي الجزائري –وكالة المدية – والتوصل إلى النتائج عن طريق إتباع منهج وأدوات القيام بهذه الدراسة وجمع مختلف البيانات اللازمة من طرف أفراد عينة الدراسة والمتمثلة في استمارة الاستبيان ومعالجتها إحصائيا بواسطة SPSS، حيث تم القيام بتحليل وتفسير نتائج الدراسة التطبيقية واختبار الفرضيات والتحقق منها والخروج بمجموعة من النتائج وهي أن هناك تطبيق لاستخدام الخدمات المصرفية الالكترونية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية –وكالة المدية– والبنك الخارجي الجزائري –وكالة المدية –من وجهة نظر الموظفين، كما توصلنا إلى وجود منافع لإستخدام الخدمات المصرفية الالكترونية من وجهة نظر الموظفين. في الأخير توصلت الدراسة إلى ان الخدمات المصرفية الالكترونية تساهم في تقليل تكاليف العمليات المصرفية بمستويات عالية من وجهة نظر الموظفين

الخاتمة

الجزائر كغيرها من الدول المعمورة خطت خطوات جبارة في مجال التكنولوجيا، وهذا من خلال إدماج تكنولوجيا الإعلام والاتصال في مجال الخدمات المصرفية الإلكترونية لتقليل تكاليف العمليات المصرفية ، حيث أضحى استخدام هذه الأخيرة خيار إستراتيجي لا بديل له.

وتمحور موضوع بحثنا حول دراسة أثر استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية في تقليل تكاليف العمليات المصرفية، وتضمن هذا البحث دراسة نظرية وتطبيقية لكل من الخدمات المصرفية الإلكترونية وتكاليف العمليات المصرفية وطرق حسابها، وقد تبين أن الخدمات المصرفية الإلكترونية تؤثر على تقليل التكاليف .

-نتائج اختبار الفرضيات:

1. **تم إثبات صحة الفرضية الأولى:** حيث وجدنا ان بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR–وكالة المدية، والبنك الخارجي الجزائري BEA–وكالة المدية – يستخدمون الخدمات المصرفية الإلكترونية.
2. **تم إثبات صحة الفرضية الثانية:** حيث ان للخدمات المصرفية الالكترونية منافع عديدة منها تحسين الخدمة المصرفية وتقديم خدمات ميسرة ومتكاملة، كذا عولمة الخدمات المصرفية.
3. **تم إثبات صحة الفرضية الثالثة:** فحسب ما توصلنا إليه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأثر إستخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية في تقليل تكاليف العمليات المصرفية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR–وكالة المدية –، والبنك الخارجي الجزائري BEA–وكالة المدية عند مستوى الدلالة 0.05.

وبناءا على تحليل نتائج عينة الدراسة توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج نذكرها فيما يلي:

1–تسعى البنوك لتلبية حاجات ورغبات زبائنها المتغيرة باستمرار، من خلال عرضها المستمر لخدمات تواكب التطور الحاصل في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

2–يوجد استخدام للخدمات المصرفية الالكترونية في البنوك التجارية الجزائرية.

3-تؤثر الخدمات المصرفية الالكترونية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR-وكالة المدية، والبنك الخارجي الجزائري BEA-وكالة المدية بشكل كبير على تقليل تكاليف العمليات المصرفية.

4-هناك منافع كبيرة لاستخدام الخدمات المصرفية الالكترونية في الخدمات المقدمة من طرف البنوك التجارية الجزائرية .

5- يولي بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR-وكالة المدية والبنك الخارجي الجزائريBEA -وكالة المدية- أهمية كبيرة لإستخدام الخدمات المصرفية وتقليل تكاليف العمليات المصرفية.

كما توصلت الدراسة إلى مجموعة من الاقتراحات نذكر منها :

1-ضرورة التعريف والتوعية باستخدام الخدمات المصرفية الالكترونية في مختلف العمليات المصرفية ، وهو ما يحقق للعملاء ميزات تجذبهم للتعامل مع البنوك التجارية والاستمرار في ذلك.

2-العمل على حماية شبكة الانترنت من الاحتيال، وضمان سرية جميع العمليات البنكية، وتأمين أكثر حماية بإنشاء إطار تنظيمي محكم وإقامة رقابة صارمة ضابطة لهذه التعاملات .

3-على البنوك التجارية في ولاية المدية بشكل خاص وفي الجزائر بشكل عام من للاستفادة من شبكة الانترنت بشكل أوسع في تقديم الخدمات المصرفية الإلكترونية وتقليل تكاليفها.

4-وضع إعلانات تعرف بالبنوك ونوع الخدمات المقدمة من طرفها.

5-تحسين طرق الاستقبال ووضع حد للعلاقات الجافة مع الزبائن عن طريق اختيار الموظفين ذوي الكفاءات، خاصة موظفي الخطوط الأمامية الذين يتعاملون مباشرة مع الزبائن والقادرين على كسب رضاهم.

6-ضرورة استقبال الباحثين في المجال البنكي ومساعدتهم بالمعلومات لإكمال بحثهم والوصول إلى نتائج وحلول قد تساعد البنك في تطوره واستمرار نشاطه.

أفاق الدراسة:

نتناول فيها بعض النقاط التي نراها جديرة لتكون أفاق بحث جديدة:

1-أثر وسائل الدفع الحديثة على تحسين أداء البنوك التجارية.

2-أثر الخدمات المصرفية الالكترونية على ربحية البنوك التجارية.

3-أثر التكنلوجيا المالية في تحسين جودة الخدمات المالية.

قائمة المراجع

المراجع باللغة العربية :

أ-الكتب :

1- أحمد بركات مصطفى، العقود التجارية وعمليات البنوك، دراسة في قانون الجارة رقم 17 - 1999 جامعة أسيوط، مصر 2005 -2006.

2- احمد محمد انو، شتاحة السيد شتاحة، مبادئ محاسبة التكاليف، الدار الجامعية،2003 .

3- امحمد عبد الفتاح الصيرفي، إدارة البنوك، دار المناهج لنشر والتوزيع الطبعة الأولى.عمان 2014.

4- امر عبد الله أشقر، محاسبة التكاليف الصناعية :دار البداية، عمان، الطبعة الأولى، 2010.

5- إياد عبد الفتاح السوري ، تسويق المنتجات المصرفية، دار صفاء للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، الأردن ، 2015.

6- بن جباس محمد منصف، في مبادئ محاسبة التكاليف، الدار الجامعة، مصر، 1997.

7- ثناء علي القباني، نادر شعبان إبراهيم السواح، النقود البلاستيكية واثر المعاملات الالكترونية على المراجعة الداخلية في البنوك ،الدار الجامعية الإسكندرية، مصر 2006.

8- جلال عائد الشورى، وسائل الدفع الالكتروني، الطبعة الأولى دار الثقافة للنشر والتوزيع ،عمان الأردن 2008.

9- حسن جمعة الربيعي، وسعدون مهدي الساقي، محاسبة التكاليف الصناعية، دار إثراء للنشر والتوزيع، الأردن، 2008.

10- خالد أمين عبد الله، إسماعيل إبراهيم الطراد، إدارة عمليات المصرفية المحلية والدولية، دار وائل للنشر، الطبعة الأولى 2006.

11- دادي عدون ناصر، تقنيات مراقبة التسيير، المحاسبة التحليلية، الجزء الأول، دار المحمدية، الجزائر ،2000.

12- دريد كمال آل شيب، إدارة الأعمال المصرفية، دار المسيرة للنشر الأردن.

13- عبد الحميد بسيوني، عبد الكريم عبد الحميد بسيوني، التجارة الالكترونية، دار الكتب العلمية للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر، 2003 .

14- عبد الكريم احمد جميل التسويق المصرفي الطبعة الأولى، الجنادرية للنشر والتوزيع الأردن 2015.

15- على رحال ،سعر التكلفة والمحاسبة التحليلية، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1999.

16- غسان فلاح المطارنة، محاسبة التكاليف، دار وائل للطباعة والتوزيع، الأردن، 2003.

17- فضيل فارس، التقنيات البنكية محاضرات وتطبيقات، الجزء الأول، الطبعة الأولى 1434 هـ 2013 م مطبعة ألموساك، القبة –الجزائر العاصمة 2013.

18- لبنى هاشم نعمان النعماني، محاسبة التكاليف منهاج علمي وتطبيقي، دار وائل للنشر، الطبعة الأولى، 2013.

19- محمد الكيلاني، الموسوعة التجارية : عمليات بين البنوك المجلد الرابع ، دار الثقافة النسر والتوزيع، الأردن، 2008.

20- محمد تسير عبد الحكيم الرجبي ،المحاسبة الادارية ، دار وائل للطباعة و النشر والتوزيع، الطبعة 3 ، جامعة الكويت ،2004

21- محمد توفيق بطاح، أثار حساب الجاري في العمليات المصرفية، مؤسسة الوراق للنشر، عمان 2004.

22- محمد شفيق حسين طيب ،محاسبة التكاليف الصناعية، دار المستقبل للنشر والتوزيع، عمان الأردن، 1998.

23- مراد فليون، القيادة التحويلة في تطوير مهارات الموظفين، مركز الكتاب الاكاديمي، الاردن، 2018.

24- مصطفى كمال طه، عمليات البنوك، الطبعة أولى، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية 2005.

25- مصطفى كمال طه، وائل أنور بندق، الأوراق التجارية ووسائل الدفع الالكترونية الحديثة دار الفكر الجامعي الاسكندرية 2007.

26- نادر عبد العزيز شافي، المصارف والنقود الالكترونية، الطبعة الأولى، المؤسسة الحديثة للكتاب، طرابلس، لبنان 2007.

27- ناصر دادي عدود، تقنيات مراقبة التسيير، دار المحمدية، الجزائر، 1999.

28- ناصر دادي عدون، المحاسبة التحليلية، دار المحمدية الحامة، الجزء الاول، الجزائر، 1999.

29- هاشم محمد عطية، محاسبة التكاليف في المجالات التطبيقية، الدار الجامعية الاسكندرية، 2000.

30- وسيم محمد الحداد محمد إبراهيم نور، الخدمات المصرفية الالكترونية، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة الطبعة الأولى 2012، عمان .

31- يوسف حسين يوسف، البنوك الالكترونية ،المركز القومي للاتصالات القومية ، القاهرة ، الطبعة الأولى ، 2012.

ب- الأطروحات والرسائل الجامعية والمذكرات :

***اطروحات الدكتوراه:**

1- بن بابوش فاطنة، الكفالة البنكية كأداة للضمان في عمليات الائتمان في ضل التشريع الجزائري ،أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم تخصص 50-علوم قانونية، كلية الحقوق والعلوم الإنسانية، جامعة جيلالي ليابس، سيدي بلعباس، 2018/2019.

2- حلواز وفاء، تدعيم جودة الخدمات البنكية وتقييمها من خلال رضا العميل- دراسة حالة البنوك العمومية الجزائرية بولاية تلمسان-، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة أبو بكر بلقايد- تلمسان-، الجزائر، 2013-2014.

3- درحمون هلال ، المحاسبة التحليلية نظام معلومات للتسيير ومساعد على اتخاذ القرار في المؤسسة الاقتصادية، اطروحة لنيل شهادة الدكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة يوسف بن خدة، الجزائر، 2005.

4- ميهوب سماح، أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على الأداء التجاري والمالي للمصارف الفرنسية حالة نشاط البنك عن بعد، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة قسنطينة 2، الجزائر، 2013-2014.

***مذكرات الماجستير :**

1- بوزيد سفيان ،المحاسبة التحليلية كأداة لمراقبة التسير، وإتخاذ القرار دراسة حالة مؤسسة سونطراك، وحدة أرزيو، مذكرة تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في علوم التسير، تخصص مالية ومحاسبة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسير،جامعة المدية، 2009 .2010

2- رحال عادل، تحديث الخدمة المصرفية لمواجهة اختلالات المنظومة المصرفية في ظل التوجه نحو الاقتصاد السوق في الجزائر، مذكرة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيي ، جامعة الحاج لخضر _ باتنة_، الجزائر، 2013 _2014.

3- سالمي ياسين، الطرق الحديثة لحساب التكاليف وإتخاذ القرار في المؤسسة دراسة حالة مؤسسة نفطال فرع GPLالبليدة ،مذكرة ماجستير، قسم العلوم التجارية، جامعة الجزائر 03، .2010

4- سعاد حمدية، استخدام نظام محاسبة التكاليف على أساس الأنشطة ABC في تحديد تكلفة الخدمة الصحية، غير منشورة مقدمة ضمن متطلبات شهادة الماجستير في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2011.

5- عبد الرحيم وهيبة، احلال وسائل الدفع التقليدية بالالكترونية، مذكرة مقدمة من قبل متطلبات نيل شهادة الماجستير في علوم التسير فرع نقود و المالية، جامعة الجزائر، 2004 _ 2005.

6- لوصيف عمار، استراتيجيات نظام المدفوعات للقرن الحادي والعشرون مع الإشارة إلى التجربة الجزائرية رسالة ماجيستار، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة قسنطينة، الجزائر2009.

7- محمد بن قينان بن عبد الرحمان النتيفات، الكمبيالات الإلكترونية، دراسة مقارنة لنيل درجة ماجستير، جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية 2005.

8- مرابطي نوال، أهمية نظام المحاسبة التحليلية كأداة في مراقبة التسيير حالة مؤسسة نفطال، مذكرة تخرج ضمن متطلبات نيل شهادة ماجستير فرع التحليل الاقتصادي ، جامعة الجزائر، 2005 2006.

9- مستوي عادل، تحليل واقع الخدمات البنكية في الجزائر وأفاق تطويرها خلال الفترة 1990/2013، دراسة بنك التنمية المحلية، مذكرة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة الجزائر3، سنة 2014/2013،

10- معارفي فريدة ، البنوك الالكترونية ،مذكرة ماجيستار في العلوم الاقتصادية ،جامعة محمد خيذر ،بسكرة ،2010.

***مذكرات الماستر :**

1- بوهريره أم الخير، جودة الخدمات البنكية وأثرها على رضا العملاء دراسة حالة عينة من عملاء بنك الجزائر الخارجي وكالة – تقرت-، مذكرة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح – ورقلة، الجزائ، 2015-2016.

2- ساحلي أمينة زيغة روميساء، دراسة مقارنة بين طرق التكاليف التقليدية وحساب التكاليف على أساس الأنشطة ABC ،في المؤسسات الجزائرية .دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر ،مذكرة مقدمة استكمالا لمتطلبات نييل شهادة الماستر اكاديمي في العلوم المالية والمحاسبة ، جامعة محمد الصديق بن يحي جيجل ،2019 2020.

3- سلخ آمنة ،الكفالة المصرفية ، مذكرة لنيل شهادة الماستر ، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة أحمد دراية، ادرار،الجزائر، 2016/2017

4- سلطاني خديجة، إحلال وسائل الدفع التقليدية بالوسائل الالكترونية، دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية بدر بوكالة بسكرة، مذكرة لنيل شهادة الماستر تخصص مالية ونقود، جامعة محمد خيظر بسكرة، الجزائر 2013_2012.

5- شيماء بالمجاهد فله عميري، أثر تطبيق الخدمات البنكية الالكترونية على زيادة الميزة التنافسية في البنوك التجارية، مذكرة نيل شهادة ماستر في العلوم الاقتصادية اقتصاد نقدي وبنكي ،جامعة المدية، الجزائر، 2019 2020.

6- طوبال أحلام، أثر وسائل الدفع الالكترونية في تحسين جودة الخدمات البنكية، دراسة حالة لعينة من البنوك التجارية لولاية المدية (cpa :bada Bna bdl)، مذكرة نيل شهادة ماستر كلية العلوم الاقتصادية، جامعة يحي فارس بالمدية سنة 2020_ 2022.

7- عامر لبنى، عصرنة الخدمات المصرفية وأثرها على تعزيز الميزة التنافسية للبنوك – دراسة عينة من البنوك العملة في الجزائر–، مذكرة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة يحي فارس –بالمدية–، الجزائر، 2016–2017.

8- العروسي عمامرة ، وسائل الدفع الالكترونية بين الواقع والمأمول دراسة حالة الجزائر ،مذكرة تخرج تدخل ضمن متطلبات الحصول على هادة الماستر في العلوم الإسلامية، تخصص المعاملات المالية المعاصرة، جامعة حمة لخضر بالوادي، الجزائر 2021/2020 .

9- علام مختارية، بالمقدم أمينة، الميزة التنافسية في البنوك التجارية دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية –وكالة سعيدة–، مذكرة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة مولاي الطاهر –سعيدة–، الجزائر، 2016–2017.

10- عماد الدين طرابلسي، خطابات الضمان البنكي ،مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات الماستر، كلية الحقوق والعلوم السياسية ،جامعة قاصدي مرباح ورقلة ،2014/2015.

11- غضبان لخضر، الإطار القانوني لوسائل الدفع الالكتروني، مذكرة ماستر، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة العربي بن المهيدي، أم بواقي، 2014/2013.

12- كوثر ولجي، عمليات البنوك المختلفة مذكرة تكميلية لنيل شهادة الماستر، تخصص قانون الأعمال، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة العربي بن مهيدي، أم بواقي.

13- مزيغيش هاجر، الخدمات البنكية الإلكترونية كمدخل لتحقيق الميزة التنافسية في البنوك التجارية ,دراسة تطبيقية لبنك Bnp –Paribas قسنطينة و société générale Algérie باتنة، مذكرة لنيل هادة الماستر، تخصص مالية وبنوك، جامعة أم البواقي 2016/2015.

14- مولاي الزين فاطمة، نقيلو كلثوم، محاسبة التكاليف كأداة لتقييم الأدء المالي للمؤسسة دراسة حالة مؤسسة توات موتورز بأدرار، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر ميدان علوم الاقتصادية والتسير وعلوم التجارة، جامعة أحمد دراية ادرار –الجزائر، 2016 2017.

15- مولاي زين فاطيمة، نقيلو كلثوم، محاسبة التكاليف كأداة لتقييم الأداء المالي للمؤسسة دراسة حالة مؤسسة توات موتورز بأدرار،مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر، جامعة أحمد دراية أدرار –الجزائر، 2016 2017.

ت-المقالات والمجلات :

1-أحمد محمود حسين، علي حسين نور بني لان، محاسبة التكاليف على أساس الأنشطة كاداة لتحديد تكلفة الخدمة المصرفية ، دراسة حالة مصرف الرشيد فرع الدورة، كلية دجلة، قسم العلوم المالية المصرفية، مجلة كلية مدينة العلم المجلد 12 ، العدد 1 السنة 2020.

2-أشرف فائق محمد حسن، توهاني المهدي الياسري، أبعاد وانعكاسات الحولات الخارجية وأثرها على الاعتماد المستندي في العمليات التجارة الخارجية، دراسة في إحدى المصارف العراقية، مجلة كلية المأمون، العدد الخامس والثلاثون، 2020.

3-عرابة رابح، دور تكنولوجيا الخدمات المصرفية الالكترونية في عصرنة الجهاز المصرفي الجزائري، مجلة الأكاديمية للدراسات الاجتماعية والإنسانية، العدد8، جامعة حسيبة بن بوعلي- شلف ، الجزائر، 2012.

4-كريمة منصر، الآثار المحتملة لأدوات الدفع الالكتروني على سير السياسية النقدية ، مجلة أبعاد اقتصادية، العدد 1، جامعة، حمد بوقرة – بومرداس، الجزائر العدد 1.

5-مداح عرابي الحاج ، بارك نعيمة ،أهمية البنوك الالكترونية في تفعيل وسائل الدفع الالكترونية في الوطن العربي الواقع والأفاق، مجلة الاقتصاد الجديد، شلف، العدد 2، جانفي 2010.

6-منال جابر مرسي محمد ، الائتمان المصرفي والاستثمار الخاص في مصر دراسة قياسية للفترة (1991-2019) ، مجلة البحوث المالية المجلد 22، العدد الاول ، ، جامعة سوهاج ، مصر جانفي 2021.

7-هبال عادل، أثر التسهيلات المصرفية المتعثرة على البنوك العمومية الجزائرية، مجلة البديل الاقتصادي، المجلد الخامس، العدد الأول، 15- 6- 2018.

ج-المداخلات والملتقيات والندوات :

1-رحيم حسين و هواري معراج، الصيرفة الالكترونية كمدخل لعصرنة المصارف الجزائرية ،مداخلة في الملتقى الوطني الأول للمنظومة المصرفية الجزائرية والتحولات الاقتصادية، كلية العوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية، جامعة شلف، يومي 14 و15 ديسمبر 2004.

2-ملتقى وطني افتراضيا حول :الدفع الالكتروني في الجزائر :تحديات الحاضر ورهانات المستقبل ،كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، فرقة البحث الجامعي PRFU، يوم 05/22/ 2021عبر تطبيق Zoom.

3-وثائق مقدمة من طرف البنك الخارجي الجزائري BEA –وكالة المدية.

4-وثائق مقدمة من طرف بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR–وكالة المدية-.

د-مواقع الأنترنت :

1-45 -الموقع الالكتروني Qudsbank.ps بنك القدس ، تم الاطلاع عليه 23 ماي 2023 ، على الساعة 13:13.

الكتب باللغة الفرنسية :54

1-Abdallah boughaba ,comptabilitè Analytique d'exploitation , berti èdition ,Alger ,1999.

2-Henri culman la comptabilitè analvique ,presse universitire de f -61 -60
rance , 1973.

قائمة الملاحق

الملحق رقم 01

جامعة يحي فارس بالمدية

كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

قسم العلوم الاقتصادية

استمارة استبيان

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته؛

أخي الموظف، أختي الموظفة، تحية طيبة وبعد؛

في إطار التحضير لإعداد مذكرة تخرج ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر(تخصص: نقدي وبنكي)، تقوم الطالبتين بإجراء دراسة بعنوان"**أثر استخدام الخدمات المصرفية الالكترونية في تقليل تكاليف العمليات المصرفية في البنوك التجارية الجزائرية– دراسة عينة من البنوك التجارية في ولاية المدية** –". لذا يرجى منكم التكرم بالإجابة على أسئلة الإستبانة ، وذلك من خلال واقع استخدامكم وتعاملكم بالخدمات الإلكترونية وخبرتكم في هذا المجال التي سيكون لها الفضل الكثير في إثراء البحث.علما أن المعلومات ستكون في سرية تامة وتستخدم لأغراض البحث العلمي فقط.

من إعداد الطالبتين: **تحت إشراف الأستاذ:**

فاطمة الزهراء شروق خياط محمد أمين بن لكحل

أميرة دهيمي

.

الجزء الأول: بيانات عامة.

1- السن:

18 30 سنة ☐ 31 40 سنة ☐ 41 50 سنة ☐ أكثر من 50 سنة ☐

2- المستوى الدراسي :

متوسط أو أقل ☐ ثانوي ☐ جامعي ☐ دراسات عليا ☐

3- الوظيفة :

موظف ☐ رئيس مصلحة ☐ رئيس قسم ☐ نائب مدير ☐ مدير ☐

4- الخبرة المهنية :

من سنة إلى 5 سنوات ☐ من 6 إلى 11 سنة ☐ من 12 إلى 17 سنة ☐

من 18 إلى 23 سنة ☐ من 24 إلى 30 سنة ☐ أكثر من 30 سنة ☐

الجزء الثاني :معايير تطبيق الخدمات المصرفية الالكترونية في تقليل التكاليف.

– يرجى وضع علامة **(x)** في الخانة التي تعبر عن وجهة نظرك

المحور الأول : توجد اختلافات ذات دلالة معنوية بين أراء عينة الدراسة بشأن استخدام الخدمات المصرفية الالكترونية في البنوك التجارية الجزائرية ، التوجيهات المستقبلية للبنوك بشأن استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية :

الرقم	العبارات	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
1	تساعد استخدام الخدمات المصرفية الالكترونية على الاستفادة من التكنولوجيا في التنبؤ والتخطيط للمستقبل					
2	تساعد الخدمات المصرفية الالكترونية على أداء عمليات مصرفية متكاملة					
3	تؤدي الخدمات المصرفية الالكترونية إلى زيادة ولاء العملاء .					
4	يتأقلم الموظفون بشكل مناسب مع استخدام الخدمات المصرفية الالكترونية المطلوبة من قبل البنك .					
5	يوفر البنك برنامج للتعلم والتدريب على استخدام الخدمات المصرفية الالكترونية					
6	تحقق استخدام الخدمات المصرفية الكفاءة التشغيلية					
7	يغطي استخدام الخدمات المصرفية الالكترونية توقعات الأمان والثقة للعملاء					

المحور الثاني : توجد اختلافات ذات دلالة معنوية بين آراء عينية الدراسة حول منافع استخدم الخدمات المصرفية المقدمة من البنوك التجارية الجزائرية

الرقم	العبارات	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
8	تتحقق منافع استخدام الخدمات المصرفية الالكترونية عندما تتوفر معلومات تفيد عن سلوكيات واحتياجات عملاء البنك مما يحسن الخدمة المصرفية للعملاء					
9	يتيح استخدام الخدمات المصرفية الالكترونية منافع مثل الخدمات ميسرة ومتكاملة في نظام أساسي واحد عبر الانترنت .					
10	يوفر استخدام الخدمات الالكترونية منافع الاتصال والاستجابة السريعة					

	في خدمات البنك					
11	يساعد استخدام الخدمات المصرفية الالكترونية في تعظيم منافع تحسين كفاءة خدمة العملاء					
12	تحقق استخدام الخدمات المصرفية الالكترونية منافع متعددة منها عولمة الخدمات المصرفية					
13	يمكن استخدام الخدمات المصرفية الالكترونية من صنع واتخاذ القرارات على أساس البيانات الفورية					

المحور الثالث : يوجد أثر ذات دلالة معنوية لاستخدام البنوك التجارية الخدمات البنكية الالكترونية على تقليل التكاليف .

الرقم	العبارات	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
14	تؤدي استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية في تخفيض التكاليف التشغيلية					
15	يؤدي استخدام الخدمات المصرفية الالكترونية إلى تحسين مرونة أداء الخدمات بما يؤدي لخفض تكاليفها					
16	يساعد استخدام الخدمات المصرفية الالكترونية على الاستفادة من التكنولوجيا المعاصرة في تخفيض التكاليف					
17	يساعد استخدام الخدمات المصرفية الالكترونية على تقليل نفقات الدعاية والتسويق					
18	يؤدي استخدام الخدمات المصرفية الالكترونية إلى توفير تكاليف أداء الخدمات					
19	يؤدي استخدام الخدمات المصرفية الالكترونية إلى زيادة قدرة البنك على التواصل والتفاوض مما يؤدي لتقليل تكاليف التحصيل والإقراض والاقتراض					
20	يؤدي استخدام الخدمات المصرفية الالكترونية للمساهمة في إدارة التكلفة ومن ثم تحقيق الميزة التنافسية					

نشكركم على حسن تعاملكم .

الملحق رقم (02)

```
COMPUTE
7 / ( 7;87_ + 6;87_ + 5;87_ + 4;87_ + 3;87_ + 2;87_ + 1;87_) =1;85_و;81_م.
EXECUTE.
COMPUTE 6 / (13;87_ + 12;87_ + 11;87_ + 10;87_ + 9;87_ + 8;87_)=2;85_و;81_م.
EXECUTE.
COMPUTE 7 / (20;87_ + 19;87_ + 18;87_ + 17;87_ + 16;87_ + 15;87_ + 14;87_)=3;85_و;81_م.
EXECUTE.
RELIABILITY
 /VARIABLES=_87;1 _87;2 _87;3 _87;4 _87;5 _87;6 _87;7
 /SCALE('ALL VARIABLES') ALL
 /MODEL=ALPHA.
```

Fiabilité

Remarques

Résultat obtenu		30-MAY-2023 13:35:17
Commentaires		
Entrée	Données	C:\Users\acer\Desktop\input.sav
	Ensemble de données actif	Ensemble_de_données1
	Filtrer	<aucune>
	Poids	<aucune>
	Scinder fichier	<aucune>
	N de lignes dans le fichier de travail	40
	Entrée de la matrice	
Gestion des valeurs manquantes	Définition de valeur manquante	Les valeurs manquantes définies par l'utilisateur sont traitées comme manquantes.

Syntaxe	Observations prises en compte	Les statistiques reposent sur l'ensemble des observations dotées de données valides pour toutes les variables dans la procédure. RELIABILITY /VARIABLES= س1 س2 س3 س4 س5 س6 س7 /SCALE('ALL VARIABLES') ALL /MODEL=ALPHA.
Ressources	Temps de processeur	00:00:00,02
	Temps écoulé	00:00:00,05

[Ensemble_de_données1] C:\Users\acer\Desktop\input.sav

Echelle : TOUTES LES VARIABLES

Récapitulatif de traitement des observations

		N	%
Observations	Valide	39	97,5
	Exclus[a]	1	2,5
	Total	40	100,0

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

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,663	7

```
RELIABILITY
  /VARIABLES=_87;8 _87;9 _87;10 _87;11 _87;12 _87;13
  /SCALE('ALL VARIABLES') ALL
  /MODEL=ALPHA.
```

Fiabilité

Remarques

Résultat obtenu		30-MAY-2023 13:36:07
Commentaires		
Entrée	Données	C:\Users\acer\Desktop\input.sav
	Ensemble de données actif	Ensemble_de_données1
	Filtrer	<aucune>
	Poids	<aucune>
	Scinder fichier	<aucune>
	N de lignes dans le fichier de travail	40
Gestion des valeurs manquantes	Entrée de la matrice	
	Définition de valeur manquante	Les valeurs manquantes définies par l'utilisateur sont traitées comme manquantes.
	Observations prises en compte	Les statistiques reposent sur l'ensemble des observations dotées de données valides pour toutes les variables dans la procédure.

Syntaxe		RELIABILITY /VARIABLES= س8 س9 س10 س11 س12 س13 /SCALE('ALL VARIABLES') ALL /MODEL=ALPHA.
Ressources	Temps de processeur	00:00:00,02
	Temps écoulé	00:00:00,02

[Ensemble_de_données1] C:\Users\acer\Desktop\input.sav

Echelle : TOUTES LES VARIABLES

Récapitulatif de traitement des observations

		N	%
Observations	Valide	39	97,5
	Exclus[a]	1	2,5
	Total	40	100,0

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

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments

,567	6

```
RELIABILITY
  /VARIABLES=_87;14 _87;15 _87;16 _87;17 _87;18 _87;19 _87;20
  /SCALE('ALL VARIABLES') ALL
  /MODEL=ALPHA.
```

Fiabilité

Remarques

Résultat obtenu		30-MAY-2023 13:36:57
Commentaires		
Entrée	Données	C:\Users\acer\Desktop\input.sav
	Ensemble de données actif	Ensemble_de_données1
	Filtrer	<aucune>
	Poids	<aucune>
	Scinder fichier	<aucune>
	N de lignes dans le fichier de travail	40
	Entrée de la matrice	
Gestion des valeurs manquantes	Définition de valeur manquante	Les valeurs manquantes définies par l'utilisateur sont traitées comme manquantes.
	Observations prises en compte	Les statistiques reposent sur l'ensemble des observations dotées de données valides pour toutes les variables dans la procédure.

Syntaxe		RELIABILITY /VARIABLES= س14 س15 س16 س17 س18 س19 س20 /SCALE('ALL VARIABLES') ALL /MODEL=ALPHA.
Ressources	Temps de processeur	00:00:00,00
	Temps écoulé	00:00:00,00

[Ensemble_de_données1] C:\Users\acer\Desktop\input.sav

Echelle : TOUTES LES VARIABLES

Récapitulatif de traitement des observations

		N	%
Observations	Valide	39	97,5
	Exclus[a]	1	2,5
	Total	40	100,0

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

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,261	7

```
RELIABILITY
  /VARIABLES=_87;1 _87;2 _87;3 _87;4 _87;5 _87;6 _87;7 _87;8 _87;9 _87;10 _87;11 _87;12 _87;13 _87;14
_87;15 _87;16 _87;17 _87;18 _87;19 _87;20
  /SCALE('ALL VARIABLES') ALL
  /MODEL=ALPHA.
```

Fiabilité

Remarques

Résultat obtenu		30-MAY-2023 13:38:15
Commentaires		
Entrée	Données	C:\Users\acer\Desktop\input.sav
	Ensemble de données actif	Ensemble_de_données1
	Filtrer	<aucune>
	Poids	<aucune>
	Scinder fichier	<aucune>
	N de lignes dans le fichier de travail	40
	Entrée de la matrice	
Gestion des valeurs manquantes	Définition de valeur manquante	Les valeurs manquantes définies par l'utilisateur sont traitées comme manquantes.

	Observations prises en compte	Les statistiques reposent sur l'ensemble des observations dotées de données valides pour toutes les variables dans la procédure.
Syntaxe		RELIABILITY /VARIABLES= س1 س2 س3 س4 س5 س6 س7 س8 س9 س10 س11 س12 س13 س14 س15 س16 س17 س18 س19 س20 /SCALE('ALL VARIABLES') ALL /MODEL=ALPHA.
Ressources	Temps de processeur	00:00:00,00
	Temps écoulé	00:00:00,00

[Ensemble_de_données1] C:\Users\acer\Desktop\input.sav

Echelle : TOUTES LES VARIABLES

Récapitulatif de traitement des observations

		N	%
Observations	Valide	39	97,5
	Exclus[a]	1	2,5
	Total	40	100,0

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

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,723	20

CORRELATIONS

/VARIABLES=_87;1 _ة87;2 _87;3 _87;4 _87;5 _87;6 _87;7 1;85_و;81_م

/PRINT=ONETAIL NOSIG

/MISSING=PAIRWISE.

Corrélations

Remarques

Résultat obtenu		30-MAY-2023 13:54:05
Commentaires		
Entrée	Données	C:\Users\acer\Desktop\input.sav
	Ensemble de données actif	Ensemble_de_données1
	Filtrer	<aucune>
	Poids	<aucune>
	Scinder fichier	<aucune>
	N de lignes dans le fichier de travail	40
Traitement valeurs manquantes	Définition de manquante	Les valeurs manquantes définies par l'utilisateur sont traitées comme manquantes.

Syntaxe	Observations utilisées	Les statistiques pour chaque paire de variables sont basées sur toutes les observations comportant des données valides pour cette paire. CORRELATIONS /VARIABLES= س6 س5 س4 س3 س2 س1 محور1 س7 /PRINT=ONETAIL NOSIG /MISSING=PAIRWISE.
Ressources	Temps de processeur	00:00:00,03
	Temps écoulé	00:00:00,06

[Ensemble_de_données1] C:\Users\acer\Desktop\input.sav

Corrélations

		س1	س2	س3	س4	س5	س6
س1	Corrélation de Pearson	1	,465**	,223	,246	-,087	,250
	Sig. (unilatérale)		,001	,086	,065	,298	,062
	N	39	39	39	39	39	39
س2	Corrélation de Pearson	,465**	1	,410**	,234	-,034	,020
	Sig. (unilatérale)	,001		,005	,076	,418	,453
	N	39	39	39	39	39	39
س3	Corrélation de Pearson	,223	,410**	1	,314*	,023	,339*
	Sig. (unilatérale)	,086	,005		,026	,445	,017
	N	39	39	39	39	39	39
س4	Corrélation de Pearson	,246	,234	,314*	1	,199	,360*
	Sig. (unilatérale)	,065	,076	,026		,113	,012

	N	39	39	39	39	39	39
	Corrélation de Pearson	-,087	-,034	,023	,199	1	,028
س5	Sig. (unilatérale)	,298	,418	,445	,113		,432
	N	39	39	39	39	39	39
	Corrélation de Pearson	,250	,020	,339*	,360*	,028	1
س6	Sig. (unilatérale)	,062	,453	,017	,012	,432	
	N	39	39	39	39	39	39
	Corrélation de Pearson	,229	,072	,415**	,193	,100	,427**
س7	Sig. (unilatérale)	,080	,332	,004	,120	,272	,003
	N	39	39	39	39	39	39
	Corrélation de Pearson	,523**	,526**	,731**	,655**	,269*	,617**
محور1	Sig. (unilatérale)	,000	,000	,000	,000	,049	,000
	N	39	39	39	39	39	39

Corrélations

		س7	محور1
	Corrélation de Pearson	,229	,523**
س1	Sig. (unilatérale)	,080	,000
	N	39	39
	Corrélation de Pearson	,072**	,526
س2	Sig. (unilatérale)	,332	,000
	N	39	39
	Corrélation de Pearson	,415	,731**
س3	Sig. (unilatérale)	,004	,000
	N	39	39
	Corrélation de Pearson	,193	,655
س4	Sig. (unilatérale)	,120	,000
	N	39	39
س5	Corrélation de Pearson	,100	,269

	Sig. (unilatérale)	,272	,049
	N	39	39
	Corrélation de Pearson	,427	,617
س6	Sig. (unilatérale)	,003	,000
	N	39	39
	Corrélation de Pearson	1	,637
س7	Sig. (unilatérale)		,000
	N	39	39
	Corrélation de Pearson	,637**	1**
محور1	Sig. (unilatérale)	,000	
	N	39	39

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

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

```
CORRELATIONS
  /VARIABLES=_87;8 _87;9 _87;10 _87;11 _87;12 _87;13 2;85_و;81_م
  /PRINT=ONETAIL NOSIG
  /MISSING=PAIRWISE.
```

Corrélations

Remarques

Résultat obtenu	30-MAY-2023 13:56:16
Commentaires	

Entrée	Données	C:\Users\acer\Desktop\input.sav
	Ensemble de données actif	Ensemble_de_données1
	Filtrer	<aucune>
	Poids	<aucune>
	Scinder fichier	<aucune>
	N de lignes dans le fichier de travail	40
Traitement valeurs manquantes	Définition de manquante	Les valeurs manquantes définies par l'utilisateur sont traitées comme manquantes.
	Observations utilisées	Les statistiques pour chaque paire de variables sont basées sur toutes les observations comportant des données valides pour cette paire.
Syntaxe		CORRELATIONS /VARIABLES= س8 س9 س10 س11 س12 س13 محور2 /PRINT=ONETAIL NOSIG /MISSING=PAIRWISE.
Ressources	Temps de processeur	00:00:00,00
	Temps écoulé	00:00:00,00

[Ensemble_de_données1] C:\Users\acer\Desktop\input.sav

Corrélations

		س8	س9	س10	س11	س12	س13
س8	Corrélation de Pearson	1	,034	,039	,160	,186	,116
	Sig. (unilatérale)		,418	,406	,166	,128	,241

	N	39	39	39	39	39	39
	Corrélation de Pearson	,034	1	,326*	,307*	,269*	,105
س9	Sig. (unilatérale)	,418		,021	,029	,049	,262
	N	39	39	39	39	39	39
	Corrélation de Pearson	,039	,326*	1	,338*	,095	,313*
س10	Sig. (unilatérale)	,406	,021		,018	,282	,026
	N	39	39	39	39	39	39
	Corrélation de Pearson	,160	,307*	,338*	1	,066	,217
س11	Sig. (unilatérale)	,166	,029	,018		,344	,093
	N	39	39	39	39	39	39
	Corrélation de Pearson	,186	,269*	,095	,066	1	,253
س12	Sig. (unilatérale)	,128	,049	,282	,344		,060
	N	39	39	39	39	39	39
	Corrélation de Pearson	,116	,105	,313*	,217	,253	1
س13	Sig. (unilatérale)	,241	,262	,026	,093	,060	
	N	39	39	39	39	39	39
	Corrélation de Pearson	,471**	,619**	,677**	,620**	,458**	,540**
محور2	Sig. (unilatérale)	,001	,000	,000	,000	,002	,000
	N	39	39	39	39	39	39

Corrélations

		محور2
	Corrélation de Pearson	,471
س8	Sig. (unilatérale)	,001
	N	39
	Corrélation de Pearson	,619
س9	Sig. (unilatérale)	,000
	N	39

	Corrélation de Pearson	,677
س10	Sig. (unilatérale)	,000
	N	39
	Corrélation de Pearson	,620
س11	Sig. (unilatérale)	,000
	N	39
	Corrélation de Pearson	,458
س12	Sig. (unilatérale)	,002
	N	39
	Corrélation de Pearson	,540
س13	Sig. (unilatérale)	,000
	N	39
	Corrélation de Pearson	1**
محور2	Sig. (unilatérale)	
	N	39

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

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

```
CORRELATIONS
  /VARIABLES=_87;14 _87;15 _87;16 _87;17 _87;18 _87;19 _87;20 3;85_و;81_م
  /PRINT=ONETAIL NOSIG
  /MISSING=PAIRWISE.
```

Corrélations

Remarques

Résultat obtenu		30-MAY-2023 13:57:26
Commentaires		
Entrée	Données	C:\Users\acer\Desktop\input.sav
	Ensemble de données actif	Ensemble_de_données1
	Filtrer	<aucune>
	Poids	<aucune>
	Scinder fichier	<aucune>
	N de lignes dans le fichier de travail	40
Traitement valeurs manquantes	Définition de manquante	Les valeurs manquantes définies par l'utilisateur sont traitées comme manquantes.
	Observations utilisées	Les statistiques pour chaque paire de variables sont basées sur toutes les observations comportant des données valides pour cette paire.
Syntaxe		CORRELATIONS /VARIABLES= س14 س15 س16 س17 محور3 س18 س19 س20 /PRINT=ONETAIL NOSIG /MISSING=PAIRWISE.
Ressources	Temps de processeur	00:00:00,02
	Temps écoulé	00:00:00,02

[Ensemble_de_données1] C:\Users\acer\Desktop\input.sav

Corrélations

		س14	س15	س16	س17	س18	س19
	Corrélation de Pearson	1	-,219	,087	,209	,132	,154
س14	Sig. (unilatérale)		,090	,299	,101	,212	,175
	N	39	39	39	39	39	39
	Corrélation de Pearson	-,219	1	,053	-,173	,110	-,064
س15	Sig. (unilatérale)	,090		,375	,146	,253	,350
	N	39	39	39	39	39	39
	Corrélation de Pearson	,087	,053	1	,217	-,041	,142
س16	Sig. (unilatérale)	,299	,375		,093	,402	,195
	N	39	39	39	39	39	39
	Corrélation de Pearson	,209	-,173	,217	1	-,011	,140
س17	Sig. (unilatérale)	,101	,146	,093		,473	,198
	N	39	39	39	39	39	39
	Corrélation de Pearson	,132	,110	-,041	-,011	1	,201
س18	Sig. (unilatérale)	,212	,253	,402	,473		,110
	N	39	39	39	39	39	39
	Corrélation de Pearson	,154	-,064	,142	,140	,201	1
س19	Sig. (unilatérale)	,175	,350	,195	,198	,110	
	N	39	39	39	39	39	39
	Corrélation de Pearson	,022	,010	-,199	,275*	,048	,021
س20	Sig. (unilatérale)	,448	,475	,112	,045	,386	,449
	N	39	39	39	39	39	39
	Corrélation de Pearson	,382**	,260	,568**	,605**	,430**	,432**
محور3	Sig. (unilatérale)	,008	,055	,000	,000	,003	,003
	N	39	39	39	39	39	39

Corrélations

	س20	محور3

	Corrélation de Pearson	,022	,382
س14	Sig. (unilatérale)	,448	,008
	N	39	39
	Corrélation de Pearson	,010	,260
س15	Sig. (unilatérale)	,475	,055
	N	39	39
	Corrélation de Pearson	-,199	,568
س16	Sig. (unilatérale)	,112	,000
	N	39	39
	Corrélation de Pearson	,275	,605
س17	Sig. (unilatérale)	,045	,000
	N	39	39
	Corrélation de Pearson	,048	,430
س18	Sig. (unilatérale)	,386	,003
	N	39	39
	Corrélation de Pearson	,021	,432
س19	Sig. (unilatérale)	,449	,003
	N	39	39
	Corrélation de Pearson	1	,277
س20	Sig. (unilatérale)		,044
	N	39	39
	Corrélation de Pearson	,277**	1
محور3	Sig. (unilatérale)	,044	
	N	39	39

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

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

NPAR TESTS

/K-S(NORMAL)=3;85_و;81_م 2;85_و;81_م 1;85_و;81_م

/MISSING ANALYSIS.

Tests non paramétriques

Remarques

Résultat obtenu		30-MAY-2023 14:00:27
Commentaires		
Entrée	Données	C:\Users\acer\Desktop\input.sav
	Ensemble de données actif	Ensemble_de_données1
	Filtrer	<aucune>
	Poids	<aucune>
	Scinder fichier	<aucune>
	N de lignes dans le fichier de travail	40
Gestion des valeurs manquantes	Définition des valeurs manquantes	Les valeurs manquantes définies par l'utilisateur sont traitées comme manquantes.
	Observations prises en compte	Les statistiques pour chaque test sont basées sur toutes les observations dotées de données valides pour les variables utilisées dans le test.
Syntaxe		NPAR TESTS /K-S(NORMAL)=3محور2 محور1 محور /MISSING ANALYSIS.
Ressources	Temps de processeur	00:00:00,02
	Temps écoulé	00:00:00,03

	Nombre d'observations autorisées[a]	131072

a. Basée sur la disponibilité de la mémoire de l'espace de travail.

[Ensemble_de_données1] C:\Users\acer\Desktop\input.sav

Test de Kolmogorov-Smirnov à un échantillon

		محور1	محور2	محور3
N		39	39	39
Paramètres normaux[a,b]	Moyenne	3,6667	4,2778	4,3077
	Ecart-type	,59656	,43652	,32368
Différences les plus extrêmes	Absolue	,083	,139	,184
	Positive	,083	,139	,095
	Négative	-,055	-,096	-,184
Z de Kolmogorov-Smirnov		,519	,868	1,149
Signification asymptotique (bilatérale)		,951	,439	,142

a. La distribution à tester est gaussienne.

b. Calculée à partir des données.

FREQUENCIES VARIABLES=_75;77_;85_;76_;82_ل;75_ ;77_يف;92_لو;75_وى;78_;87_لم;75_ن;87_ل;

/PIECHART FREQ

/ORDER=ANALYSIS. »

Effectifs

Remarques

Résultat obtenu		30-MAY-2023 14:00:55
Commentaires		
Entrée	Données	C:\Users\acer\Desktop\input.sav
	Ensemble de données actif	Ensemble_de_données1
	Filtrer	<aucune>
	Poids	<aucune>
	Scinder fichier	<aucune>
	N de lignes dans le fichier de travail	40
Gestion des valeurs manquantes	Définition des valeurs manquantes	Les valeurs manquantes définies par l'utilisateur sont traitées comme manquantes.
	Observations prises en compte	Les statistiques sont basées sur toutes les observations dotées de données valides
Syntaxe		FREQUENCIES VARIABLES= السن المستوى الوظيفة الخبرة /PIECHART FREQ /ORDER=ANALYSIS.
Ressources	Temps de processeur	00:00:02,44
	Temps écoulé	00:00:03,42

[Ensemble_de_données1] C:\Users\acer\Desktop\input.sav

Statistiques

		السن	المستوى	الوظيفة	الخبرة
N	Valide	40	40	40	40
	Manquante	0	0	0	0

Tableau de fréquences

السن

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	18-30	9	22,5	22,5	22,5
	31-40	14	35,0	35,0	57,5
	41-50	8	20,0	20,0	77,5
	اكثر من 50	9	22,5	22,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

المستوى

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	متوسط أو أقل	1	2,5	2,5	2,5
	ثانوي	8	20,0	20,0	22,5
	جامعي	28	70,0	70,0	92,5
	دراسات عليا	3	7,5	7,5	100,0

	Total	40	100,0	100,0	

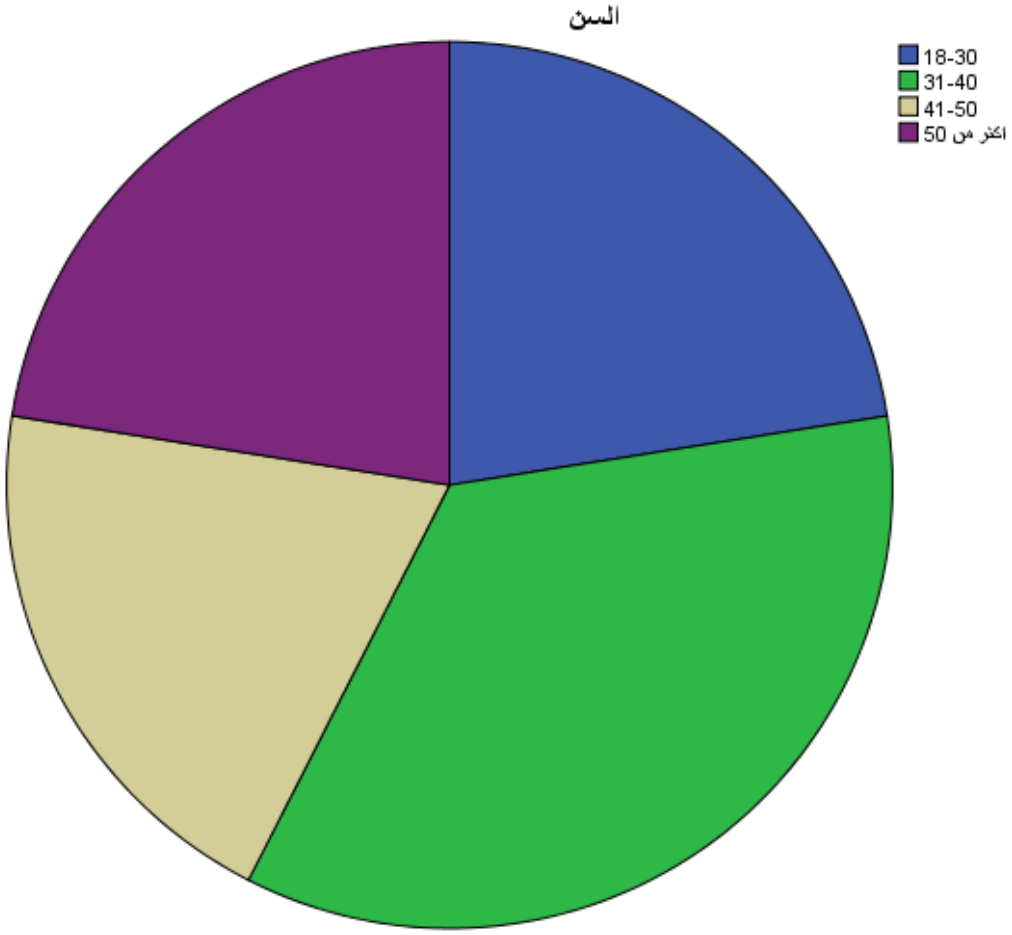
الوظيفة

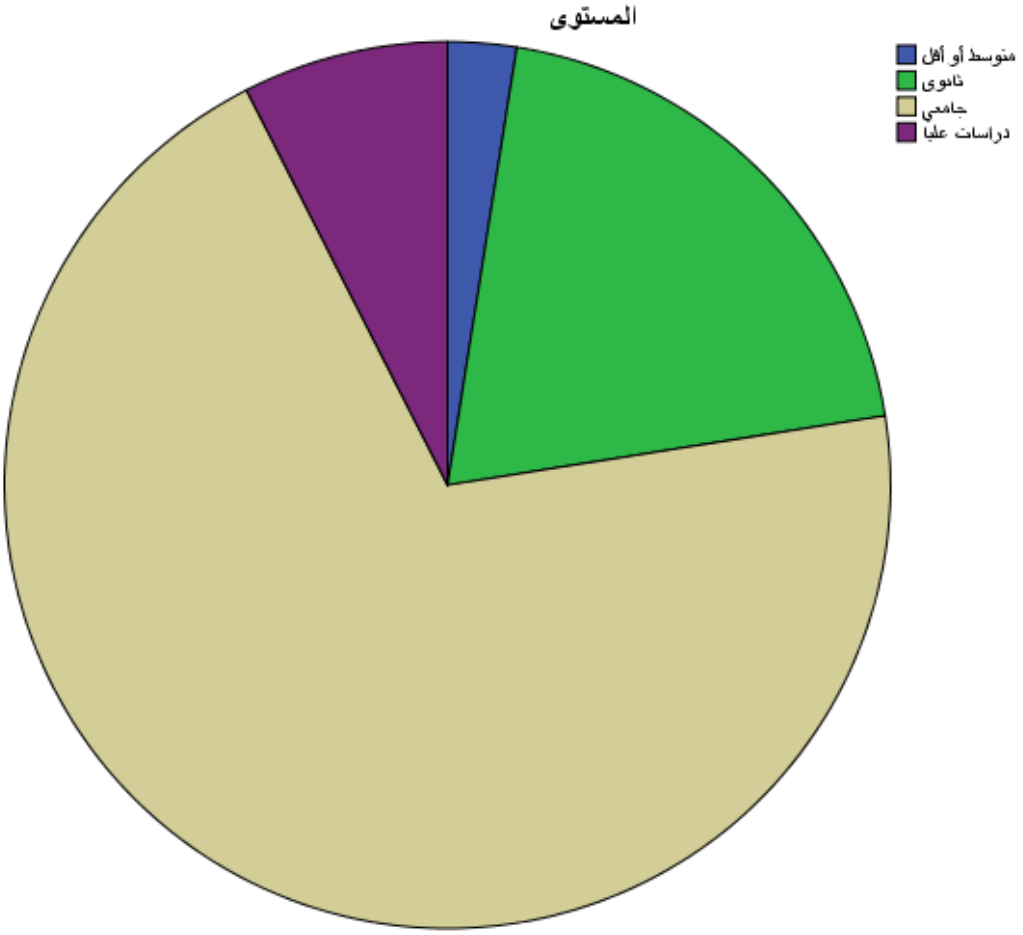
		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	موظف	32	80,0	80,0	80,0
	رئيس مصلحة	5	12,5	12,5	92,5
	رئيس قسم	1	2,5	2,5	95,0
	نائب مدير	1	2,5	2,5	97,5
	مدير	1	2,5	2,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

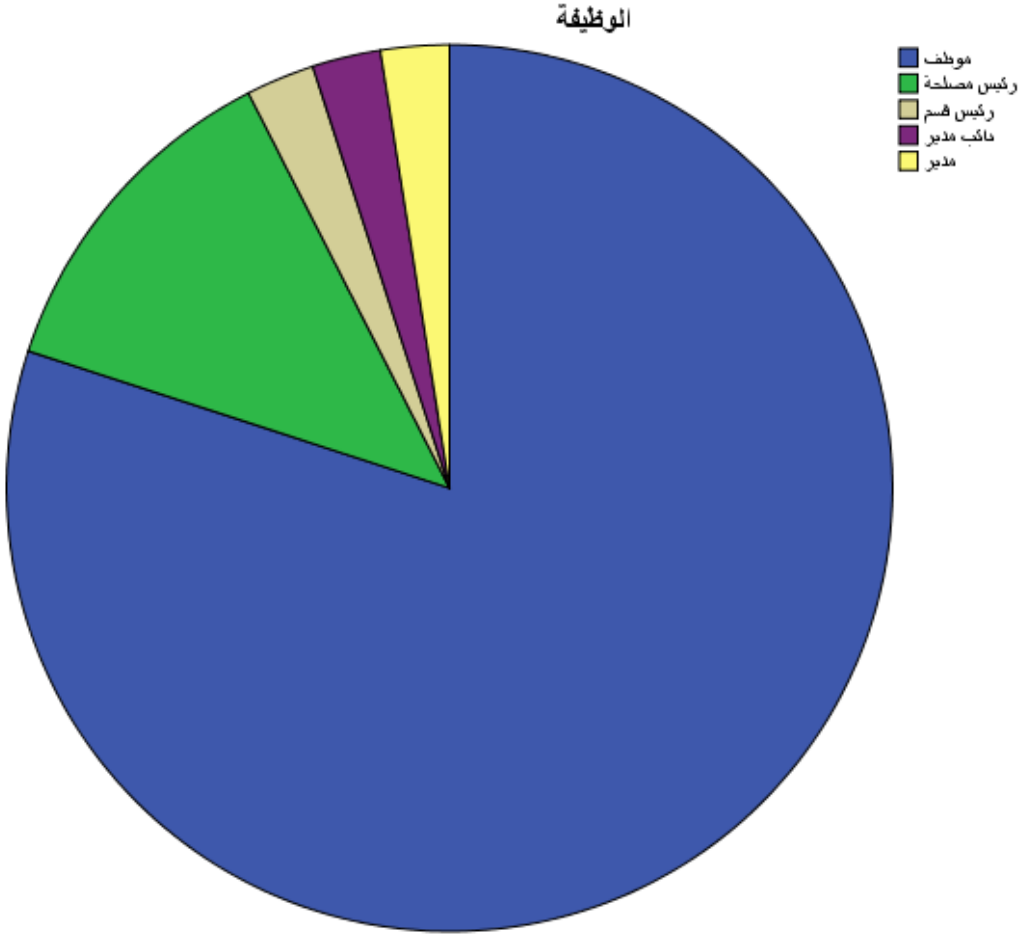
الخبرة

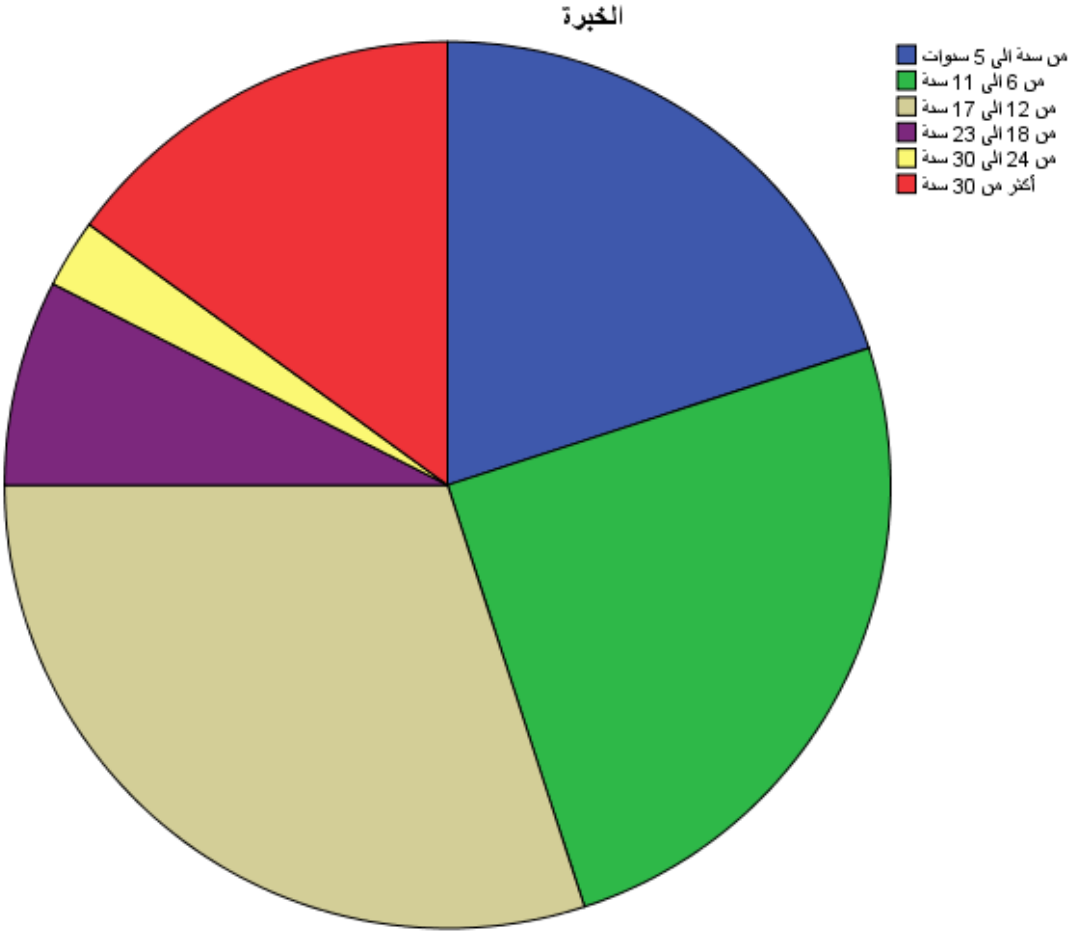
		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	من سنة الى 5 سنوات	8	20,0	20,0	20,0
	من 6 الى 11 سنة	10	25,0	25,0	45,0
	من 12 الى 17 سنة	12	30,0	30,0	75,0
	من 18 الى 23 سنة	3	7,5	7,5	82,5
	من 24 الى 30 سنة	1	2,5	2,5	85,0
	أكثر من 30 سنة	6	15,0	15,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Diagramme en secteurs




المستوى
متوسط أو أقل
ثانوي
جامعي
دراسات عليا


الوظيفة
موظف
رئيس مصلحة
رئيس قسم
نائب مدير
مدير



DESCRIPTIVES VARIABLES=_87;1 _87;2 _87;3 _87;4 _87;5 _87;6 _87;7 10;87_ 9;87_ 8;87_ 1;85_و_81;م
3;85_و_81;م 20;87_ 19;87_ 18;87_ 17;87_ 16;87_ 15;87_ 14;87_ 2;85_و_81;م 13;87_ 12;87_ 11;87_

/STATISTICS=MEAN STDDEV MIN MAX.

Descriptives

Remarques

Résultat obtenu	30-MAY-2023 14:02:11

Commentaires		
Entrée	Données	C:\Users\acer\Desktop\input.sav
	Ensemble de données actif	Ensemble_de_données1
	Filtrer	<aucune>
	Poids	<aucune>
	Scinder fichier	<aucune>
	N de lignes dans le fichier de travail	40
Gestion des valeurs manquantes	Définition des valeurs manquantes	Les valeurs manquantes définies par l'utilisateur sont traitées comme manquantes.
	Observations prises en compte	Toutes les données non manquantes sont utilisées.
Syntaxe		DESCRIPTIVES VARIABLES= س1 س2 س3 س4 س5 س6 س7 محور1 س8 س9 س10 س11 س12 س13 محور2 س14 س15 س16 س17 س18 س19 س20 محور3 /STATISTICS=MEAN STDDEV MIN MAX.
Ressources	Temps de processeur	00:00:00,02
	Temps écoulé	00:00:00,02

[Ensemble_de_données1] C:\Users\acer\Desktop\input.sav

Statistiques descriptives

	N	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart type
س1	39	2,00	5,00	4,2051	,69508
س2	39	2,00	5,00	3,7179	,99865
س3	39	1,00	5,00	3,4359	1,27310

س4	39	1,00	5,00	3,4103	1,18584
س5	39	2,00	4,00	3,3590	,81069
س6	39	2,00	5,00	3,7949	1,00471
س7	39	1,00	5,00	3,7436	1,16343
محور1	39	2,43	4,86	3,6667	,59656
س8	39	1,00	5,00	4,1026	,88243
س9	39	2,00	5,00	4,2564	,84970
س10	39	2,00	5,00	4,1795	,96986
س11	39	2,00	5,00	4,2821	,72361
س12	39	4,00	5,00	4,4615	,50504
س13	39	2,00	5,00	4,3846	,63310
محور2	39	3,50	5,00	4,2778	,43652
س14	39	3,00	5,00	4,4615	,55470
س15	39	2,00	5,00	4,3077	,76619
س16	39	1,00	5,00	3,9487	1,05003
س17	39	1,00	5,00	4,1538	,96077
س18	39	1,00	5,00	4,3846	,74747
س19	39	4,00	5,00	4,4103	,49831
س20	39	4,00	5,00	4,4872	,50637
محور3	39	3,57	4,86	4,3077	,32368
N valide (listwise)	39				

T-TEST

/TESTVAL=3

/MISSING=ANALYSIS

/VARIABLES=3;85_و;81_م 2;85_و;81_م 1;85_و;81_م

/CRITERIA=CI(.95).

Test-t

Remarques

Résultat obtenu		30-MAY-2023 14:03:09
Commentaires		
Entrée	Données	C:\Users\acer\Desktop\input.sav
	Ensemble de données actif	Ensemble_de_données1
	Filtrer	<aucune>
	Poids	<aucune>
	Scinder fichier	<aucune>
	N de lignes dans le fichier de travail	40
	Définition de manquante	Les valeurs manquantes définies par l'utilisateur sont traitées comme manquantes.
Traitement des valeurs manquantes	Observations prises en compte	Les statistiques de chaque analyse sont basées sur les observations ne comportant aucune donnée manquante ou hors intervalle pour aucune variable de l'analyse.
Syntaxe		T-TEST /TESTVAL=3 /MISSING=ANALYSIS /VARIABLES=محور3 محور2 محور1 /CRITERIA=CI(.95).
Ressources	Temps de processeur	00:00:00,00
	Temps écoulé	00:00:00,00

[Ensemble_de_données1] C:\Users\acer\Desktop\input.sav

Statistiques sur échantillon unique

	N	Moyenne	Ecart-type	Erreur standard moyenne
محور1	39	3,6667	,59656	,09553
محور2	39	4,2778	,43652	,06990
محور3	39	4,3077	,32368	,05183

Test sur échantillon unique

	Valeur du test = 3					
	t	ddl	Sig. (bilatérale)	Différence moyenne	Intervalle de confiance 95% de la différence	
					Inférieure	Supérieure
محور1	6,979	38	,000	,66667	,4733	,8601
محور2	18,280	38	,000	1,27778	1,1363	1,4193
محور3	25,230	38	,000	1,30769	1,2028	1,4126

T-Test

One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
س8	39	4,1026	,88243	,14130
س9	39	4,2564	,84970	,13606
س10	39	4,1795	,96986	,15530
س11	39	4,2821	,72361	,11587
س12	39	4,4615	,50504	,08087
س13	39	4,3846	,63310	,10138

One-Sample Test

	Test Value = 0					
	T	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
س8	29,034	38	,000	4,10256	3,8165	4,3886
س9	31,283	38	,000	4,25641	3,9810	4,5319
س10	26,912	38	,000	4,17949	3,8651	4,4939
س11	36,955	38	,000	4,28205	4,0475	4,5166
س12	55,169	38	,000	4,46154	4,2978	4,6253
س13	43,251	38	,000	4,38462	4,1794	4,5898

```
T-TEST
  /TESTVAL=0
  /MISSING=ANALYSIS
  /VARIABLES=س8 س9 س10 س11 س12 س13
  /CRITERIA=CI(.95).
```

T-Test

One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
س14	39	4,4615	,55470	,08882
س15	39	4,3077	,76619	,12269
س16	39	3,9487	1,05003	,16814
س17	39	4,1538	,96077	,15385
س18	39	4,3846	,74747	,11969
س19	39	4,4103	,49831	,07979
س20	39	4,4872	,50637	,08108

One-Sample Test

	Test Value = 0					
	T	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
س14	50,229	38	,000	4,46154	4,2817	4,6414
س15	35,111	38	,000	4,30769	4,0593	4,5561
س16	23,485	38	,000	3,94872	3,6083	4,2891
س17	27,000	38	,000	4,15385	3,8424	4,4653

س18	36,633	38	,000	4,38462	4,1423	4,6269
س19	55,271	38	,000	4,41026	4,2487	4,5718
س20	55,340	38	,000	4,48718	4,3230	4,6513