جامعة يحي فارس بالمدية

كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

الموضوع:

استخدام الدفع الإلكتروني وأثره على أداء البنوك التجارية في الجزائر

– دراسة حالة لبنك الفلاحة والتنمية الريفية–وكالة المدية –

مذكرة مقدمة ضمن متطلبات الحصول على شهادة الماستر في علوم الاقتصادية

تخصص: نقدي وبنكي

من إعداد الطالبة:

– مونى عيساني

تحت إشراف :

– بن لكحل محمد أمين

أعضاء لجنة المناقشة

الاسم واللقب	الدرجة العلمية	الصفة
أ.د عماد غزازي	أستاذ التعليم العالي –جامعة يحي فارس بالمدية	رئيسا
د. بن لكحل محمد أمين	أستاذ محاضر أ– جامعة يحي فارس بالمدية	مشرفا
د. كمال باصور	أستاذ محاضر " أ"– جامعة يحي فارس بالمدية	ممتحنا

السنة الجامعية: 2022–2023



الشكر والتقدير

اللهم إنا نسألك إيمانا خاشعا وعلما نافعا، ونستعين بعافيتك ونتجرع

من علمك ونحمدك على تسهيلك لطريقنا ونرجو منك العفو والمغفرة.

وعملا بقوله صلى الله عليه وسلم: "من لم يشكر الناس لم يشكر الله، ومن أهدى

إليكم معروفا فكافئوه فإن لم تستطيعوا فأدعو له"

وتطبيقا لهذا الحديث وعرفانا بالجميل أن نتقدم بالشكر الخالص لله سبحانه عز وجل أولا ثم لوالدي على

عظمة أفضالهم عليا في هذه الدنيا ثانيا.

أخص بالشكر الأستاذ المحترم "محمد امين بن لكحل " على مساندته لنا فألف جزيل شكر.

كما لا يفوتني أن أشكر كل من " أستاذ عماد غزازي "و "أستاذ كمال باصور" على قبولهم مناقشة هذا

العمل وإثرائه بمقترحاتهم وتوجيهاتهم القيمة.

كما أتوجه بجزيل الشكر وأسمى عبارات الاحترام والتقدير وعظيم الامتنان إلى الأستاذ " بولصنام محمد "

على ما قدمه لي من توجيه في عملي، وعلى توفير الدعم العلمي والمساعدة خلال فترة إعداد الدراسة.

وأتوجه بخالص الامتنان إلى صديقتي مروة التي ساعدتي في الآونة الأخيرة، ولكل من قدم لي يد العون

والمساعدة سواء من قريب أو من بعيد في إتمام هذا العمل، خصوصا كافة الموظفين العاملين بالبنك الفلاحة

والتنمية الريفية –وكالة المدية.

جزآكم الله كل خير.

الإهداء

بسم الله الرحمان الرحيم

إذا كان أول الطريق ألم فإن آخره تحقيق جلم، وإذا كانت أول الانطلاقة دمعة فإن نهايتها بسمة وكل بداية لابد لها من نهاية وها هي السنوات قد مرت والحلم يتحقق فاللهم لك الحمد قبل أن ترضى ولك الحمد إذا رضيت ولك الحمد بعد الرضا لأنك وفقتني لإتمام هذا العمل.

أهدي عملي هذا إلى من رباني وكافح من أجلي .... إلى المصباح الذي أنار دبي.. ولمن أحمل اسمه بكل افتخار... أرجوا من الله أن يمد في عمرك لترى ثمارا قد حان قطافها بعد طول انتظار وستبقي كلماتك نجوم أهتدي بها اليوم وفي الغد وإلى الأبد.. **والدي العزيز**.

إلي قدوتي الأولى ومعنى الحب والتفاني .... إلى بسمة الحياة وسر الوجود إلى من كان دعاؤها سر نجاحي وحنانها باسم جراحي. ... إلى من ارشدتني ورافقتني في كل مشاوير حياتي ولا تزال تفعل إلى الأن.. اللهم احفظها وارزقها العفو والعافية ..... **أمي الحبيبة**.

إلى من ترعرعت بينهم وتقاسمنا الحياة بحلوها ومرها وكانوا سندا لي في كل صعابي وتطلعاتي لغد مشرق وقوتي وملاذي بعد الله إخوتي إيمان وكمال حفظهم الله وبراعم عائلتنا احسان ولقمان، حفظكم الله ورزقكم من واسع فضله.

من كانوا أجمل الصدف في حياتي، وأحمد الله دائما على وجودهن، إلى من خففوا على ضغوطات الدراسة صديقاتي الغاليات: فاطمة، إحسان، هدى، كنزة، عفاف، سارة.

مونى



مستخلص:

تهدف هذه الدراسة التي تناولنها حول استخدام الدفع الإلكتروني وأثره على أداء البنوك التجارية إلى تأكيد دور الدفع الإلكتروني التي بات ضرورة حتمية لجميع دول العالم بتعاملاته التجارية نظرا لما يشهده العالم من تطورات في مجال التكنولوجيا المعلومات والاتصال.

حيث اعتمدنا في دراستنا على المنهج الوصفي التحليلي بغية الوصول إلى الهدف المرجو من هذه الدراسة، حيث تم استخدام استبيان موجه لموظفي بنك الفلاحة والتنمية الريفية –وكالة المدية–، حيث بلغت عدد العينة 32موظف، وتم اعتماد مقياس ليكارت الخماسي، كما اعتمدنا في تحليلنا على برنامج spss لقياس آراء الموظفين.

هذا وقد تلخصت أهم نتائج الدراسة إلى مجموعة من النتائج تتمثل فيما يلي:

– استخدام الدفع الالكتروني في البنوك التجارية بات ضرورة ملحة نظرا لما يشهده العالم من تطورات تكنولوجية في هذا المجال.

– يهدف الدفع الالكتروني إلى التقليل من تكاليف.

– وجود علاقة طردية بين الدفع الإلكتروني وأداء البنك، مما يدل على على تأثير إيجابي وفعال للمتغربين داخل البنك.

وهذا من أهم ما توصلت إليه من خلال دراستي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية –وكالة المدية–.

الكلمات المفتاحية: الدفع الإلكتروني، تحسين الأداء البنكي، البنوك التجارية، تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

Abstract

This study aimed to identify the extent of the impact of the use of electronic payment on improving the banking performance of the Bank of Agriculture and Rural Development-Agency of Medea-from the point of view of the employees, where the study used the descriptive analytical approach, study during the academic year(2022/2023),and to achieve the objectives of the study, the questionnaire tool was used after designing and ensuring it´s validity and stability.

The study concluded that there is a great importance for the contribution of the use of electronic payment in improving the banking performance of the Bank of Agriculture and Rural Development-Agency of Medea-at a high and acceptable level from the point of view of the agency´s employees.

The most important results of the study were summarized as follows:

- The use of electronic payment in commercial banks has become an urgent necessity due to the technological developments the world is witnessing in this field.

-Electronic payment aims to reduce costs.

- The existence of a positive relationship between electronic payment and the bank's performance, which indicates a positive and effective influence of expatriates within the bank.

This is one of the most important findings of my study of the Bank of Agriculture and Rural Development - Agency of Medea

***Keywords**: electronic payment, improving banking performance, commercial banks, information and communication technology.*

فهرس المحتويات

فهرس المحتويات

العنوان	الصفحة
مستخلص:	
فهرس المحتويات:	III - I
فهرس الجداول:	IV - V
فهرس الأشكال:	VII
مقدمة:	أ -ز
الفصل الأول: الإطار النظري العام للدفع الالكتروني	
تمهيد:	2
المبحث الأول: مدخل للصيرفة الالكترونية	3
المطلب الأول: نشأة الصيرفة الالكترونية ومفهومها.	3
المطلب الثاني: قنوات توزيع الصيرفة الالكترونية.	6
المطلب الثالث: خصائص، مزايا وعيوب الالكترونية.	12
المبحث الثاني: أنظمة الدفع الالكترونية.	15
المطلب الأول: الإطار النظري لنظام المدفوعات.	15
المطلب الثاني: أهداف وأنواع أنظمة الدفع الالكتروني.	18
المطلب الثالث: خصائص، مزايا ومخاطر أنظمة الالكتروني.	25
المبحث الثالث: ماهية وسائل الدفع الالكترونية.	29
المطلب الأول مفهوم وسائل الدفع الالكترونية.	29
المطلب الثاني: أنواع وسائل الدفع الالكترونية	31
المطلب الثالث: مزايا وعيوب وسائل الدفع الالكترونية.	41
خلاصة الفصل	43
الفصل الثاني: مدخل لدراسة الأداء في البنوك	
تمهيد:	45
المبحث الأول: ماهية الأداء البنكي	46
المطلب الأول: مفهوم الأداء البنكي ومكوناته.	46

العنوان	الصفحة
المطلب الثاني: أنواع وأهداف الأداء البنكي.	48
المطلب الثالث: العوامل المؤثرة في الأداء البنكي.	52
المبحث الثاني: مدخل عام حول تقييم أداء في البنوك التجارية.	55
المطلب الأول: ماهية عملية تقييم في البنوك.	55
المطلب الثاني: أنواع وأهداف عملية تقييم البنكي.	57
المطلب الثالث: أسس ومراحل عملية التقييم البنكي.	60
المبحث الثالث: نماذج قياس عملية التقييم البنكي.	64
المطلب الأول: نموذج قياس عائد الملكية.	64
المطلب الثاني: نموذج القيمة المضافة الاقتصادية.	68
المطلب الثالث: نموذج camels	71
خلاصة الفصل.	75
الفصل الثالث: دراسة ميدانية للبنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR – وكالة المدية–	
تمهيد:	77
المبحث الأول: لمحة عامة حول بنك الفلاحة والتنمية الريفية– وكالة المدية	78
المطلب الأول: مدخل عام للبنك الفلاحة والتنمية الريفية– وكالة المدية–	78
المطلب الثاني: مهام وأهدف بنك فلاحة والتنمية الريفية.	83
المطلب الثالث: تعريف وكالة الفلاحة والتنمية الريفية.	84
المبحث الثاني: منهجية الدراسة.	86
المطلب الأول: منهج ومجتمع وعينة الدراسة.	86
المطلب الثاني: أدوات الدراسة.	86
المبحث الثالث: تحليل نتائج الدراسة.	98
المطلب الأول: التحليل الوصفي لمتغيرات البيانات الشخصية.	98
المطلب الثاني: التحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة.	106
المطلب الثالث: اختبار فرضيات الدراسة.	114
المطلب الرابع: تحليل نتائج الدراسة.	121
خلاصة الفصل	118
الخاتمة:	120

العنوان	الصفحة
قائمة المراجع:	124
الملاحق:	132

فهرس الجداول والأشكال

أولا: قائمة الجداول:

الرقم	العنوان	الصفحة
(1-1)	الموزع الآلي للأوراق (DAB)	7
(2-1)	الشباك الآلي البنكي(GAB)	8
(3-1)	نهائي نقطة البيع الإلكترونية (T.P. V)	9
(1-2)	أهم المؤشرات ربحية البنك	66
(2-2)	مؤشرات قياس مخاطر البنكية	67
(3-2)	تصنيفات مؤشر CAMELS	73
(1-3)	الخيارات المكونة لمقياس ليكارت الخماسي	87
(2-3)	الوسط المرجح ودرجات الموافقة لعينة الدراسة	87
(3-3)	اختبار Kolmogorov-Smirnov للتحقق من التوزيع الطبيعي	89
(4-3)	اختبار قيم معامل الثبات لمحاور الاستبيان	90
(5-3)	اختبار الاتساق الداخلي لعبارات ومحور استخدام الدفع الالكتروني	91
(6-3)	اختبار الاتساق الداخلي لعنصر بعد الاستراتيجي	92
(7-3)	. اختبار الاتساق الداخلي لعنصر بعد التسويقي	93
(8-3)	اختبار الاتساق الداخلي لعنصر البعد المالي	94
(9-3)	اختبار الاتساق الداخلي لعنصر البعد التجاري	95
(10-3)	اختبار الاتساق الداخلي لمحور مدى تأثير استخدام الدفع الإلكتروني على أداء البنوك.	96
(11-3)	توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس	98
(12-3)	توزيع أفراد العينة حسب متغير السن.	99
(13-3)	توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي.	102
(14-3)	توزيع أفراد العينة حسب متغير الوظيفة	103
(15-3)	توزيع أفراد العينة حسب متغير الخبرة المهنية.	105

(3-16)	توزيع أفراد حسب معرفة بالمعاملات الإلكترونية.	106
(3-17)	جدول المؤشرات الإحصائية لوصف المحور الأول.	108-107
(3-18)	جدول المؤشرات الإحصائية لوصف البعد الاستراتيجي	109
(3-19)	جدول المؤشرات الإحصائية لوصف البعد التسويقي	110
(3-20)	جدول المؤشرات الإحصائية لوصف البعد المالي	111
(3-21)	جدول المؤشرات الإحصائية لوصف البعد التجاري	112
(3-22)	جدول المؤشرات الإحصائية لوصف المحور الثالث.	114
(3-23)	اختبار صحة الفرضية الأولى باستخدام نموذج اختبار T للعينة الواحدة.	115
(3-24)	اختبار صحة الفرضية الثانية باستخدام نموذج اختبار T للعينة الواحدة.	116
(3-25)	اختبار صحة الفرضية الثالثة باستخدام نموذج اختبار R للمتغيرين	117

قائمة الاشكال:

قائمة الأشكال:

الرقم	العنوان	الصفحة
(1-1)	طبيعة المعاملات المصرفية الإلكترونية	11
(2-1)	تسوية المبالغ إجمالية في وقت حسب نظام (ARTS)	20
(3-1)	سير عمليات المعالجة في نظام مقاصة الإلكترونية (ATCI)	23
(4-1)	هيكل مخاطر المتعلقة بأنظمة الدفع الإلكتروني	28
(5-1)	شكل بطاقة البنكية حسب وجهها وظهرها	32
(6-1)	نموذج عن الشيك الإلكتروني	39
(7-1)	أنواع وسائل الدفع الإلكترونية	41
(1-2)	أنواع الأداء البنكي	51
(2-2)	مراحل تقييم أداء في بنوك التجارية	63
(3-2)	نموذج العائد على الملكية (ROE)	65
(4-2)	مكونات معيار CAMELS	72
(5-2)	نماذج قياس تقييم أداء في البنوك التجارية	74
(1-3)	هيكل تنظيمي لبنك بدر	82
(2-3)	هيكل تنظيمي لوكالة بدر	85
(3-3)	توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس	100
(4-3)	توزيع أفراد العينة حسب متغير السن.	101
(5-3)	توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي.	102
(6-3)	توزيع أفراد العينة حسب متغير الوظيفة.	104
(7-3)	توزيع أفراد العينة حسب متغير الخبرة المهنية.	105
(8-3)	توزيع أفراد العينة حسب متغير معرفة المعاملات الإلكترونية	106

مقدمة

شهد العالم في العقود الأخيرة العديد من التغيرات والتطورات في العديد من المجالات خاصة مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وقد أعطى هذا التقدم العملي المحرز على مستوي المعلومات والاتصالات أبعادا جديدة لبيئة العمل البنكي، حيث أصبح قطاع البنوك يعمل في بيئة أكثر تنافسية، فتعتبر البنوك الأكثر تأثرا أو استجابة للمتغيرات الخارجية عامة والمستجدات التكنولوجية خاصة، فقد شكلت هذه التطورات عاملا مساعدا على إعادة النظر في كافة أنشطة البنوك، ومن ضمنها الدفع التقليدي الذي لم يعد فعالا في عصر يتطلب الكثير من السرعة والدقة فيه لمعالجة المعاملات والصفقات، حيث أصبح نظام الدفع الالكتروني يعد من أهم مكونات البنية التحتية للعمل البنكي، وهو ما جعل البنوك تدرك بأن تحديث الدفع الالكتروني أولوية، سعيا لزيادة أرباحها وتقليل تكاليفها وأخطارها.

لقد أفرز الدفع الالكتروني بمختلف العناصر المكونة له، جملة من التغيرات على أبعاد الأداء للبنوك التجارية سواء ما تعلق الأمر بالأداء الوظيفي، الاستراتيجي، المالي.. الخ، إضافة إلى ذلك أصبح التحول نحو الدفع الالكتروني يمثل توجها عالميا يشجع على تبني نظم ووسائل الالكترونية في مختلف المجالات. حيث أن الأداء لا يمكن معرفة نتائجه إلا عن طريق تقييمه بمجموعة من الأساليب والمراحل، فإن تقييم الأداء من ضروريات ملحة في القطاع البنكي لمعرفة نقاط القوة والضعف التي يملكها البنك، وذلك بتطبيق بعض النماذج من بينها العائد على الأصول، العائد على حقوق المكية، القيمة المضافة الاقتصادية، وأخيرا نموذج إنذار المبكر camels.

إشكالية الدراسة:

بناءا على ما سبق وفي ظل التطورات التي شهدها القطاع البنكي بخصوص الدفع الإلكتروني، وفي ظل إطار إبراز العلاقة والدور الدفع الإلكتروني في تحسين الأداء البنوك التجارية في الجزائر، يمكن طرح الإشكالية الرئيسية التالية:

ما مدى تأثير استخدام الدفع الإلكتروني على تحسين أداء البنوك التجارية في الجزائر؟ وما هو واقع ذلك على مستوى وكالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية بولاية المدية؟

للتوصل إلى الإجابة عن الإشكالية الرئيسية نستعين بالأسئلة الفرعية التالية:

1- ما هي أهم أنظمة والوسائل الدفع الالكتروني المستعملة على مستوى البنوك التجارية؟

2- ما هي الطرق المستخدمة لقياس عملية التقييم البنكي؟

3- هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للدفع الإلكتروني في تحسين أداء بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة المدية؟

فرضيات الدراسة:

للإجابة على السؤال الرئيسي وكذا الأسئلة الفرعية السابقة، قمت بصياغة مجموعة من الفرضيات نعتبرها إجابات أولية غير يقينية، وهي كما يلي:

1. أهم أنظمة الدفع الالكتروني المستعملة على مستوى البنوك التجارية هي نظام الدفع الإجمالي للمبالغ الكبيرة والمدفوعات المستعجلة ونظام المقاصة الالكترونية ونظام التحويلات، أما بالنسبة إلى أهم وسائل الدفع الإلكترونية تتمثل في: البطاقات الذكية والبنكية، النقود الإلكترونية، محفظة الإلكترونية، الأوراق التجارية الإلكترونية.

2. الطرق المستخدمة لقياس عملية التقييم البنكي تتمثل في استخدام نماذج القياس من أهمها: نموذج قياس عائد المليكة ونموذج القيمة المضافة الاقتصادية ونموذج camels.

3. يوجد أثر ذو مستوى ذو دلالة إحصائية تأثير الدفع الإلكتروني في تحسين مستوى الأداء بنك الفلاحة والتنمية الريفية – وكالة المدية- عند مستوى الدلالة 0.05، ونتفرع هذه الفرضية إلى:

-الفرضية الصفرية: لا يوجد أثر مستوى ذو دلالة إحصائية تأثير الدفع الإلكتروني في تحسين مستوى الأداء بنك الفلاحة والتنمية الريفية – وكالة المدية- عند مستوى الدلالة 0.05.

- الفرضية البديلة: يوجد أثر مستوى ذو دلالة إحصائية لمساهمة الدفع الإلكتروني في تحسين مستوى الأداء بنك الفلاحة والتنمية الريفية – وكالة المدية- عند مستوى الدلالة 0.05.

مبررات اختيار الدراسة:

يعود اختياري لهذا الموضوع للبحث فيه، إلى عوامل موضوعية وأخرى شخصية، نوجزها فيما يلي:

العوامل الشخصية:

- ✓ الرغبة الشخصية في اختيار ودراسة الموضوع، خاصة وأنه من الموضوعات الحديثة نسبيا.
- ✓ علاقة الموضوع بالتخصص المدروس.
- ✓ اعتقادي بأن الدفع الإلكتروني يعد من أهم أسباب تطور البنوك التجارية الجزائرية وزيادة قدرتها التنافسية.

العوامل الموضوعية:

- ✓ حداثة الموضوع في الآونة الأخيرة.
- ✓ معرفة دور استخدام الدفع الإلكتروني في تحسين الأداء البنوك التجارية.
- ✓ تقديم إضافة علمية إلى مكتبة الجامعة من أجل التعميم.

أهداف الدراسة:

بناء على إشكالية الدراسة والفرضيات السابقة، فإن الأهداف المرجوة التي أسعى إلى تحقيقها من خلال هذه الدراسة، تكمن فيما يلي:

1- محاولة عرض المفاهيم المتعلقة بالدفع الإلكتروني كمفهوم معاصر.

2- محاولة التعرف على مزايا تطبيق نظام الدفع الإلكتروني وأهم المخاطر التي قد يتعرض لها.

3- محاولة تسليط الضوء على مختلف عوامل ومستويات تحسين الأداء البنكي.

5- محاولة إبراز فعالية نماذج قياس تقييم في مجال الأداء البنكي.

6- محاولة الكشف على مدى علاقة الدفع الإلكتروني بتحسين الأداء البنوك.

7- محاولة الوقوف على مدى اعتماد بنك الفلاحة والتنمية الريفية في تحسين أدائها عن طريق تطبيق الدفع الإلكتروني.

8- محاولة إثراء الموضوع من أجل الاهتمام به في المستقبل.

أهمية الدراسة:

يكتسي موضوع **الدفع الإلكتروني** أهمية كبيرة، كونه بعد من المواضيع الحديثة الهامة التي برزت مؤخرا مما دفعني للبحث عنه، كما أن للاستخدام الدفع الالكتروني دورا كبير في تسهيل العمليات المختلفة التي بواسطته مما يظهر أهمية الدراسة من جهة، ومن جهة أخرى لما يفرضه العصر الحالي من تكنولوجيات لابد من مسايرتها ومحاولة التأقلم معها في عالم دائم التغير والتطور، كما أن استخدام الدفع الإلكتروني يعتبر مؤشرا لرقي وحضارة المجتمع.

منهج وأدوات الدراسة:

حتى تمكنت الطالبة من الإجابة على الإشكالية الرئيسية والأسئلة الفرعية واختبار الفرضيات المطروحة، سوف يتم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي في دراسة الجوانب النظرية للموضوع، بالإضافة إلى استخدام أسلوب دراسة ، حيث تم اختيار بنك الفلاحة والتنمية الريفية –وكالة المدية–، بغية التعرف على أثر استخدام الدفع الإلكتروني على أدائه البنكي، من خلال استخدام أداة الاستبيان للوصول إلى النتائج وتحليلها بهدف تعميمها على جميع البنوك، كما استخدمت الطالبة البرنامج الإحصائي (***spss***)، لمعالجة البيانات وتحليلها واستخراج نتائج دقيقة.

حدود الدراسة:

حددت دراسة الموضوع بثلاث حدود:

الموضوعية: حيث تمت دراسة موضوع استخدام الدفع الإلكتروني وأثره على أداء البنوك التجارية.

الزمانية: تمت هذه الدراسة خلال سنة الدراسية 2022-2023 وتحديدا في بداية شهر فيفري.

المكانية: حيث تمت دراسة جانب الميداني المتمثل في استخدام الدفع الإلكتروني وأثره على أداء البنوك التجارية من خلال التطرق إلى بنك الفلاحة والتنمية الريفية – وكالة المدية -(***BADR***) حسب وجهة نظر موظفي بنك.

– صعوبات الدراسة:

واجهتني أثناء البحث عدة صعوبات معظمها في الجانب التطبيقي من أهمها صعوبة الحصول على المعلومات الكافية لمعالجة الموضوع والمرتبطة بالبنك محل الدراسة، حيث كنت قد اخترت بنوك أخرى لكن تم رفضي من قبلها بسبب وجود عدد كبير من الطلبة محل دراسة، فتم قبولي من قبل بنك الفلاحة والتنمية الريفية-وكالة المدية-بالإضافة إلى صعوبة التعامل مع العملاء وخاصة وأنهم ذو مستويات علمية وفئات عمرية مختلفة الأمر الذي اوجبت على بذل جهد ووقت إضافيين إتمام جمع واسترجاع الاستمارات الموزعة.

الدراسات السابقة:

توجد بعض الدراسات السابقة التي لها علاقة بالموضوع أهمها:

1- دراسة زهير زواش بعنوان: دور نظام الدفع الإلكتروني في تحسين المعاملات المصرفي- دراسة حالة الجزائر- رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة العربي بن المهيدي، أم بواقي،2010-2011.

أثارت هذه الدراسة إزالة الغموض والتعرف على مفهوم نظام الدفع الإلكتروني ومراحل تحوله وتطوره في النظام المصرفي الجزائر، والوقوف على مختلف العوامل المعرقلة التي تقف حاجزا أمام تطبيق نظام الدفع الإلكتروني، وقد توصلت هذه الدراسة إلى أهمية نظام الدفع الإلكتروني في تحسين المعاملات المصرفية.

2- دراسة اليعفاوي خولة بعنوان: دور وسائل الدفع الالكتروني في تحسين الأداء البنكي دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية – وكالة أم البواقي –، مذكرة ماستر كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة أم البواقي، الجزائر، 2014-2015.

عالجت هذه الدراسة أساسيات ومتطلبات أنظمة ووسائل الدفع الإلكترونية وأهم المخاطر التي تتعلق بها، كما تطرقت هذه الدراسة إلى الأداء وطرق تقيمه وعلاقته بوسائل الدفع الإلكترونية.

3–**دراسة سدرات ياسمينة وعاشوري بدر الدين بعنوان: أثر نظم استخدام الدفع الإلكتروني على أداء البنوك التجارية العاملة في جزائر– دراسة عينة من البنوك التجارية–، مذكرة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، 2019.**

عالجت هذه الدراسة واقع نظم الدفع الإلكتروني في النظام البنكي الجزائري، ومختلف المعوقات التي تقف حاجزا أمام تطبيق لنظم الدفع الإلكتروني، حيث توصلت هذه الدراسة إلى دور أنظمة الدفع الإلكتروني في تحسين أداء البنك.

4- **دراسة عفاف بن شغيب بعنوان: أدوات الدفع الحديثة وأثرها على البنوك التجارية في ظل العولمة المالية –حالة الجزائر– مذكرة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة08 ماي 1945 قالمة، 2015–2016.**

أثارت هذه الدراسة إزالة الغموض والتعرف على مفهوم أدوات الدفع الحديثة ومراحل تطورها في الجزائر والوقوف على مختلف المعوقات التي تقف حاجزا لتطبيق أدوات الدفع الحديثة، حيث توصلت هذه الدراسة إلى مساهمة أدوات الدفع الحديثة في تحسين الخدمات البنوك التجارية.

5– **دراسة شيماء بن محسن وعفاف هباز بعنوان: دور أنظمة الدفع الإلكترونية في تحسين أداء البنوك التجارية دراسة حالة للبنك الوطني الجزائري BNA وبنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR وكالة ورقلة للفترة 2015–2018، مذكرة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح– ورقلة،2018–2019.**

تهدف هذه الدراسة إلى إبراز الأثر الكبير الذي اتخذته أنظمة الدفع الإلكترونية كمسار في تطوير وتوسيع العمليات المصرفية، وذلك بواسطة الوسائل الدفع الإلكترونية المعتمدة وهذا ما دفع البنوك إلى تبنيها وجعلها كنظام الكتروني يساعد في تفعيل وتحسين أداء البنك.

6– دراسة معوش حفيظة ومدات أسيا بعنوان: دور النظام الدفع الإلكتروني في تحسين المعاملات المصرفية، مذكرة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة أكلي محند أولحاج، البويرة، 2019–2020.

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على نظام الدفع الإلكتروني وانعكاساته على المعاملات المصرفية، وكذا مدي تطبيق نظام الدفع الإلكتروني في الجزائري.

7- أحلام ثابت وفضيلة بن عبيد، دور عصرنة وسائل الدفع في تحسين فعالية البنوك الجزائرية مذكرة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد البشير الإبراهيمي برج بوعريريج، 2020-2021.

تهدف هذه الدراسة إلى إبراز دور عصرنة وسائل الدفع في تحسين فعالية البنوك الجزائرية، ومن أهم النتائج التي توصلت لها هذه مدى مساهمة وسائل الدفع الحديثة في تحسين أداء البنك.

يكمن الفرق بين دراستي والدراسات السابقة في نقاط التالية:

- **من ناحية متغيرات الدراسة:** لقد تم اختيار في دراستي الدفع الإلكتروني كمتغير مستقل، وأداء البنك تابع، فيما أن باقي الدراسات اختلفت مع دراستنا من حيث هذين المتغيرين، فمعظم الدراسات السابقة اختارت متغيرات أخرى كوسائل الدفع الإلكتروني، أدوات الدفع الحديثة، نظم الدفع الإلكترونية.

- **من حيث البنك محل الدراسة:** حيث تم اختيار بنك الفلاحة والتنمية الريفية-وكالة المدية -في دراستي، فيما تم اختبار بنوك أخرى في الدراسات السابقة.

- **من الناحية الزمنية:** حيث تمت دراستنا خلال السنة الجامعة الحالية (2023-2024) تعد دراستي حديثة مع باقي الدراسات السابقة التي تمت في سنوات سابقة.

- **هيكل الدراسة:**

لقد تم تقسيم هذا البحث إلى ثلاثة فصول، فصلان نظريان وفصل ميداني بالاستعانة بالأداة الإحصائية SPSS للحصول على نتائج دقيقة.

الفصل الأول: الإطار النظري العام للدفع الالكتروني حيث اشتمل ثلاث مباحث تم من خلالها التطرق إلى مبحث الأول مدخل للصيرفة الالكترونية والمبحث الثاني أنظمة الدفع الإلكترونية والمبحث الثالث وسائل الدفع الإلكترونية.

الفصل الثاني: حيث تم دراسة الأداء في البنوك التجارية وتطرقنا فيه إلى ثلاث مباحث مبحث الأول ماهية الأداء البنكي والمبحث الثاني تقييم أداء في البنوك التجارية والمبحث الثالث حيث تطرقنا فيه إلى نماذج قياس عملية التقييم في البنوك التجارية.

الفصل الثالث: استخدام الدفع الإلكتروني وأثره على أداء لدى البنك الفلاحة والتنمية الريفية -وكالة المدية-، في هذا الفصل تم التطرق إلى دراسة ميدانية بالاستعانة بالأداة الإحصائية SPSS للحصول على نتائج دقيقة على مستوى بنك الفلاحة والتنمية الريفية -وكالة المدية-، من وجهة نظر موظفي حيث تم من خلال هذه الدراسة

التطرق إلى ثلاث مباحث، المبحث الأول عامة حول البنك الفلاحة والتنمية الريفية ومن ثم المبحث الثاني منهجية الدراسة، والمبحث الثالث منهج ومجتمع وعينة الدراسة.

الفصل الأول:

الإطار النظري العام للدفع الالكتروني

تمهيد:

تشهد الاقتصاديات المعاصرة تطورات تكنولوجية مستمرة، والتي بدورها أثرت على القطاع المصرفي وذلك لتطور المتزايد لشبكة الانترنت وانتشارها بالإضافة لثورة التكنولوجيا المعلومات والاتصال، والتي سمحت من الناحية لأولى للأفراد القيام بكثير من العمليات المصرفية المتنوعة أما من الناحية الثانية مكنت المصارف من إيصال خدماتها إلى العملاء عبر أجهزة لآلية المتطورة، ولقد تطور مفهوم الدفع الإلكتروني بشكل كبير في الآونة الأخيرة ودخلت أنظمة ووسائل الدفع الإلكتروني عبر الانترنت والصراف الآلي وغيرها.

- **المبحث الأول:** مدخل للصيرفة الإلكترونية.
- **المبحث الثاني:** أنظمة الدفع الإلكتروني.
- **المبحث الثالث:** ماهية وسائل الدفع الإلكتروني.

المبحث الأول: مدخل للصيرفة الإلكترونية:

ظهرت الصيرفة الإلكترونية نتيجة التطورات التكنولوجية والثورة الرقمية، حيث مرت بعدة مراحل إلى ما صارت عليه الآن، كما تعددت واختلفت مفاهيمها حسب مختلف نظم المصرفية وهو ما سنتطرق إلى دراسته في هذا المبحث.

المطلب الأول: نشأة ومفهوم الصيرفة الإلكترونية:

سنحاول من خلال هذا المطلب التعرف على نشأة ومفهوم الصيرفة الإلكترونية.

أولاً: نشأة الصيرفة الإلكترونية

تعود نشأة الصيرفة الإلكترونية إلى بداية الثمانيات تزامنًا مع ظهور النقد الإلكتروني، أما استخدام البطاقات فكان مع بداية القرن الماضي في فرنسا على شكل بطاقات كرتونية تُستخدم في الهاتف العمومي، وبطاقات معدنية تُستعمل على مستوى البريد في الولايات المتحدة الأمريكية.

وفي عام 1958 أصدرت«**American *Express***» أول بطاقة بلاستيكية لتنتشر على نطاق واسع، ثم قامت بعدها ثمانية بنوك بإصدار بطاقة (***American Bank***) عام 1968 لتتحول إلى شبكة *(Visa)* العالمية، كما تم إصدار البطاقة الزرقاء (***carte Bleue***) في نفس العالم من طرف ستة بنوك فرنسية وفي عام 1986 قامت اتصالات فرنسا (**France *Telecom***) بتزويد الهواتف العمومية بأجهزة قارئة للبطاقات الذاكر (***Carte a mémoire***) لتصبح عام 1992 بطاقات برغوثية (***carte a pus***) تحمل بيانات شخصية لحاملها[1]

[1] عبد العزيز خنفوسي، **قانون الدفع الإلكتروني**، دار النشر مركز الكتاب الأكاديمي، الأردن، 2018، ص 128.

وخلال منتصف التسعينات ظهر أول بنك مركزي في الولايات المتحدة الأمريكية يميز بين نوعين من البنوك كلاهما يستخدم تقنية الصيرفة الإلكترونية:

– **بنوك الانترنت**، وتسمى أيضا البنوك الافتراضية (*Virtual Banks*) تعرف بأنها تلك البنوك التي تستخدم الانترنت كقناة للحصول على خدمات البنوك مثل فتح حسابات الإيداع، وتحويل الأموال والحصول على خدمات بنكية الجديدة حيث تعد جوهر عمل هذه البنوك ومجال التنافس الرئيسي بينهما[1]، وفي سنة 1995 أنجزت *Netscape* أول برنامج يسمح بدخول مواقع الويب فأصبحت الصيرفة عبر الخطوط الحقيقية ممكنة ويعتبر (*SFNB*) أول بنك عبر الخط في العالم وهو بنك أمريكي.

– **البنوك الأرضية**، وهي البنوك التي تمارس الخدمات التقليدية خدمات الصيرفة الإلكترونية.

وعموما يرجع ظهور وانتشار الصيرفة الإلكترونية إلى ما يلي: [2]

1. **ثورة الاتصالات والمعلومات**: التي أدت إلى ظهور تغيرات جوهرية في طبيعة عمل القطاع المصرفي والمالي ومنه التطلع إلى تقديم خدمات مصرفية ومالية متطورة ومتنوعة اعتمادا على ما أنتجته التكنولوجيا وثورة المعلومات.

2. **التجارة الإلكترونية**: تتم باستخدام الوسائل الإلكترونية وخاصة الإنترنت والتي أصبحت تتميز بخصائص عديدة تميزها عن التجارة التقليدية التي اعتادت هذه المؤسسات المالية التعامل في ظلها ومعها مما جعل التطوير الواعي لاستراتيجيات وأساليب عمل البنوك ضرورة خدمية وليس ترفا أو هدرا للأموال.

---

[1] ناظم محمد نوري الشمري وعبد فناح زهير العبد اللات، **الصيرفة الإلكترونية الأدوات والتطبيقات ومعيقات التوسع**، دار وائل للنشر والتوزيع، الأردن، عمان، ط1 ،2008، ص 38.

[2] وسيم محمد الحداد وآخرون " **الخدمات المصرفية الإلكترونية"Service** Electronique Banking، دار المسيرة، عمان ط1،2012 ص 56.

3. تزايد دخول العديد من المؤسسات المالية غير المصرفية: مثل شركات التأمين وشركات الأوراق المالية ومنافستها للبنوك، حيث أصبح العديد من هذه المؤسسات يقدم مجموعة من الخدمات وثيقة الصلة بعمل البنوك[1].

4.دخول العديد من المؤسسات التجارية والاقتصاديات سوق الأعمال المصرفية: ومن أهم الأمثلة في ذلك قيام بعض المحلات الكبيرة بتقديم خدمة لعملائها في صورة كوبون يستخدم عند التسويق فيها وبالتالي تقل الحاجة للتعامل مع البنوك.

بالتالي نستنتج أن تغير الظروف والأحوال (العوامل السابقة) يتبعه تغير الأدوات والوسائل التي تستخدم للتعامل معها، إذ لا يجوز استخدام وسائل تقليدية للتعامل مع ظروف ومستجدات لم تكن قائمة مثلما هو الحال فيما شهده العمل المصرفي خاصة والمالي عامة من تحولات وتغيرات لعل أهمها الصيرفة الإلكترونية.

ثانيًا: مفهوم الصيرفة الإلكترونية:

هناك محاولات كثيرة من قبل الباحثين لتحديد مفهوم دقيق للصيرفة الإلكترونية نذكر البعض منها في سبيل توضيح هذا المصطلح:

التعريف الأول هو إجراء العمليات المصرفية بشكل إلكتروني والتي تعد الانترنت من أهم أشكالها وبذلك فهي البنوك افتراضية تنشئ لها مواقع إلكترونية على الانترنت لتقديم خدمات نفس خدمات موقع البنك من سحب ودفع وتحويل دون انتقال العميل إليها.[2]

التعريف الثاني: بأنها " تقديم المصارف لخدماتها عبر الوسائل الإلكترونية، سواء في المنزل أو في المكتب أو بواسطة الهاتف الثابت أو الهاتف الجوال وغيرها من الوسائل الإلكترونية المتطورة[3].

---

[1] محمد الصيرفي، **إدارة العمليات المصرفية**، دار الفجر للنشر والتوزيع، ط1، مصر،2016 ص 218.

[2] يوسف حسن يوسف، "**البنوك الإلكترونية** "، المركز القومي للإصدارات القانونية"، ط1، مصر، ،2012، ص 12

[3] أحمد بوراس والسعيد بريكة، **الصيرفة الإلكترونية الأدوات والمخاطر**، دار الكتاب الحديث مصر، القاهرة،2014، ص99.

التعريف الثالث "كافة العلميات أو النشاطات التي يتم عقدها أو تنفيذها أو الترويج لها من فبل المصارف والمؤسسات المالية بواسطة الوسائل الإلكترونية أو الضوئية مثل: الهاتف، الحاسب، الصراف الآلي، الإنترنت، والهاتف الرقمي وغيرها[1].

التعريف الرابع: هي قيام زبائن البنك بإدارة معاملاتهم وأعمالهم المصرفية، من المكتب

أو من المنزل أوفي أي مكان لآخر وفي أي وقت يريدونه عبر شبكة الاتصالات الإلكترونية أو الانترنت.[2]

يمكن القول أن الصيرفة الإلكترونية هي إجراء عمليات مصرفية بطرق إلكترونية ويتم تقديم الخدمات من خلال شبكات اتصال إلكترونية بغية تحقيق الأهداف التالية[3] :

- عرض إعلامي حول نوعية خدمات البنك،
- تمكين الزبون من تنفيذ العمليات بنكية (تحويل أموال ...).
- لايضظر الزبون لتنقل للبنك بل يحقق هدفه من مكتبه أو منزله.

المطلب الثاني: قنوات الصيرفة الإلكترونية

تنوعت قنوات العمل البنكي الإلكتروني لتواكب اقتصاديات العالم الحديثة، ومن أهم هذه القنوات نذكر ما يلي:

أولا: الصيرفة الالكترونية من خلال الصرفات الإلكترونية(ATM):

من وسائل الصيرفة الإلكترونية أجهزة الصرف الآلي التي تؤدي دورا هاما في توزيع المنتجات المصرفية تتمثل فيما يلي:

[1] بلعياش ميادة وبن اسماعين حياة، **مشروع الصيرفة الإلكترونية في الجزائر**، مجلة أبحاث اقتصادية وإدارية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة ، العدد16، 2014 ، ص 71.

[2] عبد الهادي مسعودي، **الأعمال الصيرفة الإلكترونية**، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع طبعة الأولى،2016، عمان، ص 20.

[3] عبد القادر خليل، **الاقتصاد البنكي مدخل المعاصر**، ديوان المطبوعات الجامعية المدية، 2016، ص 65.

1.الموزع الآلي للأوراق (*DAB*):

هو آلة أوتوماتيكية تسمح للعميل عن طريق بطاقة الكترونية تسمح للمستهلك بسحب مبلغ من المال دون الحاجة اللجوء إلى الفرع[1]، وهكذا فالمهمة الرئيسية للموزع الآلي هي تقديم الخدمة الأكثر ضرورية للمستهلك.

جدول رقم (1-1) الموزع لآلي للأوراق:

المبادئ	التقنية	النتائج
يسمح بالسحب لكل حائز على بطاقة السحب، يوجد في البنوك، الشوارع، المحطات، وأماكن أخرى، ويعمل دون انقطاع.	جهاز موصول بوحدة مراقبة الكترونية تقرأ المدارات المغناطيسية للبطاقة، هذه الأخيرة تسجل عليها المبالغ المالية الممكن سحبها أسبوعيا.	تخفيض نشاط السحب في الفروع.

المصدر: نعمون وهاب " **النظم المعاصرة لتوزيع المنتجات المصرفية واستراتيجية البنوك** " مداخلة مقدمة إلى ملتقى المنظومة المصرفية الجزائرية والتحولات الاقتصادية –واقع وتحديات- جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف، يومي 14-2014/12/15 ص 273.

2.الشباك الآلي البنكي (*G A B*):

هو أيضا آلة أوتوماتكية أكثر تعقيدا وتنوعا، فبالإضافة إلى خدمة السحب النقدي تقدم خدمات أخرى كقبول الودائع، طلب الصك، عمليات التحويل من حساب إلى آخر.. الخ، وكل ذلك والشبابيك الأوتوماتيكية للأوراق متصلة بالحاسوب الرئيسي للبنك، ودورها مهم على مستوى التسويق لأنها أصبحت تمثل وسيلة للحوار مع المستهلك، وهذا من ما يلاحظ في الجدول التالي:

[1]- يوسف حسن يوسف، "**البنوك الإلكترونية**، مرجع سبق ذكره، ص29.

الجدول رقم (2-1): الشباك الآلي البنكي (GAB):

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

المصدر: نعمون وهاب " **النظم المعاصرة لتوزيع المنتجات المصرفية واستراتيجية البنوك " مداخلة مقدمة إلى ملتقى المنظومة المصرفية الجزائرية والتحولات الاقتصادية –واقع وتحديات-** جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف، يومي 14-2014/12/15 ص 274.

ثانيا. نهائي نقطة البيع الإلكترونية ($T.P.V$):

تسمح هذه التقنية بخصم قيم مشتريات العميل من رصيده بعد أن يمرر موظف نقطة البيع الائتمانية على القارئ الإلكتروني الموصول مباشرة مع الحاسوب المركزي للبنك بإدخال الرقم السري للعميل (code pin) أين تخصم القيمة من رصيده وتضاف إلى رصيد المتجر إلكترونيا.[1]

[1] انظر: يوسف حسن يوسف، "**البنوك الإلكترونية**، مرجع سبق ذكره، ص 30-31.

نعمون وهاب " **النظم المعاصرة لتوزيع المنتجات المصرفية واستراتيجية البنوك** " مداخلة مقدمة إلى ملتقى المنظومة المصرفية الجزائرية والتحولات الاقتصادية –واقع وتحديات- جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف، يومي 14-2014/12/1 ص273.

جدول رقم (1-3): نهائي نقطة البيع الالكترونية T.P.V:

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

المصدر: نعمون وهاب " **النظم المعاصرة لتوزيع المنتجات المصرفية واستراتيجية البنوك " مداخلة مقدمة إلى ملتقى المنظومة المصرفية الجزائرية والتحولات الاقتصادية –واقع و تحديات–** جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف، يومي 14-2014/12/15 ص 275.

ثانيا: الصيرفة المنزلية (*Home Banking*):

تعرف الصيرفة المنزلية بأنها عبارة عن " الخدمات المصرفية التي يمكن لعميل البنك الحصول عليها باستخدام الكمبيوتر الشخصي أو التليفزيون أو التلفون، عن طريق الاتصال بالكمبيوتر المركزي للبنك بشبكة خاصة[1].

ثالثا: الصيرفة المحمولة (*Mobile Banking*):

تعرف بأنها:" الخدمات التي تتاح من خلال الهاتف المحمول، من خلال استعمال العميل رقم سري يتيح له الدخول إلى حسابه للاستعلام عن أرصدته وكذلك للخصم منه، تنفيذا لأي من الخدمات المصرفية المطلوبة.[2]

[1] علاء التميمي، **التنظيم القانوني للبنك الإلكتروني على شبكة الإنترنت**، دار الجامعة الجديدة، طبعة الأولى، مصر، 2012 ص 29.

[2] مخزمش حاج محمد، "**دور الصيرفة الالكترونية في تحقيق الميزة التنافسية للبنوك التجارية– دراسة حالة مجموعة من وكالات البنكية في ولاية ورقلة–**، مذكرة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة ورقلة، 2017-2018، ص 6.

رابعا: الصيرفة عبر شبكة الانترنت

يقصد بها سماح البنك للعملاء بإجراء معاملاتهم المصرفية في أي وقت ومكان دون أن يضطر إلى ذهاب بنفسه إلى مقر البنك، ويتم ذلك من خلال موقع الكتروني آمن يتم تفعيله عن طريف البنك، وحسب دراسة هيئة الإشراف والرقابة التابعة للولايات المتحدة الأمريكية هناك ثلاث مستويات تمارس فيها الصيرفة عبر الانترنت[1]:

✓ **الموقع المعلوماتي:** تمثل المستوى الأساسي والحد الأدنى للنشاط البنكي الإلكتروني، ويسمح هذا الموقع للبنك بتقديم معلومات حول برامجه ومنتجاته وخدماته المصرفية.

✓ **الموقع التفاعلي أو الإتصالي:** ينتج هذا الموقع عملية التبادل الاتصال بين البنك وعملائه، كالبريد الالكتروني وتعبئة طلبات أو نماذج على الخط وتعديل معلومات القيود والحسابات والاستفسارات.

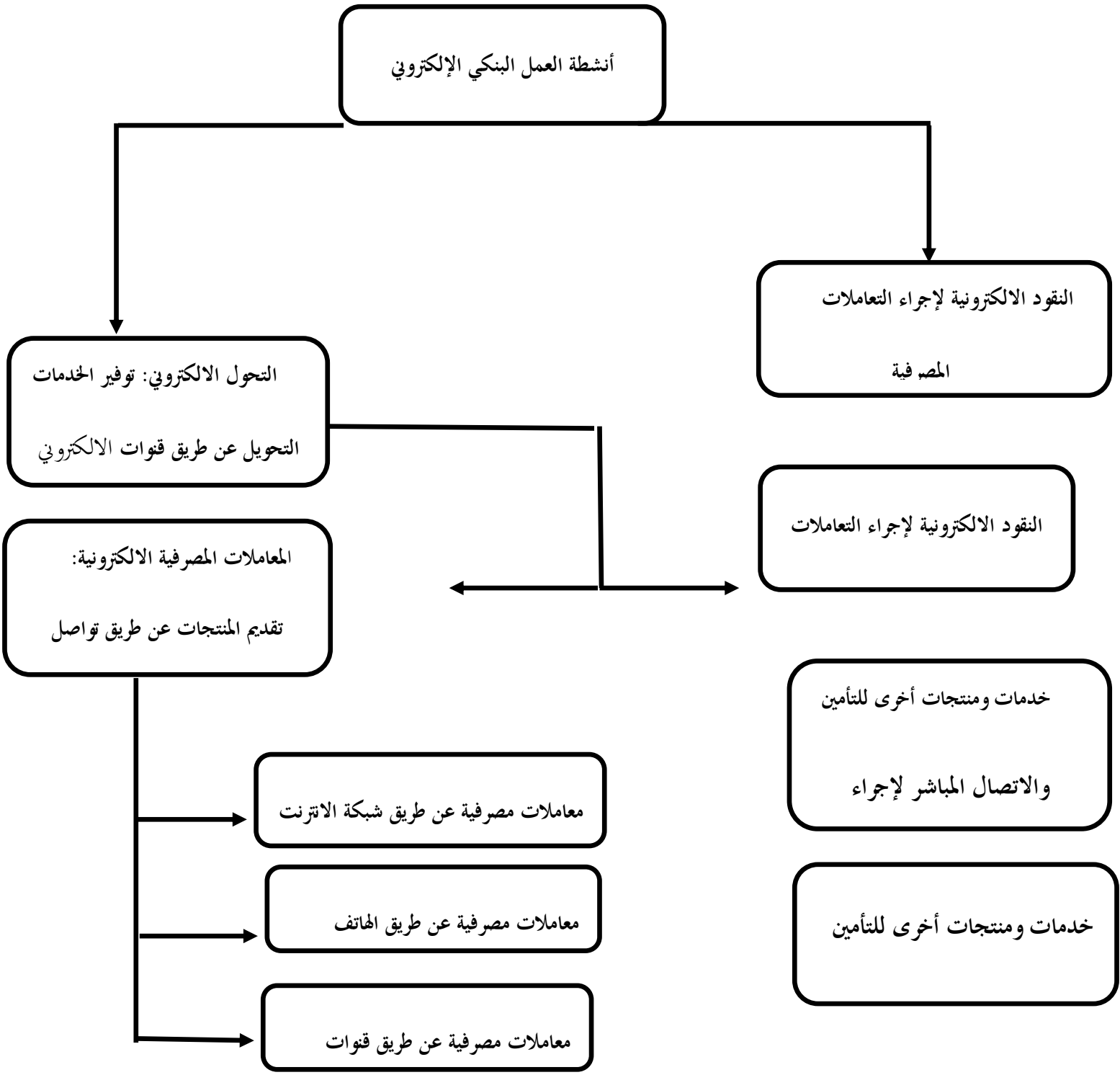
✓ **الموقع التبادلي:** وهو المستوى الذي عنده يمكن للبنك أن يمارس خدماته وأنشطته في بيئة الكترونية، حيث يمكن للعميل الدخول إلى حساباته وإدارتها وإجراء الدفعات

✓ النقدية وإجراء التحويلات بين حساباته أو مع جهات خارجية.

مما سبق يمكن توضيح كافة الأعمال التي تقدمها البنوك عبر مختلف القنوات في الشكل الآتي:

[1] الزواوي خيرة، نوري منير، " **مساهمة الصيرفة الالكترونية في تعزيز الميزة التنافسية للبنوك الجزائرية**" ، مجلة العلوم الإدارية و المالية، المجلد4،العدد02، جامعة الشلف، 2020، ص 106.

الشكل رقم (1-1): طبيعة العمليات المصرفية الإلكترونية



المصدر: جلام كريمة، دور التسويق الإلكتروني في تحسين أداء البنوك وتدقيق رضا العميل – دراسة حالة بعض البنوك التجارية الجزائرية،

رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير جامعة عبد الحميد بن باديس، مستغانم، 2013-2014 ص48.

المطلب الثالث: خصائص، مزايا وعيوب الصيرفة الإلكترونية:

للصيرفة الإلكترونية جملة من الخصائص كما تتمتع بالعديد من مزايا والعيوب وهذا ما سنتطرق إليه في هذا المطلب.

أولاً: خصائص الصيرفة الإلكترونية

تتميز الصيرفة الإلكترونية بالخصائص التالية[1]:

– اختفاء الوثائق الورقية للمعاملات حيث أن كافة الإجراءات والمراسلات بين طرفي الخدمة البنكية تتم إلكترونيا دون استخدام أي أوراق.

– فتح المجال أمام البنوك الصغيرة الحجم لتوسيع نشاطها عالميا باستخدام شبكة الانترنت دون الحاجة إلى التفرع خارجيا، وزيادة الاستثمار والموارد البشرية وغيرها.

– القدرة على إدارة العمليات البنكية عبر شبكة الانترنت بكفاءة من أي موقع جغرافي بالتالي يستطيع البنك التكنولوجيا بالعديد من وسائل التأمين للتعرف على الهوية إلكترونيا.

– إمكانية تسليم بعض المنتجات إلكترونيا، مثل المنتجات الرقمية كالكشوف الحساب

والرصيد وغيرها.

– سرعة تغير القواعد الحاكمة، وذلك لمواكبة التطور السريع في مجال المعاملات الإلكترونية مما يحتاج إلى سرعة في صياغة التشريعات اللازمة لمواكبة هذا التطور السريع.

[1]– دغوش العطرة، "**استخدام شبكة الانترنت كأداة لتقييم الخدمات البنكية وأثرها على الأداء البنكي**" أطروحة الدكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية والتسيير، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2016-2017، ص 129-130.

ثانياً: مزايا الصيرفة الإلكترونية

تتميز الصيرفة الإلكترونية بالمزايا التالية[1]:

1.إمكانية الوصول إلى قاعدة أوسع من العملاء:

تتميز البنوك الإلكترونية بقدرتها على الوصول إلى قاعدة عريضة من العملاء دون التقيد بمكان أو زمان معين، كما تتيح لهم إمكانية طلب الخدمة في أي وقت طيلة أيام الأسبوع وهو ما يوفر الراحة للعميل، إضافة إلى سرية المعاملات التي تتميز هذه البنوك والتي تزيد ثقة العملاء فيها.

2.تقديم خدمات مصرفية كاملة وجديدة:

تقدم البنوك الإلكترونية كافة الخدمات البنكية التقليدية، وإلى جانبها خدمات أكثر تطورا عبر الانترنت تميزها عن الأداء التقليدي.

3. زيادة كفاءة البنوك:

مع اتساع شبكة الانترنت وسرعة إنجاز الأعمال عن البنوك التقليدية صار سهلا على العميل الاتصال بالبنك عبر الانترنت الذي يقوم بتنفيذ الإجراءات التي تنتهي في أجزاء صغيرة من الدقيقة الواحدة بأداء صحيح وبكفاءة عالية كما لو انتقل إلى مقر البنك شخصيا وقابل أحد الموظفين الذين عادة ما يكونون مشغلون عنه.

4.سرعة الإنجاز الأعمال البنكية:

مع اتساع الوسائل وسائل التقنية الحديثة وما أحدثته من سرعة في إنجاز الأعمال البنكية صار سهلا على العميل الاتصال بالبنك عبر الانترنت الذي يقوم بتنفيذ الإجراءات التي تنتهي في أجزاء صغيرة من الدقيقة الواحدة بأداء صحيح وبكفاءة عالية كما لو انتقل العميل إلى مقر البنك شخصيا وقابل أحد الموظفين الذين عادة ما يكونون منشغلين عنه.

[1] عماد أحمد أبو شنب وآخرون، الخدمات **الإلكترونية**، دار الكتاب الثقافي الأردن، 2012 ص 115.

ثالثاً: عيوب الصيرفة الإلكترونية:

للصيرفة الإلكترونية عديد من مزايا التي تتميز بها إلا أنها لا تخلو من بعض العيوب التي يجب الانتباه لها وهي:

1.اتساع الفجوة في علاقة البنك بالعميل:

وما يمكن أن يترتب عنه من عمليات اقتراض بدون ضمانات كافية وتعرض البنك للنصب.

2. صعوبة مراقبة البنك المركزي لحجم السيولة:

حيث أن نظام البنك الإلكتروني يتيح للعميل أن يقوم بتحويل أمواله وبأي مبالغ بضغطة على زر الهاتف أو الكمبيوتر خارج حدود الدولة أخرى أو العكس مما يجعل الدولة عرضة للتأثر بأزمات السيولة سواء الزيادة أو النقصان[1].

3. ظهور المخاطر القانونية: تحتوي المعاملات البنكية على درجة كبيرة من المخاطر القانونية كعدم المعرفة الكاملة بالتشريعات والتنظيمات المطبقة في بلد ما قبل البدء في تقديم الخدمات فيه.

4. **مخاطر السمعة:** وجود سمعة سيئة للبنك بسبب عدم توفر الوسائل الكافية والمؤكدة للبيانات التي تحتفظ بها البنوك والخاصة بعملائه أو وقوعه في بعض عمليات الاختراق ويؤثر على عدد عملائه ويقلص من نشاطاته إلى أقصى حد مما يقلل من أرباح البنك.

5.مخاطر الأخرى: تتمثل المخاطر الأخرى في المخاطر الخاصة بالعمليات البنكية التقليدية (مخاطر الائتمان، السيولة... الخ)[2].

[1] نادية عبد الرحيم، **تطوير الخدمات المصرفية ودورها في تفعيل النشاط الاقتصادي – دراسة حالة جزائر**– رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 3، 2010-2011، ص 82.

[2] – نادية عبد الرحيم، **تطوير الخدمات المصرفية ودورها في تفعيل النشاط الاقتصادي – دراسة حالة جزائر** مرجع سبق ذكره، ص 82.

المبحث الثاني: الإطار النظري لنظام المدفوعات

يركز هذا المبحث على ماهية أنظمة الدفع الإلكتروني، وضبط مختلف ما قدم حولها من تطورات، تعاريف، أنواع أنظمة الدفع الإلكتروني المستعملة في العمليات الدفع الإلكتروني بالإضافة إلى تعرف على أهم المزايا والمخاطر التي تقف حاجزا له.

المطلب الأول: ماهية أنظمة الدفع الإلكتروني

سنتطرق في هذا المطلب إلى تعرف على تطور نظام الدفع الإلكتروني ومعرفة مفهومه.

أولاً: تطور أنظمة الدفع الإلكتروني

لقد ظهر نظام الدفع الإلكتروني بالتزامن مع ظهور التجارة الإلكترونية وبروز علاقة وثيقة بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، والتي أعطت دفعا وبعدا جديدين للتطور والنمو، خاصة في الجوانب الاقتصادية وبالخصوص المالية والمصرفية منها.

فقد أسهم التقدم المعلوماتي في تعزيز الحاجة إلى حلول دفع إلكترونية جديدة، تخدم كل الأطراف المتعاملة داخل النظام، من حكومات ومؤسسات وأفراد، مع توسع استخدام هذه النظم وزيادة الإقبال عليها من طرف المتعاملين، نشأت نزعة تنافسية لدى البنوك والشركات لتسهيل عمليات الدفع الإلكتروني من خلال تطوير نظمها القائمة على تسخير التكنولوجيا لتقديم أحسن الخدمات.[1]

إن التطور الحالي في أنظمة الدفع الإلكتروني يسعى إلى الارتقاء بها من أجل توفير خدمات دفع موحدة

[1] لغرور عز الدين، باصور صادق، **معايير التسيير الآلي لوسائل الدفع الحديثة في الجزائر – دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية، المدية–**، مذكرة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة المدية، 2019-2020، ص7.

وآمن تحظى بمستوى عالي من الثقة، تكون ذات تكلفة قليلة ويسهل الوصول إليها، مما يمكن أيضا السلطات المعنية وعلى رأسها البنك المركزي من[1]:

- تعزيز جدوى وفعالية أنظمة الدفع الإلكتروني.
- دعم جهود الارتقاء بمستوى الشمول المالي.

لقد تعددت العوامل المساعدة على تطور وتحول أنظمة الدفع الإلكتروني من الشكل التقليدي إلى أشكال أخرى تؤدي نفس الوظيفة لكن بطرق مختلفة أكثر تطورا وأهمها نذكر:

1.تراجع فعالية وسائل الدفع التقليدية : بالرغم من الامتيازات التي تتميز بها وسائل التقليدية من حيث تسهيل المعاملات الإ أن هذه الأخيرة تتضمن العديد من النقائص والتى نذكر من بينها :

- **نقص في الملائمة:** فالحاجة إلى الوجود الشخصي سواء شخصيا أو عبر الهاتف لكلا الطرفين بقيد الحرية المعاملاتية،
- **عدم إجراء المدفوعات في الوقت الحقيقي:** لاتتم المدفوعات التقليدية في الوقت الحقيقي، ويتوقف التأخير في التحقق الفعلي على نوعية السداد فالمدفوعات بالشيكات مثلاً تستغرق ما يصل أسبوع،
- **انعدام الأمن:** فالتوقيعات يمكن أن تزور الشيكات والكمبيالات والسندات لأمر يمكن أن تسرق أو تضيع، والتجار يمكن أن يلجئواللغش و الاحتيال بمختلف الأشكال،
- **إرتفاع تكلفة المدفوعات:** إن كل معاملة تكلف مبلغاً ثابتاً من المال، وبالنسبة للمدفوعات الصغيرة تغطي بالكاد تكاليف المصروفات.فالبنوك مثلا جهتها تعاني من ارتفاع تكاليف معالجة الشيكات الصغيرة ذات المبالغ الصغيرة نظرا لتعددها.[2]

[1] لغرور عز الدين، باصور صادق، **معايير التسيير الآلي لوسائل الدفع الحديثة في الجزائر – دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية، المدية** سبق ذكره المرجع، ص 9.

[2] مجرالي سليمة والواعر منى، **وسائل الدفع الإلكتروني أداة مساهمة في تبني تطبيق التجارة الإلكترونية –دراسة حالة استطلاعية لأراء عينة من مستعملي وسائل الدفع الإلكتروني في البنوك الجزائرية**، مذكرة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية والتسيير، جامعة العربي بن مهيدي– أم البواقي،2020 ص 19-20.

2.إستخدام شبكة الانترنت في المجال المصرفي: حيث أدت ثورة الاتصالات والمعلومات إلى ظهور تغيرات جوهرية في عمل القطاع البنكي والمالي ومنه التطلع إلى تقديم خدمات بنكية ومالية متطورة ومتنوعة اعتمادا على ما أنتجته التكنولوجيا وثورة المعلومات.

3.التوجه نحو التجارة الالكترونية : التي تتم باستخدام وسائل الالكترونية وخاصة الانترنت والتى أصبحت تتميز بخصائص عديدة تميزها عن التجارة التقليدية.

ثانيا: مفهوم نظام الدفع الإلكتروني

قبل التطرق إلى تعريف نظم الدفع الإلكتروني لابد أن نعرف الدفع الإلكتروني اولاً:

1- تعريف الدفع الإلكتروني

هناك مجموعة من التعاريف المتعلقة بالدفع الإلكتروني نذكر منها:

- يعرف الدفع الإلكتروني بأنه:" مجموعة الأدوات والتحويلات الإلكترونية التي تصدرها المصارف والمؤسسات كوسيلة دفع والتي تتمثل في النقود البلاستكية وبطاقات الدفع والبطاقات الائتمانية والنقود الإلكترونية[1].

يعرف أيضا بأنه عملية تحويل الأموال هي في الأساس ثمن لسلعة أو خدمة بطريقة رقمية أي باستخدام أجهزة الكومبيوتر وإرسال البيانات عبر خط تلفوني أو شبكة ما أو أي طريقة لإرسال البيانات. [2]

2.تعريف نظام الدفع الإلكتروني

- تُعرف أنظمة الدفع بأنها هي" تلك العمليات أو النشاطات التي يتم عقدها أو تنفيذها أو الترويج لها بواسطة الوسائل الإلكترونية أو الضوئية مثل: الهاتف، الحاسب، الصراف الآلي، الانترنت، التلفزيون الرقمي

[1] -وليد ناجي الحيالي ومجدي أحمد السيد الجعبري، **الإطار النظري للمحاسبة في ظل عمليات التجارة الإلكترونية**، مركز الكتاب الأكاديمي، الأردن، طبعة الأولى ،2015، ص 35.

[2] أم الخير قوق، حنان طهاري، **المسؤولية الناشئة عن استخدام وسائل الدفع الإلكتروني**، مجلة العلوم القانونية والاجتماعية، جامعة زيان عاشور ب، المجلد 07، العدد 01 بالجلفة،2022/03 ص 913.

وغيرها من الوسائل وذلك من قبل البنوك والمؤسسات المالية "[1].

-عرف نظام الدفع الإلكتروني أيضا: "بأنه نظام تبادل مالي بين المشترين والبائعين في بيئة الإنترنت التي يتم تسهيلها بواسطة أداة مالية رقمية (مثل البطاقات الائتمان المشفرة أو الشيكات الإلكترونية أو النقود الرقمية المدعومة من أحد البنوك، أو وسيط آخر"[2].

نصل مما سبق لتعريف أنظمة الدفع الإلكترونية على أنها" أنظمة الدفع التي تتم الكترونيا بدلاً من الورق (الكاش، الشيكات) يستطيع شخص مثلاً أن يحاسب على فواتيره إلكترونياً أو يقوم بتحويل النقود إلكترونياً عبر حسابه البنكي الخاص"[3].

المطلب الثاني: أنواع أنظمة الدفع الإلكتروني

تستخدم البنوك الإلكترونية مختلف أنظمة الدفع الإلكتروني، وهذا ما سنتطرق له في هذا المطلب.

أولاً: نظام الدفع الإجمالي للمبالغ الكبيرة والمدفوعات المستعجلة" RTGS":

هو نظام مركزي إلكتروني أنشأ بموجب الأمر رقم 04/05 بتاريخ 2005/10/13 للتسوية ما بين البنوك، ويعرف هذا النظام بأنه" نظام يخص أوامر الدفع التي تتم ما بين المصارف باستخدام التحويلات المصرفية أو البريدية للمبالغ الكبيرة للدفع الفوري المحقق من قبل المشاركين في هذا النظام"[4].

ويعرف أيضا بأنه:" نظام مركزي إلكتروني يعمل على أساس فوري إجمالي نهائي ومستمر، يقوم بتنفيذ أوامر

[1] هدى كرماني، **عصرنة أنظمة الدفع في الجزائر: دراسة ميدانية على عملاء القرض الشعبي الجزائري البنك الخارجي الجزائري**، الشركة العامة لولاية قسنطينة، مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، المجلد12، العدد02، ص 498.

[2] سبع فايزة، **قياس اتجاهات المستهلكين نحو نظام الدفع الإلكتروني في الجزائر –دراسة ميدانية–** أطروحة الدكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة فرحات عباس سطيف-1- 2019-2020، ص 83.

[3] محمد نور صالح الجداية وسناء جودت خلف، **تجارة إلكترونية**، دار الحامد للنشر والتوزيع، ط1، الأردن،2009، ص231.

[4] تومي ابراهيم، **تقييم تجربة استخدام نظامي التسوية الإجمالية الفورية للمبالغ الكبيرة والدفع المستعجل ولمقاصة الإلكترونية للمدفوعات الخاصة بالجمهور العريض في النظام المصرفي الجزائري خلال عقد من الزمن2006**-2015، مجلة العلوم الإنسانية، جامعة محمد خضير بسكرة، العدد 46، بتاريخ 2017/03، ص 443.

التحويل الدائنة، ويوفر نقطة تسوية لأنظمة التصنيفية المعمول بها في بلد ما، من خلال الحسابات المركزية للبنوك.[1]

مما سبق يمكن القول أن نظام "RTGS" يقوم بتسوية المبالغ الكبيرة في الوقت الحقيقي

ويتم فيه سير التحويلات بصفة مستمرة، وبصفة آنية، وبمبالغ إجمالية[2].

حيث يهدف هذا النظام إلى [3]:

- تسوية عمليات البطاقة المصرفية في وقت الحقيقي، وكل العمليات المتعلقة بوسائل الدفع الأخرى.
- تلبية مختلف احتياجات المستعملين باستخدام نظام الدفع الإلكتروني.
- تقليص آجال التسوية.
- تخفيض التكلفة الإجمالية للمدفوعات، خاصة وأن تكلفة المدفوعات التي كانت تجرى قبل إنشاء هذا النظام كانت مرتفعة.
- تحسين نظام الدفع الوطني يجعله يتمتع بالمقاييس الدولية في إدارة مخاطر السيولة.
- تمتين العلاقات بين البنوك العاملة بهذا النظام.

يقوم نظام تشغيل (ARTS) على مبادئ التالية:

- المشاركين: المشاركة في النظام مفتوحة لكل مؤسسة لها حساب تسوية في بنك الجزائر.
- العمليات التي يعالجها النظام: يعالج النظام مختلف العمليات المصرفية بين المؤسسات المصرفية والمالية والمشاركين عامة، وذلك على نحو التالي:

[1] شيماء بن محسن وعفاف هباز، **دور أنظمة الدفع الالكترونية في تحسين أداء البنوك التجارية– دراسة حالة البنك الوطني الجزائري BNA و بنك الفلاحة و التنمية الفلاحة BADR وكالة ورقلة للفترة 2015–2018**، مذكرة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2018–2019 ص 31.

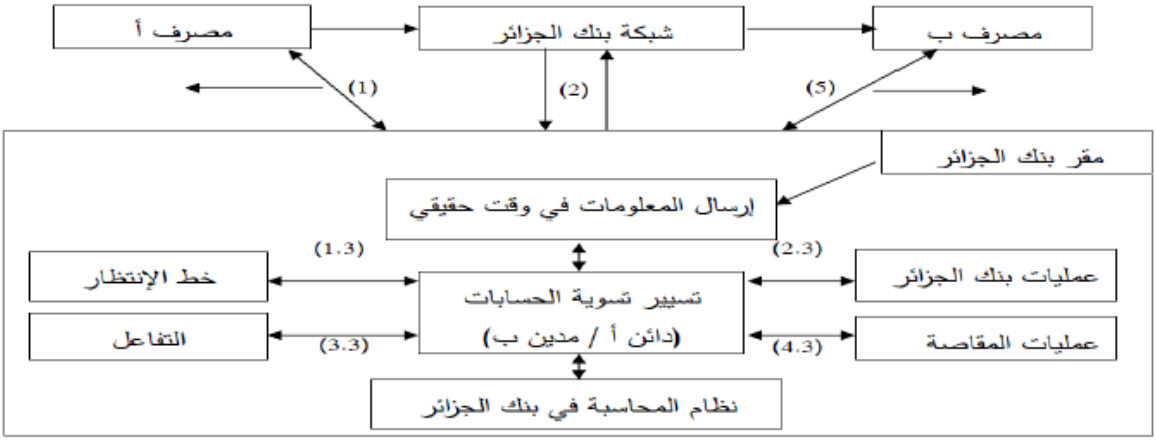
[2] نفس المرجع ص31.

[3]- فضيل فارس، **التقنيات البنكية محاضرات وتطبيقات**، الجزء الأول، الطبعة الأولى، مطبعة ألموساك رشيد، الجزائر، 2013، ص 315.

- عمليات ما بين المصارف يتم من خلالها مختلف التحويلات بين المصارف أو حسابات الزبائن والتي تكون فيها المبالغ هامة أو مستعجلة، كذلك يعالج هذا النظام عمليات بنك الجزائر الذي يعتبر المشارك الوحيد القادر في حدود اختصاصه توجيه وإصدار الأوامر للقرض أو الخصم من حسابات المشتركين.
- تسوية المبالغ عن طريق المقاصة الإلكترونية: إن المبالغ المدينة والدائنة الناتجة عن طريق المقاصة الإلكترونية تعالج بهذا النظام قرضا ودينا في نفس الوقت وفي حسابات المشاركين.
- حسابات التسوية: إن بنك الجزائر الذي يشرف على إدارة النظام يفتح في سجلاته باسم كل مشارك حسابات تسوية تقسم إلى حسابات فرعية، وهذه الحسابات تحول حسب الحالات في زيادة أو نقص مبالغ الحسابات الجارية للمشاركين والتي تضبطها المحاسبة العامة لبنك الجزائر، والتسويات التي تتم عن طريق النظام.

يمكن توضيح نظام $ARTS$ في الشكل التالي:

شكل رقم (1-2): تسوية المبالغ الإجمالية في وقت حقيقي حسب نظام (ARTS).



المصدر: السعدي عياد، إكرام حجاب، **تحديات نظام الدفع الإلكتروني وواقع تطبيقه في البنوك التجارية**، مجلة الاقتصاد الدولي والعولمة، المجلد 3، العدد2، 2020، ص 138.

ثانياً: نظام المقاصة الإلكترونية (ATCI)

قبل تعريف نظام المقاصة نتطرق أولاً إلى:

تعريف نظام: هو مجموعة عناصر متفاعلة فيما بينها، لأجل تحقيق هدف محدد[1].

تعريف المقاصة: المقاصة في اللغة، مصدر قاصة إذا كان عليه دين مثل ما على صاحبه فجعل لدين في مقابله الدين، المقاصة في اصطلاح الفقهاء: عرفها ابن جزئ من فقهاء المالكية بأنها: اقتطاع دين من دين[2].

تعريف نظام المقاصة الإلكترونية:

دخل نظام المقاصة الإلكترونية في الإنتاج في ماي 2006 بمقاصة الشيكات، وقد تم إدخال أدوات دفع الأخرى تدريجيا، وخلال سنة 2007 أنجز هذا النظام ما يقارب 7 مليون عملية دفع بمبلغ إجمالي يقدر 5452 مليار جزائري.[3]

هو عبارة عن نظام لإجراء عمليات المقاصة الإلكترونية بين البنوك، يديره ممثل عن مركز ما قبل المقاصة بين البنوك CPI، ويقوم نظام مقاصة الإلكترونية بمعالجة وسائل الدفع الإلكترونية بالجملة متمثلة في:

- الشيكات.
- التحويلات المالية التي تقل عن 1مليون دينار جزائري.
-السحوبات.
- الأوراق التجارية.
- الدفع بالبطاقات البنكية.

---

[1] صبا عيد سليم فاخوري، **أثر استخدام المقاصة الإلكترونية على جودة الخدمات المصرفية المقدمية للعملاء**، رسالة ماجستير، كلية الدراسات العليا، جامعة البلقاء التطبيقية، الأردن، 2009، ص 13.

[2] نفس المرجع ص 13.

[3] بونايرة راضية وصادو أسامة، **دور تقنيات الدفع الإلكترونية في تفعيل نشاط البنك التجاري**–دراسة حالة البنك الوطني الجزائري- وكالة جيجل 671-، مذكرة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد الصديق بن يحي، ججيل، 2016-2017 ص 64.

إن المبالغ المدينة والدائنة الناتجة عن طريق المقاصة الإلكترونية تعالج بهذا النظام قرضا ودينا في الوقت نفسه وفي حسابات المشاركين تعمل على أساس مبدأ " الكل أو لا شيء" وفي حالة استحالة تطبيق العملية ترفض من قبل غرفة المقاصة الإلكترونية وعلى الراغب أن يعيد العملية في وقت لاحق[1].

بحيث يهدف هذا النظام إلى [2]:

- التسيير المحاسبي يعطي نظرة شاملة وحقيقية عن وضعية الخزينة في السوق المالية ووطنية.

- تقليص آجال المعالجة، سواء قبول أو رفض العملية في أجل أقصاه 5أيام على أن يتم اختزال هذه المدة إلى 3 أيام ثم 48ساعة.

- تأمين أنظمة الدفع العام.

-مواجهة عملية تبيض الأموال في الجزائر.

- إعادة الثقة للزبائن في وسائل الدفع خاصة الصكوك والبطاقات والتحويلات.

كما يقوم نظام المقاصة الإلكترونية بالعمليات التالية[3]:

- تسيير عملية التحصيل المحولة من طرف المشتركين.

- تسيير عمليات التحصيل المرجعة في نهاية كل حصة أو جلسة للمقاصة.

- نشر عملية التحصيل المرجعة من طرف المشترك المرسل إليه.

- تسيير المخاطر المالية لكل عمليات الدفع فيما بين المصارف.

---

[1] رابح عرابة، **دور تكنولوجيا الخدمات المصرفية الإلكترونية في عصرنه الجهاز المصرفي الجزائري**، الأكاديمية للدراسات الاجتماعية والإنسانية، العدد8، الجزائر2012، ص 21.

[2] سهيلة بن دريس، محمد حمو، **آفاق الصيرفة الإلكترونية في البنوك الجزائرية و آفاق تطوريها**، مجلة الريادة لاقتصاديات الأعمال، المجلد06، العدد02، جامعة حسيبة بن بو علي،الشلف، جانفي2020، ص404 .

[3] العاني إيمان، **البنوك التجارية وتحديات التجارة الإلكترونية**، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة منتوري قسطينة،2007، ص 239

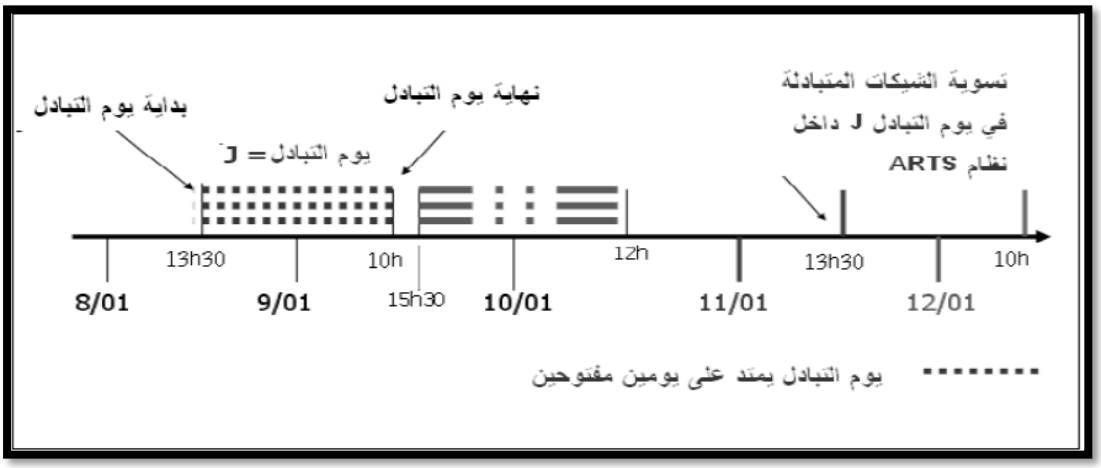
- حساب أرصدة التسوية.

- تزويد المشترك بالمعلومات التقنية والمالية.

فيما يلي شكل يبين سير معالجة العمليات في نظام المقاصة الإلكترونية

يمتد يوم التداول في نظام المقاصة الإلكترونية بين البنوك على يومين مفتوحين كما هو موضح في الشكل:

شكل رقم (1-3) سير عمليات المعالجة في نظام المقاصة الإلكترونية (ATCI):



المصدر: العاني إيمان، **البنوك التجارية وتحديات التجارة الإلكترونية**، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة منتوري قسطينة،2007، ص 239

هذا التنظيم- الموضح بالشكل رقم (1-) يسمح بتعظيم سرعة معالجة وسائل الدفع بحيث يتم في بداية أول يوم (J) استلام الشيكات المقدمة من الزبائن وخلال نصفي اليومين اللاحقين يجري تحويلها إلى الشكل الرقمي وتجريدها من شكلها المادي وتسمى هذه الفترة بيوم التبادل.

ملاحظة: لهذا الخصوص توضع رزنامة لنظامي ARTS وATCI توضح أيام العطل من بداية السنة حتى يكون للمشاركين فيهما نفس سير العمل على مستوى الجزائر العاصمة تتم معالجة الشيكات المقدمة من بنك الجزائر أو من الخزينة العمومية في حين أن بقية الفروع لا تعالج فيها سوى الشيكات لحساب الخزينة.

ثالثاً: نظام التحويلات المالية الإلكترونية (EET):

نظام التحويلات المالية والإلكترونية (ETT) يعمل على منح الصلاحية لبنك ما للقيام بحركات التحويلات المالية (الدائنة والمدينة) إلكترونيا من حساب بنكي إلى حساب بنكي آخر، أي أن عملية التحويل تتم إلكترونيا عبر الهواتف وأجهزة الكمبيوتر، وأجهزة المودم عوضا عن استخدام الأوراق[1].

بحيث تنفذ عملية التحويل الإلكتروني بتوقيع العميل نموذجا معتمدا لصالح الجهة المستفيدة (التاجر)، ويمكن هذا النموذج من اقتطاع القيمة المحددة من حساب العميل وفق ترتيب زمني معين(يوميا أو أسبوعيا أو شهريا)، ولإتمام عملية التحويل المالي الإلكتروني .

يتميز هذا النظام ب:

1- تنظيم الدفعات: بحيث يكفل الاتفاق على وقت اقتطاع وتسديد قيمة التحويلات المالية وتنظيم الدفعات بشكل رسمي في الوقت المحدد.

2- تخفيض تكاليف الخدمة المصرفية: قللت شبكة نظام المقاصة الآلية من تكاليف الخدمات المصرفية من خلال:[1]

- تقليل أو إلغاء الخدمات التي تقدمها الصناديق المتعلقة لتجميع الشيكات.
- تخفيض خسائر منح الائتمان.

3- تيسير العمل: حيث ألغت المقاصة الآلية حاجة العميل والمستفيد لزيارة المصرف لإيداع قيمة التحويلات المالية مما يعني تيسير الأمر ورفع فعالية نظام العمل.

4- السلامة والأمن: إن التعامل عن طريق المقاصة الآلية والتحويلات المالية الإلكترونية يقلل من الخوف

[1] بورایر هاجر أمينة، دور **وسائل الدفع الحديثة في تفعيل التجارة الالكترونية بالجزائر**، أطروحة الدكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة البليدة2 ،2019-2020، ص 230-231.

وسرقة الصكوك الورقية، والحاجة إلى تنقل الأموال السائلة.

5- زيادة رضا العملاء: نتيجة سرعة العمليات التحويل الإلكتروني وانخفاض تكلفتها فهي بذلك تحقق رضا العملاء والتزويد من ثقتهم في التعامل مع التاجر أو الشركة.

6- تقليل الأعمال الورقية: وذلك من خلال تقليل الاعتماد على النماذج الورقية والشيكات التقليدية وغيرها من التعاملات الورقية وإعداد كشوف الحسابات[1].

المطلب الثالث: خصائص، مزايا وعيوب أنظمة الدفع الإلكتروني

للنظام الدفع الإلكتروني جملة من الخصائص كما يتمتع بالعديد من مزايا والمخاطر وهذا ما سنتطرق إليه في هذا المطلب.

أولا: خصائص نظام الدفع الإلكتروني:

من أهم خصائص نظام الدفع الإلكتروني ما يلي:

✓ **البساطة والوضوح:** أي أنتكون القواعد والإجراءات المعمول بها واضحة وغير معقدة وسهلة الفهم والممارسة من طرف جميع المتعاملين.

✓ **المرونة:** ونقصد بالمرونة قدرة النظام على تكيف والاستجابة للمواقف سواء كانت هذه التغيرات راجعة إلى التطور في سلوك الوحدات (أفراد ومؤسسات)، أو راجعة إلى تطور في مجال وسائل الدفع وقنوات الاتصال، أو غير ذلك التغيرات مهما كان نوعها ومصدرها.

✓ **السرعة:** وتعنى إتمام إجراءات الدفع في أقل زمن ممكن حقيقي، أو على الأقل في نفس يوم.

✓ **الأمان:** ويتعلق الأمر هنا أساسا بأمنية وسائل الدفع والطرق المستعملة فالشك أو التخوف من السرقة والاحتيال والخداع مهدم الثقة ومذهب للأمان، فكلما ساد الأمان في الطرق والوسائل المعتمدة سادت الثقة

[1] منير محمد الجنبيهى وممدوح الجنبيهى، **النقود الإلكترونية**، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، ص 15

عند المتعاملين[1].

ثانيا: مزايا أنظمة الدفع الإلكتروني

تتميز أنظمة الدفع الإلكتروني بمزايا التالية[2] :

1- يؤمن تسوية أوامر الدفع بين المشاركين بصورة آنية وآمنة.

2- تم تصميم هذا النظام للتخلص من مخاطر التسويات الائتمان، السيولة والتشغيل.

3- التحكم في تنفيذ المدفوعات بموجب الأموال المتوفرة باستخدام مبدأ ما يدخل أولا يخرج اولا.

4- تجنب الأخطاء الناجمة عن العمل اليدوي.

5- النظام يعمل باللغتين العربية والانكليزية.

6- تنفيذ المدفوعات بالدولار الأمريكي أو أي عملة أخري.

ثالثا: مخاطر التي تواجه نظام الدفع الإلكتروني:

تتمثل المخاطر المتعلقة بأنظمة الدفع بشكل أساسي في:

1.المخاطر المالية: وتنقسم إلى[3] :

1.1. خطر عدم الملاءة:risque de *crédit* يتمثل في عدم قدرة أحد الأطراف على الوفاء بالتزاماته المالية في النظام.

[1] شعبور ومصباح مرابطي، "**وسائل الدفع الالكتروني في الجزائر" – واقع وتحديات– دراسة استطلاعية من وجهة نظر الموظفين بالوكالات البنكية لولاية تبسة**، مرجع سبق دكره، ص 05.

[2] مصطفى محمد إبراهيم محمد، **نظام المدفوعات الالكتروني وعلاقته في فاعلية المصارف التجارية، مجلة دراسات محاسبة ومالية**، بغداد، المجلد 09، العدد28، ص 153.

[3] دحية رباب، أثر التطور التكنولوجي على أنظمة ووسائل الدفع مع الاشارة إلى حالة الجزائر–دراسة تحليلية– أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 3، 2019، 34.

2.1. خطر السيولة *risque de liquidité*: قد تكون المتطلبات والإجراءات القانونية والتنظيمية معيقة للسير الحسن للنظام.

2. المخاطر الهيكلية: وتنقسم إلى:

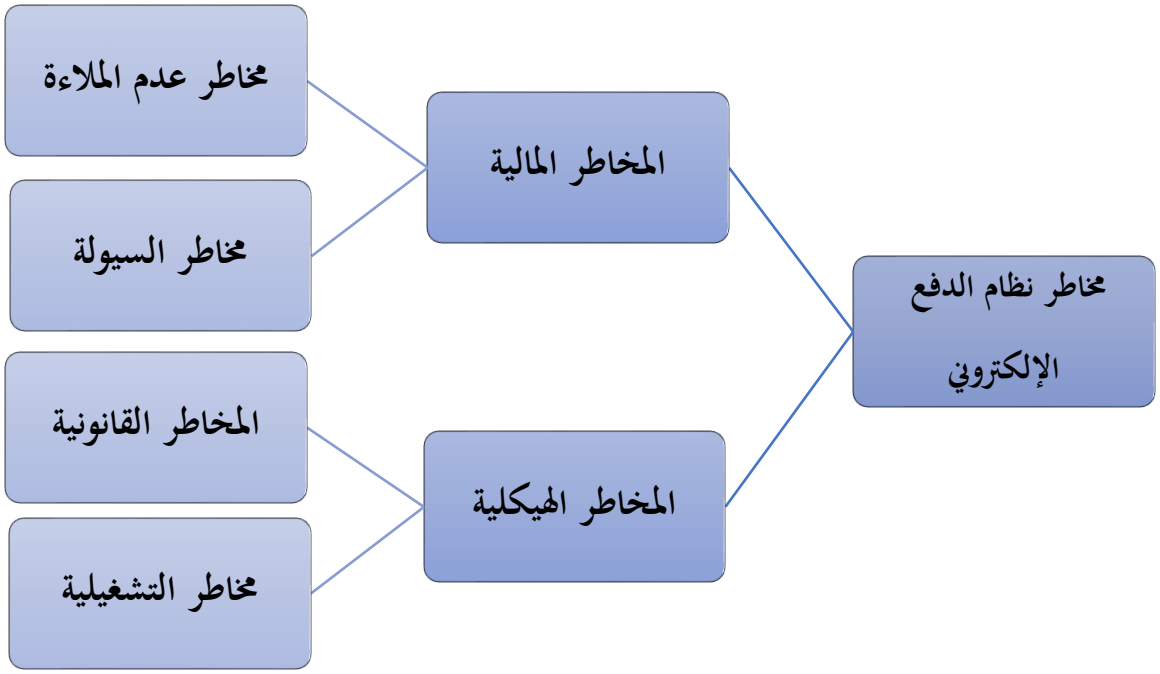
1.2. الخطر القانوني *risque juridique*: قد تكون المتطلبات والإجراءات القانونية والتنظيمية معيقة للسير الحسن للنظام، فالاعتبارات الشكلية والإجرائية كثيرا ما تكون سببا في الإخلال بروح النظام وأهدافه، كما قد يشكل خطرا على كفاءة النظام، فمثلا عدم الاعتراف القانوني بالتوقيع الالكتروني لا يسمح بتحرير الشيك الالكتروني.

2.2. مخاطر التشغيل: تنشأ هذه المخاطر نتيجة:

- **عدم التأمين الكافي للنظم:** تتعلق بعدم توفر وسائل الآمن الكافية لنظم حسابات البنك مما يتيح إمكانية اختراقها من قبل أشخاص غير مرخص لهم بذلك.
- **عدم ملائمة تصميم النظم أو إنجاز العمل او أعمال الصيانة:** وتنشأ بسبب عدم كفاءة النظم أو إخفاقها وبطء أدائها نتيجة عدم كفاية البرمجيات أو الموظفين القائمين على تلك النظم.
- **إساءة الاستخدام من قبل العملاء:** ويحدث ذلك بسبب عدم إحاطة العملاء بإجراءات التامين الوقائية الواجب القيام بها.[1]

[1] على عبد الله شاهين، **نظم الدفع الكترونية ومخارطها ووسائل الرقابة عليها–دراسة تطبيقية على بنك فلسطين**، مجلة جامعة الأزهر، المجلد12، العدد1، فلسطين،2010 ص524-525

الشكل رقم (4-1) هيكل المخاطر المتعلقة بأنظمة الدفع الإلكتروني



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على المعلومات السابقة.

المبحث الثالث: ماهية وسائل الدفع الإلكترونية

لقد أدى تطور الاقتصادي وزيادة حجم المعاملات المالية التجارية إلى تطور وسائل الدفع وعدم استقرارها على شكل معين، لأن وسائل الدفع التقليدية لم تعد فعالة في عصر يتطلب السرعة في معالجة المعاملات والصفقات عليه سنتطرق في هذا المبحث إلى مفهوم وكذا أنواع وسائل الدفع الإلكترونية ومختلف مزايا والعيوب التي تتعرض لها.

المطلب الأول: ماهية وسائل الدفع الإلكترونية

أصبح من الضروري ابتكار وسائل حديثة تمثلت في وسائل الدفع إلكترونية التي سنتطرق في هذا المطلب إلى مفهومها وأهم خصائصها.

أولا: مفهوم وسائل الدفع الإلكترونية

هناك عدة تعريفات لوسائل الدفع الإلكترونية نذك منها:

تعريف الأول: عرفها المشرع الجزائري في مادة 6 من قانون 18-05 المتعلق بالتجارة الإلكترونية بأنها" كل وسيلة دفع مرخص بها طبقا للتشريع المعمول به تمكن صاحبها من القيام بالدفع عن قرب أو بعد، عبر منظومة إلكترونية.[1]

تعريف الثاني: هي مجموعة من الأدوات والتحولات الإلكترونية التي تصدرها المصارف والمؤسسات كوسيلة دفع وتتمثل في البطاقات البنكية والنقود الإلكترونية والشيكات الإلكترونية[2] .

[1]- قانون 18-05 المؤرخ في 24 شعبان عام 1439 الموافق 10 مايو سنة 2018، يتعلق بالتجارة الإلكترونية، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، عدد28.

[2] السايس ابتسام ونيلي صفاء، **وسائل الدفع في التجارة الإلكترونية**، مذكرة ماستر، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة،2019-2020، ص 7.

مما سبق يتضح لنا أن وسيلة الدفع الإلكتروني هي: **وسيلة لتحويل الأموال وفق تقنية إلكترونية مما يسهل عملية التبادل بطريقة آمنة وسريعة وبأقل التكاليف الممكنة.**

ثانيا: خصائص وسائل الدفع الإلكترونية

تتميز وسائل الدفع الإلكترونية بخصائص تميزها عن الوسائل التقليدية والتي يمكن تلخصيها فيما يلي[1]:

1-الطابع الدولي لوسائل الدفع الإلكترونية: أي أنه وسيلة مقبولة من جميع الدول، حيث يتم استخدامه لتسوية الحساب في المعاملات التي تتم عبر فضاء إلكتروني بين المستخدمين من كل أنحاء العالم.

2- الدفع بواسطة النقود الإلكترونية: فيها الثمن مدفوعا مقدما. وهي عبارة عن قيمة نقدية تتضمنها بطاقة بها ذاكرة رقمية أو الذاكرة الرئيسية للمؤسسة التي تهيمن على إدارة عملية التبادل.

3- استخدام وسائل الدفع الإلكترونية لتسوية المعاملات عن بعد: حيث يتم إبرام العقد بين أطراف متباعدة في المكان، ويتم الدفع عبر شبكة الانترنت، أي من خلال المسافات بتبادل المعلومات الإلكترونية بفضل الوسائل اللاسلكية، يتم إعطاء أمر بالدفع وفقا لمعطيات إلكترونية تسمح بالاتصال المباشر بين طرفي العقد.

4- يتم الدفع الإلكتروني بأحد الأسلوبين: الأسلوب الأول ويكون من خلال نقود مخصصة سلفا لهذا الغرض، فالدفع هنا لا يتم إلا بعد الخصم من هذه النقود، ولا يمكن تسوية المعاملات الأخرى عليها بغير هذه الطريقة، ويشبه ذلك العقود التي يكون الثمن فيها مدفوعا مقدما، أما الأسلوب الثاني فيتم بواسطة البطاقات البنكية العادية، حيث لا توجد مبالغ مخصصة مسبقا لهذا الغرض، بل إن المبالغ التي يتم السحب عليها بهذه البطاقات قابلة للسحب عليها بوسائل أخرى كشيك لتسوية أي معاملة مالية.

[1] أحمد بوراس والسعيد بريكة، "**أعمال الصيرفة الإلكترونية الأدوات والمخاطر**" مرجع ذكر سابقا، ص 205.

– يتم الدفع من خلال نوعين من الشيكات:

- **شبكة خاصة:** يقتصر الاتصال بها على أطراف التعاقد ويفترض وجود معاملات وعلاقات تجارية ومالية مسبقة بينهم.
- **شبكة عامة:** حيث يتم التعامل فيها بين العديد من الأفراد لا توجد بينهم قبل ذلك روابط معينة.

المطلب الثاني: أنواع وسائل الدفع الإلكترونية

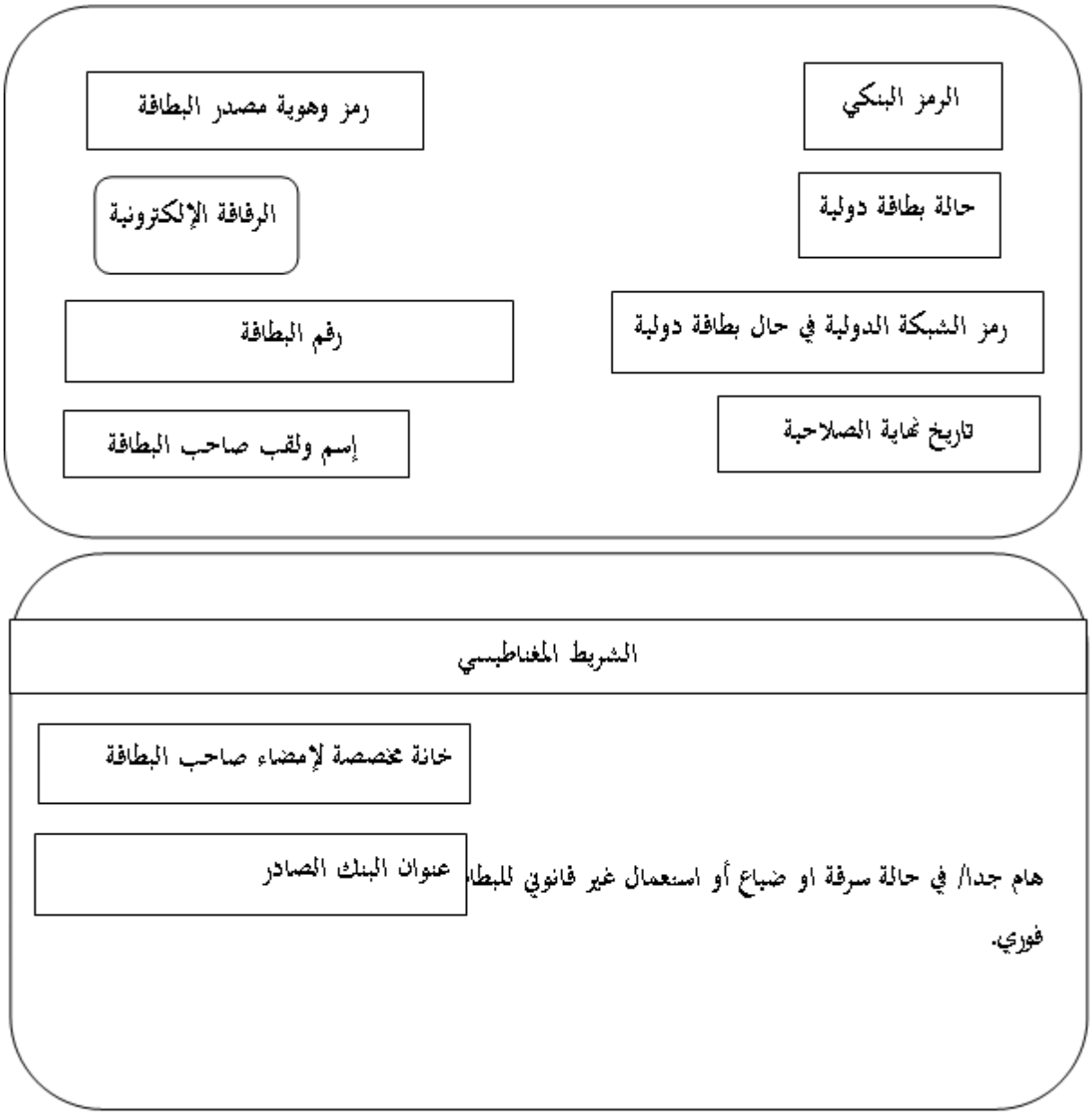
تعددت وسائل الدفع الإلكترونية واتخذت أشكالا مختلفة تتلاءم مع طبيعة المعاملات وتسوية المدفوعات حيث كان أول ظهور في شكل بطاقات البنكية ومع تطور في مجال التكنولوجيا تنوعت وتطورت أنواعها كما هو موضح في الشكل التالي:

أولا: البطاقات البنكية (*crédit carde*):

1.تعرفها: يمكن تعريفها على أنها " بطاقة بخصوصيات قانونية تصدرها البنوك أو الجهات الأخرى المؤهلة قانونا كخدمة مميزة لزبائنها، بحيث يتمكن هؤلاء من تمريرها عبر أجهزة الإلكترونية من أجل تحقيق جملة من الأهداف، في المقابل تتحصل الجهات التي أصدرتها عوائد تتضمن رسوم أو فوائد وعمولات[1]، وهي موضحة في الشكل التالي:

[1]– فضيل فارس، **التقنيات البنكية محاضرات وتطبيقات**، مطبعة ألموساك رشيد، ط1، الجزائر، 2013، ص259.

شكل البطاقة البنكية رقم (1–5) بحسب و جهها وظهرها



المصدر: فضيل فارس، **التقنيات البنكية محاضرات و تطبيقات**، الجزء الأول، مطبعة ألموساك رشيد ، ط1،الجزائر، 2013، ص260

بالنظر إلى الشكل أعلاه، يتبين أن البطاقة البنكية تتضمن العديد من المعلومات والأساسيات الضرورية ضمن وجهها وظهرها لاستعمالها من قبل صاحبها هي بإنجاز:

على وجه البطاقة:

- **الرمز التعريفي** للجهة أو البنك الذي أصدر البطاقة – شعار البنك المصدر –.
- **الرقاقة الإلكترونية:** تشبه إلى حد بعيد الرقاقة الإلكترونية المستخدمة في الهاتف النقال، هي مساحة ذهبية تسمح بعد استخدام البطاقة عبر جهاز الدفع الإلكتروني من قراءة البيانات المخزنة (كالبنك الذي أصدرها، والمستوى الأعلى الذي يمكن سحبه أو دفعه والعمليات التي يسمح بإنجازها وغيرها) ضمن الرقاقة ومن ثم تسوية المعاملات التي يقم بها صاحبها لدى التاجر.
- **رقم البطاقة:** يتكون من 16 رقما يبدأ بالرقم الأول من اليسار طبعا المعبر عن نوع البطاقة وأرقام أخرى تعبر عن الشبكة أو المؤسسة التي أصدرت بتشخيص مدى صحة البطاقة ومعرفة صاحبها.
- **اسم ولقب صاحب البطاقة.**
- **الرمز البنكي:** حيث يتضمن أرقام سبق وأن وضعت ضمن رقم البطاقة – بمعنى آخر 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 الورقة:

- **شريط مغناطيسي:** هي مساحة على شكل مستطيل تتضمن خيوط ذهبية اللون، تخزن فيه بيانات إلكترونية 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.

2.أنواع البطاقات البنكية: هناك عدة أنواع من هذه البطاقت نذكر منها:

1.2. بطاقة السحب: هي تلك البطاقة التى يقتصر استخدامها على سحب النقود فقط من الموزعات الآلية للأوراق النقدية، حيث يمكن للعميل بمقتضاها سحب مبالغ نقدية من حسابه بحد أقصى متفق عليه، ويتم إصدارها من جانب البنك رغبة في عدم وجود زحام على شباك الصرف،و كذلك لتمكين العميل من صرف المبلغ الذى يحتاجه خلال الفترة التى يكون فيها البنك مغلقا، مع الإشارة إلى أنه في الجزائر كانت الأسبقية للقرض الشعبي الجزائري CAPسنة 1989 في طرح بطاقة السحب من الموزعات الآلية للنقود DAB، وبطاقة السحب تتخذ ثلاث أنواع :[1]

– **بطاقة السحب أحادية البنك:** تستعمل فقط في الموزعات الآلية التابعة للبنك المصدر لها،

– **بطاقة السحب البنكية المحلية:** تستعمل في مختلق الموزعات الآلية التي تحوز عليها مختلف البنوك المحلية،

– **بطاقة السحب البنكية الدولية:** تستخدم في مختلف الموزعات الآلية للبنوك على مستوى دولي بموجب اتفاق مبرم بينها.

2.2. بطاقة الدفع:وتخول لحاملها الإستفادة من الخدمات التالية[2]:

– سحب النقود من الموزعات الآلية و الشبابيك الآلية للبنوك،

– تسديد فواتير الخدمات كالكهرباء والغاز و الهاتف...،

[1] فارس فضيل، **التقنيات البنكية محاضرات و تطبيقات ،** مرجع سبق ذكره 264.

– سداد مقابل السلع والخدمات حيث يتم تحويل ذلك المقابل من حساب العميل إلى حساب التاجر لذالك تعتمد هذه البطاقة على وجود أرصدة فعلية للعميل لدى البنك، أو يقوم البنك بوضع سقف معين من النقود الذي يمكن استخدامه من خلال حامل البطاقة.

هناك بطاقات دفع محلية وأخرى دولية،كما نجد أيضا بطاقات الخصم الفوري، وبطاقات الخصم المؤجل (بطاقات الحساب) حيث يمكن استخدامها مع تأجيل الخصم بسبب عدفاية رصيد الحساب البنكي لحاملها، حيث يمهل البنك صاحبها مدة زمنية أقصاها شهر لدفع يمة الإستخدامات، وفي حال تأخير عن التسديد تفرض عليه فوائد التأخير.

3.2. بطاقات الائتمانية:هي عبارة عن" بطاقة بلاستيكية أو ورقية مصنوعة من مادة مصنوعة من مادة يصعب العبث بها تصدرها جهة ما مثل البنك ،شركة استثمار يذكر فيها اسم العميل الصادرة لصالحه ورقم حسابه حيث يملك الحامل تقديم تلك البطاقة للتاجر لتسديد ثمن مشترياته،حيث يقوم التاجر بتحصيل تلك القيمة من الجهة المصدرة التى تقوم بدورها باستيفاء تلك المبالغ من الحامل"، ولبطاقة الائتمان عدة مصطلحات تدور نفس معني واحد منها: بطاقات الدفع البلاستكية أوما يعرف ببطاقة الاعتماد أو بطاقة الائتمان[1]. في أدناه شكل يبين البطاقة والمعلومات التي تتضمنها .

ثانيا: البطاقات الذكية "smart carde" :

1.تعرفها : يسميها البعض بطاقة البرعوث،" وهي بطاقة بلاستيكية تشبه بطاقة الائتمان تحتوي على برعوث إلكتروني صغير جدا (رقاقة إلكترونية chip) يشكل ذاكرة عددية تسمح بالاحتفاظ بكمية كبيرة جدا من

[1]جلال عايد الشورة، **وسائل الدفع الإلكترونية**، دار الثقافة للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، الأردن،2009، ص 22– 23.

المعلومات تفوق التي يمكن أن تخزنها البطاقات العادية، تهتم بالتفاصيل المتناهية عن الحالة المالية لصاحبها، ولها قدرة عجيبة في سرعة التعامل و تنفيذ العمليات الأكثر تعقيدا".[1]

للبطاقات الذكية العديد من المزايا تتمثل فيمايلي[2]:

– **القدرة على تخزين المعلومات:** تستطيع البطاقة الذكية اليوم احتواء مابين (16-03) كليوبايت من المعلومات والقدرة على معالجتها مع توقع زيادة طاقتها في المستقبل مقابل الانخفاض المتواصل في تكلفتها.

– **استخدام البطاقة الذكية كمحفظة إلكترونية:** يمكن استخدام البطاقة الذكية كحافظة النقود الإلكترونية وتفرغ من النقود وهذه الميزة تتفرد بها.

السرية و الأمان : استخدامها يعتمد على الشفرة واعتماد البيانات إذ يتم إجراء مثل هذه المعاملات في بيئة مضمونة داخل شكبة للمعلومات.

ثالثا:النقود الإلكترونية :

قبل عرض تعريف موحد للنقود الإلكترونية لابد من التأكيد على الحقيقة التالية :

يوجد اتجاهان مختلفان حول النقود الإلكترونية، حيث الإتجاه الأول يعتبر أن النقود الإلكترونية هي نفسها وسائل الدفع الإلكترونية أي أن النقود الإلكترونية هي مرادف لوسائل الدفع الإلكترونية لذلك هذا الاتجاه يعتبر مثلا الشيك الإلكتروني والكمبيالة والبطاقة الذكية وغيرها من الأدوات هي أشكال النقود الإلكترونية،

[1] سدرات ياسمينة، عاشوري بدر الدين، **أثر استخدام نظم الدفع الإلكتروني على أداء البنوك التجارية العاملة في الجزائر** – دراسة حالة عينة من البنوك الجزائرية–، مذكرة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة محمد بوضياف بالمسيلة،2019-،2020 ص 08.

[2] شلفي أحمدو بوشنافة حبيبة، **دور الصيرفة الإلكترونية في تعزيز و تطوير نظم الدفع الحديثة للتجارة الإلكترونية–دراسة حالة البنك الوطني الجزائري BNAوكالة المدية**، كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية و التسيير جامعة يحي فارس، المدية ، 2021-2022 ص 22.

بينما الإتجاه الثاني يعتبر أن النقود الإلكترونية هي أحد وسائل الدفع الإلكترونية مثلها مثل الشيك الإلكتروني والتحويل الإلكتروني و غيرها من الوسائل.[1]

1.تعريف النقود الإلكترونية:

التعريف الأول : هي عبارة عن قيمة نقدية بعملة مححدة تصدر في صورة بيانات إلكترونية مخزنة على ذكية أو قرص صلب بحيث يستطيع صاحبها نقل ملكيتها إلى من يشاء دون تدخل شخص آخر.[2]

التعريف الثاني:تعرف بأنها" قيمة نقدية مخزونة على وسيلة الإلكترونية مدفوعة مقدماً وغير مرتبطة بحساب بنكي، وتحظى بقبول واسع من غير من قام باصدارها، وتستعمل كأداة للدفع لتحقيق أغراض مختلفة". [3]

ومن خلال ما سبق يمكن تحديد **عناصر** النقود الإلكترونية وهي كالآتي:[4]

– لقيمة المخزنة : حيث تشمل النقود الإلكترونية على وحدات نقدية لها قيمة مالية.

– التخزين على وسيلة الإلكترونية: حيث يتم شحن القيمة النقدية بطريقة الإلكترونية على بطاقة بلاستكية أو على القرص الصلب لكمبيوتر الشخص المستهلك.

– أنها لا تشترط اخذ عمولة مقابل الخدمات التى تقدمها: و هذا ما يميزها عن البطاقات الدفع الإلكتروني كبطاقات الائتمان التى تشترط للمتعامل بها أن يفتح حسابا لدى المصرف الذي يقوم بإصدارها، و التي تمكنهم من القيام بدفع أثمان السلع و الخدمات التى يشترونها مقابل عمولة يتم دفعها للمصرف المقدم للخدمة

---

[1]– عبد قادر أمير، ابراهيم بومهدي، **استخدام وسائل الدفع الحديثة في البنوك التجارية دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR وكالة عمارية**، مذكرة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير، جامعة الدكتور يحي فارس بالمدية، 2021-2022، ص 35.

[2]– نوري منير، **التجارة الإلكترونية والتسويق لإلكتروني**، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر 2014ص 253

[3]– رمزي محمود، **النقود والبنوك والتجارة الإلكترونية، ثورة النقدية تقرع ابواب القرن الحادي والعشرون وإعادة صياغة المستقبل الشعوب** دار التعليم الجامعي مصر، ص 28.

[4]– عبدلي نعيمة، **وسائل الدفع الإلكترونية في القانون، مجلة الفكر القانوني والسياسي**، جامعة عبد الرحمان ميرة بجاية، المجلد الخامس، العدد الأول، 2021، ص 229.

فالنقود الإلكترونية عبارة عن استحقاق حر أو عائم على مصرف خاص أو مؤسسة مالية أخرى غير مرتبط بأي حساب آخر.

1.3.كفية استخدام النقود الإلكترونية:

تتبلور النقود الإلكترونية في حاملاتها،والتى تسمح بإجراء الدفع بالخصوص في المشتريات ذات الحجم الصغير،و يتم استعمال حاملات النقد الإلكتروني عبر نظامين مختلفين:[1]

- **نظام على الخط (On Line)**:أي أن الشخص لا يحوز النفد إلكتروني، بل يعهد إلى طرف ثالث وهو البنك يتولى التحويلات الخاصة بالنقد الإلكتروني.
- **نظام خارج الخط (Off Line)**:والذي يعنى تخزين النقد الإلكتروني في محفظة إلكترونية، فهو يعادل فعلا النقود الحقيقة، فالعميل يحوز النقود الإلكترونية دون طرف ثالث يؤمن عليه في العميلة.

رابعا: محفظة الإلكترونية:

هي عبارة عن وحدات إلكترونية تخزن على بطاقة الذكية أو ذاكرة الكمبيوتر العائد للشخص، ويمكن للعميل استخدام هذه المحفظة في عمليات الشراءو البيع والتحويل من خلال تخزين المعلومات التى يستخدمها المشتري عند إتمام عملية الشراء، و ذلك لتوفير الوقت حيث لا حاجة لتكرار ادخال نفس المعلومات عند كل عملية شراء مثل بيانات المشتري، طريقة الشحن، عنوان استلام المنتج، ومعلومات بطاقات الائتمان[2]

خامسا: الأوراق التجارية الإلكترونية :

في البداية لابد من التأكيد أن الأوراق التجارية التقليدية تكافئ الأوراق التجارية الإلكترونية وأن أنواع الأوراق التجارية الإلكترونية لا يختلف تعريفها عن تعريف ما يقابلها من أنواع الأوراق التجارية التقليدية سوى أنها يتم

[1] فارس فضيل، مرجع سبق ذكره ص284

[2] عماد أبو شنب، يسرى حرب، وجدان أبو البصل، **الخدمات الإلكترونية**، دار الكتاب الثقافي للنشر والتوزيع، ط1، الأردن، 2012، ص 135.

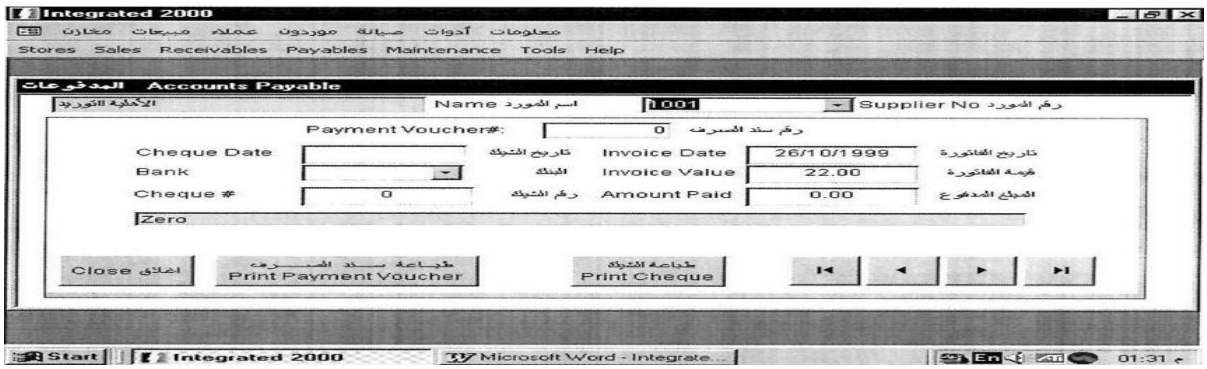
معالجتها إلكترونيا، أو جعلها ممغنطة.[1]

1.تعريف الشيكات الإلكترونية –Electronic Checks–:

وهو عبارة عن أمر بدفع مبلغ معين من الساحب إلى المسحوب عليه لفائدة طرف الثالث هو المستفيد بطريقة إلكترونية، فبعد أن يقوم المشتري بتحرير الشيك الإلكتروني و يقوم بالتوقيع إلكترونيا مشفرا يرسله بالبريد الإلكتروني إلى البائع، هذا الأخير يقوم بالتوقيع عليه كذلك كمستفيد و يرسله إلى جهة التخليص . clearing و يحتوي الشيك الإلكتروني على البيانات التالية :[2]

رقم الشيك، اسم الدافع، رقم حساب الدافع، اسم البنك، اسم المستفيد، القيمة التي ستدفع، تاريخ الصلاحية، التوقيع الإلكتروني للدافع والتظهير الإلكتروني لشيك المستفيد كما هو موضح في الشكل التالي:

الشكل (1–6) نموذج عن الشيك الإلكتروني:



المصدر: عبد قادر أمير، ابراهيم بومهدي، **استخدام وسائل الدفع الحديثة في البنوك التجارية دراسة حالة بنك الفلاحة و التمنية الريفية BADRوكالة عمارية**، مذكرة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة الدكتور يحي فارس بالمدية ، ا،2021–2022 ص 36.

[1]– نفس المرجع، ص 286.

[2]– هبة مصطفى كافي، **التجارة الإلكترونية**، ألفا للوثائق للنشر والتوزيع، الجزائر، ط1، 2017، ص135

2خطوات استعمال الشيك الإلكتروني:

يمر الشيك الإلكتروني بعدة خطوات، وتتلخص خطوات استعمال الشيك الإلكتروني فيما يلي :[1]

- **الخطوة1**: اشتراك المشتري لدى جهات الدفع (غالبا ما تكون بنكا) حيث يتم فتح حساب جاري بالرصيد الخاص بالمشتري، أو يتم الإتفاق على الصرف خصما من الحساب الجاري للمشتري،و تسجيله في قاعدة بيانات جهة الدفع.
- **الخطوة 2**: اشتراك البائع لدي جهة الدفع نفسها حيث يتم أيضا فتح الحساب الجاري أو الربط مع أي حساب جاري له، ويتم تحديد التوقيع الإلكتروني للبائع و تسجليه في قاعة بيانات جهة الدفع.
- **الخطوة 3**: و فيها يقوم المشتري بإختيار السلعة أو السلع التى يرغب في شرائها من البائع المشترك لدي شركة الدفع نفسها أو جهة أخرى تعترف بالشيك الإلكتروني بعد أن يتم تحديد السعر الكلي و الإنفاق على أسلوب الدفع.
- **الخطوة 04**: يقوم المشتري بتحرير الشيك الإلكتروني بالبريد الإلكتروني المؤمن إلى البابع.[2]
- **الخطوة 05**: وفيها يقوم البائع باستلام الشيك الإلكتروني الموقع من المشتري، ويوقع كمستفيد بتوقيع إلكتروني مشفر، ثم يقوم بإرساله إلى جهة الدفع.
- **الخطوة 06**: تراجع فيها جهة الدفع الشيك، وتتحقق من صحة الأرصدة والتوقيعات

وبناء على ذلك تقوم بإخطار كل من المشتري والبائع بتمام إجراء المعاملة المالية وخصم الرصيد من المشتري و إضافته إلى حساب البائع.

[1]– هداية بوغزة، **الشيك الإلكتروني كبديل رقمي للشيك الورقي**، مجلة الدراسات الاقتصادية والمالية، الجزائر، المجلد15/دسمبر2022، ص 375.

[2] هداية بوغزة، مرجع سبق ذكره، ص375.

2-الكمبيالة الإلكترونية :

2.1.تعريف الكمبيالة الإلكترونية : وهي عبارة عنصك معالج إلكترونيا متفق عليه مسبقا وفقا لشكل معين يتضمن أمر من الساحب عن طريق مصرفه إلى المسحوب عليه بدفع مبلغا معين في تاريخ معين أو قابل للتعين أو بمجرد الاطلاع لأمر المستفيد.[1]

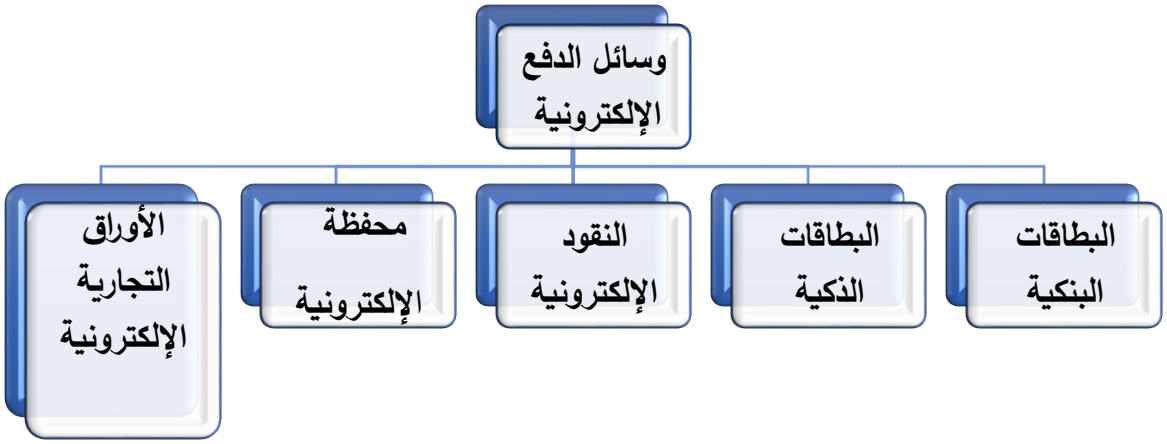
ويوجد للكمبيالة الإلكترونية نوعان:

- **كمبيالة الإلكترونية الورقية:** وهي التى تصدر من البداية في شكل ورقة كأى كمبيالة تقليدية ثم يتم معالجتها إلكترونياً عند تقديمها لدى البنك لتحصيلها أو بمناسبة تظهيرها لأى طرف لآخر.
- **كمبيالة الإلكترونية الممغنطة:** وفيها يختفى أى دور للورق وتصدر من البداية ممغنطة، والواقع هذا النوع هو الدى يمثل قمة الإستفادة من التقنيات الإلكترونية الحديثة.[2]

[1]- سماحي أحلام، جناي نجاة، **وسائل الدفع الحديثة في البنوك التجارية واقع و تحديات**-دراسة ميدانية لحالة البنك BEA.BADR-، مذكرة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة محمد بوضياف بالمسيلة، الجزائر، 2016-2017، ص 38.

[2] مصطفي كمال طه ووائل أنور بندق، **لأوراق التجارية ووسائل الدفع الإلكترونية الحديثة**، دار الفكر الجامعي، مصر، الاسكندرية، 2016، ص 341.

الشكل رقم(1–7): أنواع وسائل الدفع الإلكترونية:



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على المعطليات السابقة .

المطلب الثالث: مزايا و عيوب وسائل الدفع الإلكترونية

للوسائل الدفع الإلكترونية مجموعة من مزايا والعيوب مثلها مثل أي وسائل، وفيها هذا المطلب سوف نتطرق إليها.

أولاً.مزايا وسائل الدفع الإلكترونية:

سوف نقوم بذكر أهم مزايا وسائل الدفع الإلكترونية [1]:

– **بالنسبة لحاملها:** تحقق وسائل الدفع الإلكتروني لحاملها مزايا عديدة أهمها سهولة الإستخدام، كما تمنحه الأمان بدل حمل النقود الورقية وتفادي السرقة والضياع كما أن لحاملها فرصة الحصول على الإئتمان المجاني لفترة محددة، كذلك تمكنه من إتمام صفقاته فورياً بمجرد ذكر رقم البطاقة.

– **بالنسبة لتاجر:** تعد أقوى ضمان لحقوق البائع، تساهم في زيادة المبيعات كما أنها أزاحت عبئ متابعة ديون الزبائن طالما أن العبئ يقع على عاتق البنك والشركات المصدرة.

[1] مصطفى يوسف كافي، النقود والبنوك الإلكترونية، دار مؤسسة رسلان للنشر والتوزيع، سوريا، 2011، ص 155،156.

– **بالنسبة لمصدرها:** تعتبر الفوائد والرسوم والغرامات من الأرباح التي تحققها البنوك والمؤسسات المالية وهي في تزايد مع ارتفاع عدد المتعاملين بوسائل الدفع الإلكترونية.

بالإضافة إلى مزايا سابقة، هناك مزايا أخرى تتمتع بها بشكل عام تجسد الهدف من إستحداثها وإستعمالتها وهي – بسيطة وسهلة الإستخدام في تغنى عن ملأ الإستمارات والوثائق.

– تسرع عمليات الدفع الآمنة المزودة بأنظمة حماية.

– لا تخضع للحدود أو ساعات العمل المحددة يوميا.

ثانيا:عيوب وسائل الدفع الإلكترونية:

هناك عدة عيوب تشوب وسائل الدفع الإلكترونية، جعلت من نجاحها ناقصا، نذكر أهمها فيما يلي:

– **بالنسبة لحاملها:** من المخاطر الناجمة عن استخدام هذه الوسائل زيادة الاقتراض والإنفاق بما يتجاوز القدرة المالية، وعدم سداد حامل البطاقة قيمتها في الوقت المحدد مما يترتب عنه وضع اسمه في القائمة السوداء[1].

– **بالنسبة للتاجر:** إن مجرد حدوث بعض المخالفات من جانبه أو عدم التزامه بالشروط يجعل البنك يلغى التعامل معه و يضع اسمه في القائمة السوداء وهو ما يعني تكبد التاجر صعوبات جمة في نشاطه التجاري، و انخفاض مستوى ما كان يحققه من فوائد التى كانت تنتج عن إستعمال وسائل الدفع الإلكترونية.

– **بالنسة لمصدرها:**أهم خطر يواجه مصدرها هو مدى سداد حاملي البطاقات للديون المستحقة عليهم و كذلك تحمل البنك المصدر نفقات ضياعها.

[1] مصطفى يوسف كافي، مرجع سبق ذكره 156.

خلاصة:

من خلال ما تطرقنا إليه يمكن القول أن الدفع الإلكتروني هو عبارة عن نظام الإلكتروني شامل يسعى إلى تحويل نمط الدفع من تقليدي إلى نمط الإلكتروني، وذلك باستخدام الحاسب وفق نظم معلوماتية قوية لإجراء عمليات البنكية، فهو من أهم الوسائل التي تقوم بتسهيل العمليات البنكية بطريقة الكترونية جديدة، ومستعملة بمختلف العمليات المالية والمصرفية، لذا أصبح من الضروري تطوير الأساليب المصرفية التقليدية، لأن لا تبقي البنوك بعيدة عن التطورات حاصلة في مجال الاتصال والمعلومات.

وبالتالي على البنوك مسايرة هذه التطورات الحاصلة واستخدام نظام الدفع الإلكتروني، وذلك عن طريق ادخال مختلف أنواع الوسائل منها: بطاقات البنكية والذكية بمختلف أنواعها، النقود الإلكترونية وشيكات الالكترونية.. إلخ من مختلف الوسائل المتطورة التي تضمن للعميل الاستجابة سرعة في عمليات البنكية وبأقل تكلفة ممكنة.

الفصل الثاني:

مدخل لدراسة الأداء في البنوك التجارية

تمهيد

يعمل البنك دوما إلى تحقيق جملة من الأهداف، من بينها تحقيق الربحية التي تضمن له الاستمرار في نشاطه، كما يسعى خاصة لتحقيق مستوى معين من النمو والاستمرارية لازم لمواجهة التزاماته، فاستمرارية أية مؤسسة بنكية لا يتوقف عن الإعداد الجيد للاستراتيجيات والموازنات فحسب بل يصاحبه متابعة مستمرة لتنفيذ وتكييف هذه الاستراتيجيات مما يجعله يحقق النتائج والأهداف المرغوبة.

ولتحقيق هذا الأهداف لابد من وجود عنصر الأداء الذي يعتبر عامل الأكثر إسهاما في تحقيق أهدافها، حيث يهدف إلى قياس مدى كفاءة البنك باستخدام الموارد المتاحة لديه والتركيز في نقاط القوة والضعف ومحاولة تعزيزها أما نقاط الضعف محاولة إيجاد حلول لها، وهذا بالاعتماد على مجموعة من الأساليب والأدوات من بينها استخدام نماذج قياس.

على هذا الأساس سيتم تناول الموضوع في ثلاثة مباحث رئيسية:

- **المبحث الأول: ماهية الأداء البنكي.**
- **المبحث الثاني: تقييم الأداء البنكي.**
- **المبحث الثالث: نماذج قياس الأداء البنكي.**

المبحث الأول: ماهية الأداء البنكي

يحظى مفهوم الأداء بأهمية كبيرة على مستوى البنوك التجارية، لذا يعتبر من أبرز المفاهيم التي تحظى بالاهتمام من طرف الباحثين والمفكرين في مجال الإدارة والتسيير نظرا لأهميته في تحقيق الأهداف الرئيسية للبنك كالبقاء والاستمرارية.

المطلب الأول: مفهوم الأداء البنكي ومكوناته:

تتعدد المعاني المختلفة للأداء بتنوع حقول المعرفة والمدارس الفكرية، فهي تصنف ضمن المفاهيم الجوهرية للقطاع البنكي بصفة خاصة، سنحاول في هذا المطلب التطرق إلى مفهوم الأداء البنك وأهم العوامل المؤثرة فيه.

أولا: مفهوم الأداء البنكي:

قبل التطرق إلى مفهوم الأداء البنكي نتطرق إلى مفهوم الأداء بصفة عامة أولا.

استعمل مصطلح الأداء في الأبحاث والدراسات الاقتصادية الفرنسية للدلالة على مفهوم" الإنجاز" وهو يشير إلى الأربعة معاني[1]:

1- نتائج العمل: وهو يتعلق بالنتائج التي يتم قياسها بمؤشرات تكون ذاتية أو مستقلة (خارجية).

2- النجاح: ويدرج الأداء للتعبير مباشرة عن نجاح، تحقيق نتائج إيجابية، أو تمثيل دالة النجاح لفرد أو نشاط معين.

3- الإجراء: يشير إلى النتائج والإجراءات العملية المتخذة في آن واحد.

4-القدرة: ويقترن بالإمكانيات التي تسمح بتحقيق القدرة التنافسية.

[1] فاطمة الزهراء طلحاوي، **التحرير المالي على أداء القطاع البنكي الجزائري دراسة قياسية (2000-2016)**، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة أحمد دراية، أدرار،2018، ص 45.

مما سبق، يمكن القول أن الأداء هو ذلك النشاط الشمولي والمستمر، الذي يعكس نجاح المنظمة في تحقيق أهدافها.

أما بالنسبة لمفهوم **الأداء البنكي**، سيتم تقديم مجموعة من تعاريف التالية:

التعريف الأول: هو عبارة عن مجموعة الوسائل اللازمة وأوجه النشاط المختلفة والجهود المبذولة لقيام البنوك بدورها، وتنفيذ وظائفها في ظل البيئة البنكية الخارجية المحيطة من أجل تقديم الخدمات البنكية من أجل تحقق الأهداف[1] .

التعريف الثاني: نعني به ارتباط بكفاءة البنوك في استخدام الموارد المتاحة لديها من ناحية أولى وفي المحافظة على التوازن المرغوب فيه بين اعتباري الربحية والسيولة من ناحية الثانية ومدى نجاحها في تحقيق الأهداف المخطط لها من ناحية الثالثة، والتي يجب أن تكون مستقلة مع متطلبات السياسة النقدية والائتمانية[2].

مما سبق يمكن القول إن الأداء البنكي لا يختلف عن معنى أداء المؤسسات الأخرى، حيث يقصد به مجموعة الأنشطة والممارسات التي يقوم بها البنك لتحقيق أهدافه.

ثانيا: مكونات الأداء البنكي:

يتكون الأداء من مكونين أساسين الأول هما الكفاءة والفعالية، أي أن البنوك التي تتميز بالأداء هي التي تجمع بين عاملي الفعالية والكفاءة في تسيرها، وذلك فإنه من المهم أن نفصل ونحلل هذين المفهومين على النحو التالي:

1- **الفعالية**: هي عبارة عن أداة من أدوات مراقبة الأداء في البنك، وهذا من المنطلق أن الفعالية هي معيار يعكس درجة تحقيق الأهداف المسطرة.[3]

وقد تعددت وجهات النظر حول ماهي طبيعة مفهوم الفعالية فقد اعتبر المفكرون التقليديون أن فعالية تقاس

---

[1] حاكم محسن الربيعي وأحمد عبد الحسن راضي، "**حوكمة البنوك وأثرها في الأداء والمخاطرة**،" دار اليازوري للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ط1، 2011، ص 146.

[2] جمعون نوال، **دور الصيرفة الشاملة في تفعيل أداء البنوك الجزائرية (2013-1990) –حالة بنك البركة الجزائري–** أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم تسيير، جامعة الجزائر 3، 2014-2015، ص 132.

[3] مصطفى يوسف كافي، **إدارة الأداء**، دار الحامد للنشر والتوزيع، ط1، عمان، 2016، ص23.

بحجم الأرباح المحققة. حيث عرفها **"فنست"**: "بأنها القدرة على تحقيق النشاط " بينما عرفها كل من **وولكر وروبرت**:" قدرة البنك على تحقيق أهدافها الاستراتيجية من نمو حجم المعاملات وتعظيم حصتها مقارنتها ببنوك أخرى".[1]

ومما سبق نستنتج أن الفعالية هي قدرة البنك على تحقيق أهدافه والوصول إليها بما يملكه من موارد مادية وبشرية.

2- الكفاءة: كفاءة حسب **"فنسنت"** فهي: " القدرة على القيام بالعمل المطلوب بقليل من الإمكانيات، والنشاط الكفء هو النشاط الأقل تكلفة". نستنتج من هذا التعريف أن الكفاءة ترتبط بتحقيق ما هو مطلوب بشرط تدنية التكاليف (أي استعمال مدخلات أقل)[2]، ومنه نستنتج أن الكفاءة تعنى عمل الأشياء بطريقة صحيحة كما يكمن جوهرة الكفاءة في تعظيم الناتج وتدني التكاليف وتقاس الكفاءة من خلال نسبة المخرجات إلى المدخلات.

المطلب الثاني: أنواع وأهداف الأداء البنكي

إن تصنيف الأداء يطرح إشكالية تحديد المعيار الدقيق والعلمي الذي يمكن الاعتماد عليه في التصنيف، وبما أن الأداء مرتبط بالأهداف فإنه تم تقسيم الأداء البنكي إلى الأنواع عديدة يمكن تقسيمها إلى ما يلي:

1.الأداء المالي وأهميته:

يعكس الأداء المالي الصورة الحقيقة للوضع المالي للبنك، وذلك باستخدام طرق وأساليب علمية ومحاسبية تتجلى في غرض القوائم المالية والمحاسبية التي يصدرها البنك للإفصاح عن الوضع المالي لبنك، وإيضاح خطط وأهداف المستقبلية التي يسعى إليها البنك مع مراعات السياسة النقدية المتبعة عن الوضع المالي لبنك، وإيضاح

[1] خديجة سعدي، " دور الخدمات المصرفية في تحسين الأداء البنكي- دراسة عينة من بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR أم البواقي، مذكرة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي،2020-2021،

[2] الشيخ الداودي، **"تحليل أسس النظرية لمفهوم الأداء"**، مجلة الباحث، المجلد10، العدد 07، جامعة الجزائر، 2009-2010، ص 220.

خطط أهداف والمستقبلية التي يسعى إليها البنك مع مراعات السياسة النقدية المتبعة[1].

إن أهمية الأداء المالي تتبع بشكل عام في أنه يهدف إلى تقييم أداء البنوك من عدة زوايا وبطريقة تخدم مستخدمي البيانات ممن لهم مصالح مالية في الشركة لتحديد جوانب القوة الضعف في البنك والاستفادة من البيانات التي يوفرها الأداء المالي لترشيد قرارات المالية للمستخدمين.

2.1. أهمية الأداء المالي:

أيضا وبشكل خاص في عملية متابعة أعمال الشركات وتفحص سلوكه ومراقبة أوضاعها وتقييم مستويات أدائها وفعاليته وتوجيه الأداء نحو الاتجاه الصحيح والمطلوب من خلال تحديد المعوقات وبيان أسبابها واقتراح إجراءاتها التصحيحية وترشيد الاستخدامات العامة للبنك واستثمارها وفقا للأهداف العامة للبنك واتخاذ القرارات السليمة للحفاظ على الاستمرارية والبقاء والمنافسة[2].

2. الأداء التجاري:

يقصد به نشاط المصرف التجاري المرتبط بكل خدمات المصرفية المعروضة وكذا طريقة عرضها وأساليب الترويج لها[3].

3. الأداء الاستراتيجي:

للأداء الاستراتيجي مفهوم واسع، يشمل في مضامينه العديد من المفاهيم المتعلقة بالنجاح والفشل والكفاءة والفعالية، المخطط والكمي والنوعي، وغيرها من العوامل المتعلقة به لذلك فإن الأداء الاستراتيجي يمثل ذلك النشاط الشمولي

---

[1] بن دحو محمد وبكراوي محمد زكرياء، **مؤشرات ونماذج قياس الاداء المالي في البنوك الخاصة في الجزائر (2000–2018)**، مذكرة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، جامعة أحمد دراية، أدرار، 2020-2021، ص 10.

[2] محمد محمود الخطيب، "**الأداء المالي وأثره على عوائد أسهم الشركات**"، دار الحامد للنشر والتوزيع، ط1، عمان، 2010 ص 46-47.

[3] سماح ميهوب، "**أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على الأداء التجاري و المالي للمصارف الفرنسية–حالة نشاط البنك عن بعد–**" أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير، جامعة قسنطينة2، 2013-2014، ص 27.

والمستمر، والذي يعكس نجاح البنك واستمراره وقدرته على التكيف مع البيئة، ومعايير وأسس التي يضعها البنك محددة وفقا لمتطلبات نشاطها وأهدافها طويلة مدى[1].

مما سبق، يمكن قول أنه" انعكاس لكفية استخدام البنك لموارده البشرية والمادية لغرض تحقيق أهدافه.

تكمن الأهمية الأداء الاستراتيجي فيما يلي[2] :

– يمثل الأداء الاستراتيجي محورا مركزيا لتخمين لنجاح أو فشل البنك في قرارته وخططه الاستراتيجية.

– يؤدي إلى تحسين إدارة المنتجات والخدمات المقدمة وعملية إيصالها إل الزبائن.

– يركز القياس على ما يجب إنجازه في البنك على توفير الوقت والموارد الطاقات اللازمة لتحقيق الأهداف.

4.الأداء الوظيفي:

يعكس هذا النوع من الأداء قدرة المورد البشري ومساهمته في تحقيق أهداف البنوك، باكتشاف المواهب البشرية وتنمية كفاءتهم لضمان التميز وذلك بوضع الشخص المناسب في المكان المناسب وتحسين أدائهم باستمرار.

5.الأداء التسويقي

يعبر الأداء التسويقي عن مدى كفاءة وفعالية وظيفة التسويق، أي مدى قدرتها على تحقيق أهدافها (زيادة المبيعات، رفع حصتها السوقية، تحقيق رضا العملاء) من خلال الاستخدام الأمثل لمواردها.

---

[1] .زبير عياش و خلف الله بن يوسف، **دور الأداء الاستراتيجي في تفعيل بطاقة المتوازن–دراسة ميدانية لعينة من المؤسسات الاقتصادية البويرة و الأغواط**، مجلة الريادة لاقتصاديات الأعمال، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف، المجلد7، العدد2، ص 94.

[2] حمزة رملي، **قياس الأداء الاستراتيجي لمجمع صيدال لصناعة الأدوية في الجزائر نموذج لقياس الأداء الاستراتيجي بالاعتماد على بطاقة الأداء المتوازن من الجيل الثالث**، مجلة الاستراتيجية والتنمية، جامعة سطيف1، العدد ،2017، ص 301

ثانيا: مكونات هذا الأداء البنكي:

يتكون الأداء البنكي من عنصرين هما:

1. **الكفاءة التسويقية:** لقد اقترن مصطلح الكفاءة بالتكاليف، والتسويق يعتبر من أهم أنشطة البنك في الوقت الحالي مما يعني زيادة التكاليف عل هذا المستوى، بحيث تعرف الكفاءة التسويقية على أنها " الاستخدام الأمثل للمدخلات للحصول على أفضل مخرجات".

يمكن التعبير عنها بالعلاقة التالية:

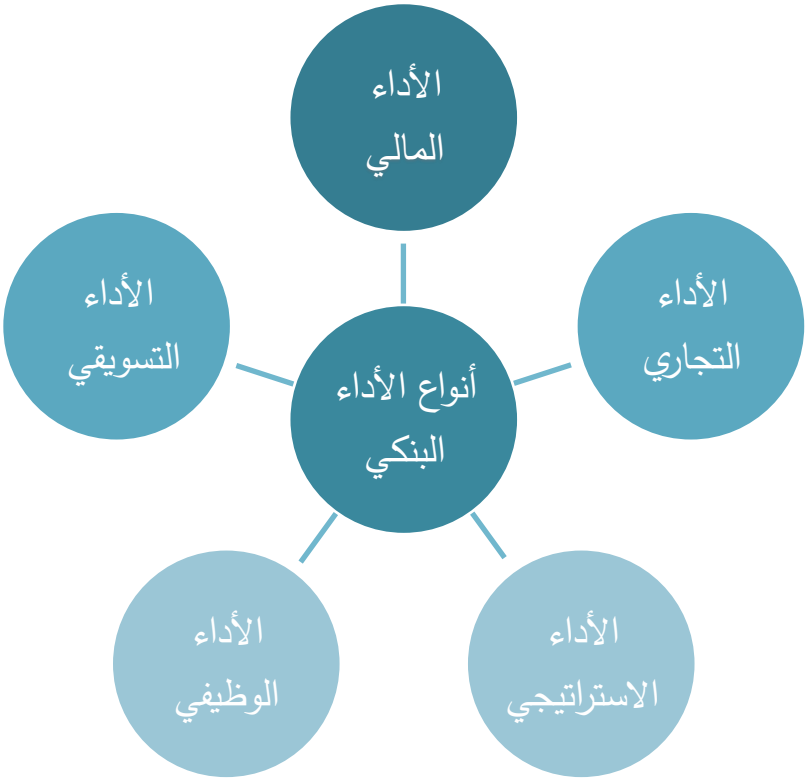
$$\text{الكفاءة التسويقية} = \frac{\text{النتائج المحققة (الأهداف مسطرة)}}{\text{المدخلات}}$$

2.الفعالية التسويقية: هي القدرة على تحقيق الأهداف في شكل زيادة حجم المبيعات والحصة التسويقية وتحقيق رضا الزبائن وتنمية الموارد البشرية العاملة في مجال التسويق، وتحقيق النمو المرغوب للبنك[1].

مما تجدر الإشارة إلى وجود تقارب بين مفهومي الكفاءة التسويقية والفعالة التسويقية، بحيث تعتبر الكفاءة عنصر هام لبلوغ الفعالية وعلى هذا أساس وجب تحقيق مستوى مرضي من الكفاءة ولفعالية معا حتى يتمكن البنك من الوصول إلى أداء جيد للوظيفية التسويقية.

[1] كيلاني صونية، **استراتيجية الجودة الشاملة ودورها في تحسين الأداء التسويقي للمؤسسات الاقتصادية دراسة مقارنة بين الجزائر والأردن**، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة باتنة1، 2015-2016 ص 96.

الشكل رقم (1–2): أنواع الأداء البنكي:



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على معطيات السابقة

المطلب الثالث: عوامل مؤثرة في الأداء البنكي

يتأثر الأداء البنكي بعدة عوامل، منها ماهو داخلي ويتعلق بنشاط البنك، ومنها ماهو خارجي مرتبطة بالبيئة التي ينشط فيها البنك.

أولا: العوامل الداخلية: وهي الخاصة بالبنك ذاته نذكر منها:

1.حجم الأعمال:

إن حجم الموارد التي يمتلكها البنك وطبيعة تراكمها وحركتها، تمثل عوامل هامة وذات تأثير كبير في تحديد كفاءة وإنتاجية الأنشطة البنكية، حيث كلما ازداد حجم هذه الموارد وانخفضت التكاليف الإجمالية لها، وقلت كمية المسحوبات منها، كلما ساعد ذلك على رفع الطاقة التشغيلية المتاحة للبنك، الأمر الذي يساهم في تحسين إنتاجية البنك وربحته وبالتالي تحسين الأداء.

2.الكفاءة الإدارية:

وتعني بها مدى كفاءة الإدارة في اتخاذ القرارات، ومدى قدرتها على تحقيق الانسجام في العلاقات داخل البنك وتطوير عمليات التعاون والعمل الجماعي، ومدى قدرتها على دفع فريق العمل مع الأطراف الخارجية بأسلوب يعكس الجودة في الخدمات البنكية وإعطاء السمعة الحسنة للبنك[1].

ثانيا: العوامل الخارجية: وهي العوامل المتعلقة بالبيئة التي يعمل بها البنك وهي:

-البيئة السياسية والقانونية[2]:

تعتبر هذه العوامل من العوامل ذات التأثير الكبير على الأداء الاقتصادي للبنك وتتكون من مؤسسات النظام

---

[1] بوخاري سعدية، "**دور الحوكمة في تفعيل أداء المصارف التجارية-دراسة تحليلة لحالة البنوك الجزائرية"-**، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة البليدة2، 2015-2016، ص 61.

[2] حجابي إيناس و سلطاني هالة، **دور الخدمات البنكية الإلكترونية في تحسين أداء البنوك التجارية -"دراسة حالة بنك الفلاحة و التنمية الريفية" وكالة قالمة-** مذكرة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير، جامعة 8ماي 1945، قالمة ،ص17.

البنكي سياسات الدولة المالية والنقدية، كما تشمل أيضا التشريعات القرارات الإدارية، وللوائح والإجراءات المنظمة لها، وبصفة عامة تشمل العوامل السياسية والقانونية العوامل التالية:

- ✓ مدى قدرة النظام على تحقيق الاستقرار السياسي.
- ✓ وضوح الأهداف على مستوى الاقتصاد الوطني.
- ✓ القوانين والتشريعات.

2- البيئة الاقتصادية

تؤثر الوضعية الاقتصادية للدولة على القرارات المصرفية المتخذة من قبل البنوك المتواجدة فيها، حيث يؤثر معدل التضخم وتغير أسعار الفائدة المفروضة من قبل السياسة النقدية ولمالية للدولة على كمية القروض المقدمة من طرف البنك وبالتالي على مستوى نشاطها فتعرض البلد إلى موجة من التضخم يترتب عليه انخفاض القوة الشرائية وهذا يلحق أضرار بالبنك، كما أن موجات الكساد التي تصيب الاقتصاد القومي ككلل، تترك آثار سلبية على نتائج نشاط المؤسسات المصرفية وعلى مقدرتها على الوفاء بما عليها من ديون.

3- البيئة الاجتماعية والثقافية:

تتمثل هذه العوامل في مجموع المبادئ والعادات والتقاليد ولأعراف والقيم والوعي الحضاري والاتجاهات الفكرية .... إلى غير ذلك، والتي تسود المجتمع وتؤثر على سلوك الأفراد وتصرفاتهم ونمط تفكيرهم تجاه البنك، مما يحد نشاط البنك أو يوسعه، ويؤثر ذلك على قرارات البنك ويحدد استراتيجيته ومصيره عبر خلق وتطوير منتجات ممكن أن تكون ملائمة أو غير ملائمة لمتطلبات العملاء[1].

[1] بوخاري سعدية، "**دور الحوكمة في تفعيل أداء المصارف التجارية–دراسة تحليل لحالة البنوك الجزائرية**" ، مرجع سبق ذكره، ص 62.

المبحث الثاني: مدخل عام حول تقييم الأداء في البنوك التجارية

المطلب الأول: ماهية عملية تقييم في البنوك

يحتل تقييم الأداء مكانة متميزة في الوقت الحاضر واهتمام واسع من طرف الكتاب الباحثين في مجالات الدراسات العلمية الإدارية، الاقتصادية، المالية، المصرفية، لما له من أهمية كبيرة في تحديد كفاءة البنك ومدى تحقيقه لأهداف.

أولا: مفهوم تقييم الأداء البنكي

قبل التطرق إلى مفهوم تقييم الأداء البنكي وجب الإشارة إلى مفهومين التقييم والتقويم:

2. التقييم:

ويشير إلى اعطاء مستوى الاداء قيمة تعبر عن مستوى الاداء المحقق إذا كان جيدا أو ضعيفا، في ضوء المعلومات التي وفرتها عملية القياس بمعنى إعطاء الأداء قيمة أو وضعه على سلم تدريج كما يعرف في علم القياس و هذا يتضمن توفر معلومات حول كمية أو مقدار الأداء والتي توفرها عملية القياس، حيث يتم تصنيف أو ترتيب أو مقارنة هذه القيمة و التي تمثل العامل الذي يمتلك الأداء بين أقرانه ويطلق على هذه عملية التقييم أو التقدير (***valuate***).

التقويم:

ويعتبر هذا المفهوم هو الاعم والاشمل ويشير إلى أن عملية التقويم مقترنة باتخاذ قرار، وليس بالضرورة أن يكون المقوم هو نفسه من يتخذ القرار، حيث تقدم المعلومات احيانا لمتخذ القرار أو المسؤول ويتم القرار اعتمادا على هذه المعلومات، وقد يتخذ القرار من يقيم مثل المعلم أو مدير المدرسة[1].

[1] ابراهيم محمد المحاسنة، **إدارة وتقييم الأداء الوظيفي بين النظرية والتطبيق**، دار جرير للنشر والتوزيع، ط1، عمان،2013، ص 116.

أما بالنسبة " **لمفهوم تقييم الأداء البنكي**" قدم الباحثون عدة تعاريف منها[1]:

التعريف الأول: هو عملية رقابية يمكن من خلالها اكتشاف نقاط القوة ونقاط الضعف والمقارنة بين الأهداف والمخطط لها، وبيان الانحرافات وأسبابها وطرق معالجتها، لاتخاذ قرارات تقود لتحقيق الأهداف بكفاءة وفعالية[2].

التعريف الثاني: هو جهد نظام لوضع معايير الانجاز في ضوء الأهداف التنظيمية وتصميم أنظمة معلوماتية للتغذية العكسية ومقارنة الانجاز الفعلي بالمعايير الموضوعة من قبل وتحديد أي وجود للانحرافات والأخطاء واتخاذ الفعل الإداري المطلوب للتأكد من أن كل الموارد المشتركة قد استخدمت بكفاءة وبطريقة فعالة لإنجاز الأهداف المشتركة[3].

مما سبق، نستطيع القول أن تقييم الأداء البنكي هو عملية تقييم نشاط البنك و نتائج أعماله (الحكم على الأداء) من خلالها اكتشاف نقاط القوة والضعف في نهاية فترة مالية معينة، ومقارنة الأهداف المخطط لها، وتحديد أي وجود للانحرافات والأخطاء وتفسيرها تفسيرا واضحا، وتحديد طرق العلاج منها.

ثانيا: أهمية تقييم الأداء البنكي

تحظى عملية تقييم الأداء البنكي بأهمية بارزة وكبيرة وفي جوانب ومستويات عديدة ومختلفة يمكن إبرازها فيما يلي:

1- يبين تقييم الأداء قدرة البنك على تنفيذ ما مخطط له من أهداف، من خلال مقارنة النتائج المتحققة مع المستهدف منها والكشف عن الانحرافات، واقتراح المعالجات اللازمة لها مما يعزز أداء البنك التجاري بمواصلة البقاء الاستمرار في العمل.

2- يعتبر تقييم الأداء مقياسا لمدى نجاح البنك من خلال سعيه لمواصلة نشاطه بغية تحقيق أهدافه، فالنجاح مقياس مركب يجمع بين الفعالية والكفاءة، ومن ثم فهو أوسع من أي منهما في تعزيز أداء البنك بمواصلة البقاء والنمو.

---

[1] الشيخ الداودي، **تحليل أسس نظرية لمفهوم الأداء**، مجلة الباحث المجلد 10، العدد 07، جامعة الجزائر،2009-2010 ص 217.

[2] حمودي يمينة و دريد سلمى، " **تقييم أداء البنوك التجارية باستخدام مؤشر CAMLES – دراسة حالة بنك خليج الجزائر (AGB) خلال فترة(2017-2013)**"، مذكرة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح،ورقلة، 2018-2019، ص 8.

[3] مرطاني نور الدين، **أثر جودة الخدمة المصرفية على أداء البنوك التجارية: دراسة ميدانية ببنك القرض الشعبي الجزائري (CPA) وكالة قالمة، وبنك الفلاحة والتنمية الريفية (BADR) وكالة قالمة**، مذكرة ماستر كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير،2020-2021 ص 27.

3- يكشف تقييم الأداء عن مدى إسهام البنك في عملية التنمية الاقتصادية، والاجتماعية من خلال تحقيق أكبر قدر من العوائد بأقل التكاليف، والتخلص من عوامل الضياع في الوقت والجهد والمال، مما يعود على الاقتصاد والمجتمع بالفائدة.

4- يساعد التقييم الأداء في الكشف عن التطور الذي حققه البنك في مسيرته نحو الأفضل أو نحو الأسوأ، وذلك عن طريق نتائج الأداء الفعلي زمانيا في البنك من مدة إلى أخرى ومكانيا بالبنوك المماثلة الأخرى.

5- يساعد تقييم الأداء على تحقيق الأهداف المحددة في الخطط، والعمل على إيجاد نظام سليم وفعال للاتصالات والحوافز.

6- متابعة الكفاءة في الأداء بغرض التحقيق من التنفيذ الفعلي للنشاط بأعلى درجة ممكنة من الكفاءة، مع تجنب الإسراف والخطأ والتنفيذ[1].

المطلب الثاني: أنواع وأهداف تقييم الأداء البنكي

تعتبر عملية الأداء في البنك عملية شاملة للنشاطات الموجودة داخل البنك، فيمكن قياس كفاءة استخدام الموارد المتاحة على مستوى كل قسم من أقسام البنك وعليه يمكن تحديد أنواع التقييم وهذا ما سنتطرق إليه في هذا المطلب إضافة إلى أهداف مرغوب تحقيقها.

أولاً: أنواع عملية تقييم الأداء:

تعتبر عملية تقييم الأداء وسيلة فعالة لكشف عن الانحرافات، وأداة للتحقق من مدى إنجاز الأهداف المخطط لها.

[1] نصر محمود مزيان فهد، **أثر السياسات الاقتصادية في أداء المصارف التجارية**، دار صفاء للنشر والتوزيع، ط1، عمان2009 ص 29-30.

1- تقييم الأداء المخطط:

نعني به تقييم أداء البنوك من خلال مدى تحقيقيها للأهداف المخططة، وذلك عن طريق مقارنة المؤشرات الواردة بالمخطط والسياسات الموضوعة مع المؤشرات الفعلية، وفق لفترات زمنية دورية، حيث تظهر هذه المقارنات مدى التطور الحاصل في الأداء الفعلي لأنشطة البنك، وتوضح الانحرافات والأخطاء التي حدثت في عملية التنفيذ، مع تفسير المسببات والمعالجات للازمة لها، والأخذ بعين الاعتبار الظروف التي أحاطت بخطط البنك[1].

2- تقييم الأداء الفعلي:

يقصد بتقييم الأداء الفعلي كافة الموارد المتاحة المادية منها والبشرية، وهذا بمقارنة الأرقام الفعلية ببعضها البعض، لأجل التعرف على الاختلالات التي تحدث وقياس درجة ومستوى الأداء في توظيف هذه الموارد، وهذا طبعا يتطلب تحليل المؤشرات الفعلية للعام المالية المعينة ودراسة تطورها عبر فترات محددة خلال السنة وعلى ضوء ما تكشفه التقارير والمعايير والنسب التحليلية المعتمدة في البنك، ويقتضي الأمر كذلك مقارنة المؤشرات مع الأرقام الفعلية للسنوات السابقة في نفس البنك، إضافة إلى مقارنتها مع ما حققته من نتائج خلال السنة المالية المعنية والسنوات السابقة أيضا[2].

3- تقييم الأداء المعياري أو القياسي:

يراد به مقارنة النتائج الفعلية مع القيم المعيارية أو نتائج المعيارية التي وضعت لتكون مقياسا للحكم فيما إذا كانت نتائج الفعلية مرضية أولا، أو عن طريق مقارنة النسب والمعدلات المعيارية القياسية كنسب السيولة، كفاية رأس المال وغيرها من النسب الموضوعة والمتعارف عليها[3].

---

[1] مجيد الكرخي، " **تقويم الأداء باستخدام النسب المالية** "، دار المناهج للنشر والتوزيع، ط1، عمان، الأردن،2007، ص 43.

[2] جليلة بن خروف، " **دور المعلومات المالية في تقييم الأداء المالي للمؤسسة واتخاذ القرارات، –دراسة حالة المؤسسة الوطنية لإنجاز القنوات KANAGHAZ في الفترة (2005–2008)**، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية علوم التسيير والعلوم التجارية، جامعة أمحمد بوقرة، بومرداس، 2009-2008، ص 74.

[3] مجيد الكرخي، " **تقويم الأداء باستخدام النسب المالية** "،مرجع سبق ذكره، ص 44.

4- تقييم الأداء الشامل أو العام:

يقتضي به هذا النوع من تقييم الأداء شمول كل جوانب النشاط في البنك، واستخدام جميع المؤشرات المخططة، والمعيارية في عملية القياس، التقييم، والتميز بين أهمية نشاط وآخر.[1]

ثانيا: أهداف تقييم الأداء البنكي:

يتمثل الهدف الرئيسي لعملية تقييم الأداء أن الأداء الفعلي يتم وفقا للخطط الموضوعة والمرسومة، إلا هناك بعض الأهداف الأخرى يمكن إنجازها فيما يل[2]:

- كشف بعض المشكلات الإدارية التنظيمية، حيث تكفل الدراسة التحليلية لنتائج التقارير الكشف بعض العيوب التنظيمية أو الإدارية.
- الوقوف على مستوى انجاز الوحدة الاقتصادية مقارنة بالأهداف المدرجة في خطتها الإنتاجية.
- تنشيط الأجهزة الرقابية على أداء عملها عن طريق المعلومات التي يقدمها تقويم الأداء فيكون بمقدورها التحقق من قيام الشركات العامة بنشاطها بكفاءة عالية وانجازها لأهدفها المرسومة كما هو مطلوب حيث تقدم تقارير الأداء أفضل المعلومات التي يمكن أن تستخدم في متابعة وتطوير المتطلبات الإدارية والاقتصادية والمالية لمختلف الوحدات الاقتصادية.
- العمل على حصول على أفضل عائد ودفع حركة التنمية يتم عادة من خلال التوسع وإقامة المنظمات الجديدة.
- متابعة تنفيذ أهداف البنك التجاري المحددة مسبقا، الامر الذي يتطلب متابعة تنفيذ الأهداف المحددة كما ونوعا وضمن الخطة المرسومة المدة المحددة لها بالاستناد إلى بيانات والمعلومات المتوفرة.
- الكشف عن مواطن الخلل والضعف في نشاط البنك التجاري وإجراء تحليل شامل لها مع بيان مسبباتها وذلك بهدف وضع الحلول اللازمة لها وتصحيحها.
- الرقابة على كفاءة الأداء من تنفيذ البنك لأهدافه وذلك باستخدام موارد المتاحة أفضل استخدام.

---

[1] نصر حمود مزنان فهد، "**أثر السياسات الاقتصادية في أداء المصارف التجارية**، مرجع سبق ذكره 28.

[2] بن شيدي نسرين و بوقلقال منيرة، **تقييم أداء البنوك التجارية باستخدام نموذج camels في البنك الخارجي الجزائري – دراسة مقارنة –** مذكرة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، جامعة يحى فارس، المدية 2019-2020، ص 40 -41.

- الكشف عن مدى تحقيق القدرة الإدارية والقدرة الكسبية، حيث أن الأولى تعني القدرة على توليد إيرادات سواء من الأنشطة الجارية أو الرأسمالية أو الاستثنائية، بينما تعنى الثانية القدرة على تحقيق فائض من الانشطة الموضحة سابقا من أجل مكافأة عوامل الانتاج.[1]

المطلب الثالث: أسس ومراحل عملية التقييم:

من أجل أن تتمكن عملية تقييم الأداء من تحقيق الأهداف المسطرة ولكي تؤدي دورها بنجاح يجب أن الاعتماد على بعض الأسس وتوفير بعض متطلبات لإتمام عملية التقييم بنجاح، هذا ما سنتطرق إليه في هذا المطلب.

أولا: أسس تقييم الأداء في البنوك التجارية:

هناك مجموعة من الأسس التي لابد اعتمادها في تقييم الأداء البنوك التجارية منها:

1. تحديد الأهداف البنك التجاري: لكل بنك تجاري عديد من الأهداف يسعى إلى تحقيقها، لذلك ينبغي أولا تحديد هذه الأهداف ودراستها، قصد التعرف على مدى دقتها وواقعتها، فالتحديد الدقيق لأهداف البنك التجاري أمر مهم، لأنه من الضروري تقسيم أهداف البنك إلى عدد من الأهداف الجزئية التي تخص الوحدات والأقسام الرئيسية في البنك.

وقد تعارف الباحثون في مجال تحديد الأهداف على عدد من المجالات وأوجه نشاط البنك التي يجب أن تحدد الأهداف بالنسبة لها إلى يلي:

- المجال التسويقي.
- مجال التجديد والابتكار أو زيادة الإنتاجية.
- القيمة المضافة.
- الموارد المالية والمادية الخاصة بالتمويل.
- الربحية.
- أداء العاملين وتطوريهم.
- الموازنة بين الأهداف قصيرة ومتوسطة وبعيدة المدى.

[1] عبد الغني دادن، " **قراءة في الأداء المالي و القيمة في المؤسسة الاقتصادية** «،مجلة الباحث، جامعة ورقلة، العدد الرابع 2006، ص 41

2. **وضع الخطط التفصيلية:** أن تتم تحديد الأهداف بشكل مفصل ودقيق لابد من وضع خطط تفصليه لكل مجال من مجالات النشاط، بحيث تعكس السياسات الخاصة بتحديد الموارد الإنتاجية اللازمة وكيفية الحصول عليها
3. من ناحية، ثم تحديد أوجه استخدام تلك الموارد بشكل يحقق أقصى استفادة ممكنة من ناحية أخرى.

وعلى هذا الأساس، فانه لابد أن تحدد الخطط التفصيلية ما يلي:

- ورة تغطية الأهداف المحددة لجميع أوجه النشاط.
- ضرورة التناسق بين أهداف الأقسام والفروع.
- أن تكون هذه الأهداف قابلة للتكيف مع تغير الظروف[1].

4. **تحديد مراكز المسؤولية:** من الأركان الأساسية الهامة لتقييم أداء أي بنك تجاري، هو أن تتواجد فيها معالم واضحة ومحددة لتفويض السلطات وتحديد المسؤوليات، فيمكن تعريف المسؤولية بأنها" يقصد بمراكز المسؤولية كل وحدة تنظيمية مختصة بأداء عمل معين ولها سلطة اتخاذ القرارات التي من شأنها إدارة جزء من نشاط البنك وتحديد النتائج التي سوف تحصل عليها".

ويستمد التحديد الواضح لمركز المسؤولية في أي نشاط أهميته من عاملين هما:

- إجراء تقييم الأداء على الوجه الأكمل يقتضي أداء كل مركز من المراكز العامة بالبنك التجاري موضوع البحث للحكم على الأداء الداخلي.
- إذا قصرت عملية تقييم على دراسة الأداء الإجمالي للبنك، فإن تقييم الأداء يشتمل على مدى الأهداف المحددة، وكذلك تفسير الانحرافات عنها وتحليلها بغرض التعرف
- أسبابها والمراكز الإدارية المسؤولة عنها.

5. **التحديد السليم لمؤشرات تقييم الأداء** يعد اختيار وتحديد المؤشرات تقييم الأداء من أهم القواعد الأساسية لنظام تقييم الأداء وفي نفس الوقت نفسه أكثرها صعوبة وذلك لاختلاف ونوع الآراء فيها، ولكن في جميع الأحوال من الضروري على أية وحدة أو مركز مسؤولية اختيار المعايير الخاصة بها ملاحظة ما يأتي[2]:

- اختيار المؤشرات الأكثر تناسباً مع طبيعة النشاط البنك والأكثر انسجاما مع الأهداف المرسومة سلفاً.
- ترتيب النسب المختارة وفق أهميتها، بما يتناسب مع طبيعة النشاط وكذا الظروف الاقتصادية والاجتماعية المحيطة بها، وهذا يتطلب انتقاء الأوزان الحقيقة لكل هدف من الأهداف بما يتلاءم مع دوره وموقعه بين الأهداف الأخرى للوحدة.

---

[1] نادية سعودي ، **مدى استخدام الأساليب الحديثة لمراقبة التسيير في قياس و تقييم أداء البنوك التجارية الجزائرية**، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، 2017-2018، ص 29.

[2] محيد الكرخي، **تقويم الأداء باستخدام النسب المالية**، مرجع سبق ذكره ص 38.

5.نشاء نظام متكامل للمعلومات وتطويره: بما يكفل ويساهم في اتخاذ القرارات الصحيحة بهدف تصويب مسارات الأداء في الوقت المناسب وضمان عدم السير في الاتجاهات التي تؤدي إلى تحقيق أداء غير مرغوب فيه[1].

ثانيا: مراحل عملية التقييم الأداء في البنوك:

تمر عملية تقييم الأداء في البنك بعدة مراحل يمكن إيجازها على النحو التالي[2]:

❖ **المرحلة الأولى:** تسمى بالمرحلة جمع البيانات والمعلومات، تعد أهم مرحلة في عملية تقييم الأداء البنكي، إذ يتم من خلالها جمع البيانات والمعلومات الكافية لدراسة الغرض الذي تطلبه العملية، فيتم الاعتماد على ما تم جمعه لحساب النسب والمؤشرات المستخدمة في التقييم، وتشمل هذه البيانات والإحصاءات لعدة سنوات ولمختلف النشاطات التي يمارسها البنك.

❖ **المرحلة الثانية:** مرحلة تحليل البيانات والمعلومات الإحصائية ودراستها وبيان مدى دقتها وصلاحيتها لحساب النسب أو المؤشرات الأزمة لعملية تقييم الأداء في البنك التجاري.

❖ **المرحلة الثالثة:** حيث يتم هنا ترجمة البيانات المحصل عليها إلى مؤشرات إحصائية يستفيد منها في اتخاذ القرارات اللازمة.

❖ **المرحلة الرابعة:** مرحلة تحليل نتائج التقييم وبيان مدى النجاح أو الإخفاق الذي صاحب أداء البنك التجاري، مع حصر وتحديد الانحرافات التي حصلت في نشاط البنك التجاري، ومن ثم تفسير الأسباب التي أدت إلى تلك الانحرافات، ووضع الحلول اللازمة لمعالجة الانحرافات لضمان تحقيق أداء أمثل للبنك.

المرحلة الخامسة: مرحلة متابعة العمليات التصحيحية للانحرافات التي حدثت في نشاط البنك التجاري وتوفير الشروط اللازمة لتحقيق الأداء المطلوب، والاستفادة من نتائج التقييم في عدم تكرار الأخطاء في المستقبل.[3]

---

[1] نصر حمود مزنان فهد ، **أثر السياسات الاقتصادية في أداء المصارف التجارية**، مرجع سبق ذكره، ص 33.

[2]

[3] مليكاوي حجيلة ومسعودان سهيلة، **وسائل الدفع الإلكترونية وأثرها على الأداء المصرفي – دراسة حالة البنك الوطني الجزائري وكالة المدية–** مذكرة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة يحي فارس بالمدية، 2008-2009، ص 9.

شكل رقم (2-2): مراحل عملية تقييم الأداء البنكي

مرحلة الأولى	• جمع البيانات والمعلومات
مرحالة الثانية	• تحليل البيانات والمعلومات المتحصل عليها
مرحلة الثالثة	• ترجمة البيانات
مرحلة الرابعة	• مرحلة تحليل نتائج التقييم
مرحلة الخامسة	• مرحلة متابعة العمليات التصحيحية

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على الدراسات السابقة

المبحث الثالث: نماذج قياس الأداء البنكي

تعتبر عملية قياس الأداء المالي أمر مهم بالنسبة للبنوك، ولقد سعت العديد من الدراسات إلى تقديم نماذج تعكس الأداء المالي للبنوك، بحيث تختلف هذه نماذج باختلاف المستفيدين من تقارير الأداء، لذا استخدمت عدة نماذج لهذا الغرض، ويتم التطرق في هذا المبحث إلى ثلاثة أنواع من نماذج وهي:

– نموذج العائد على حقوق المليكة

– نموذج القيمة الاقتصادية المضافة

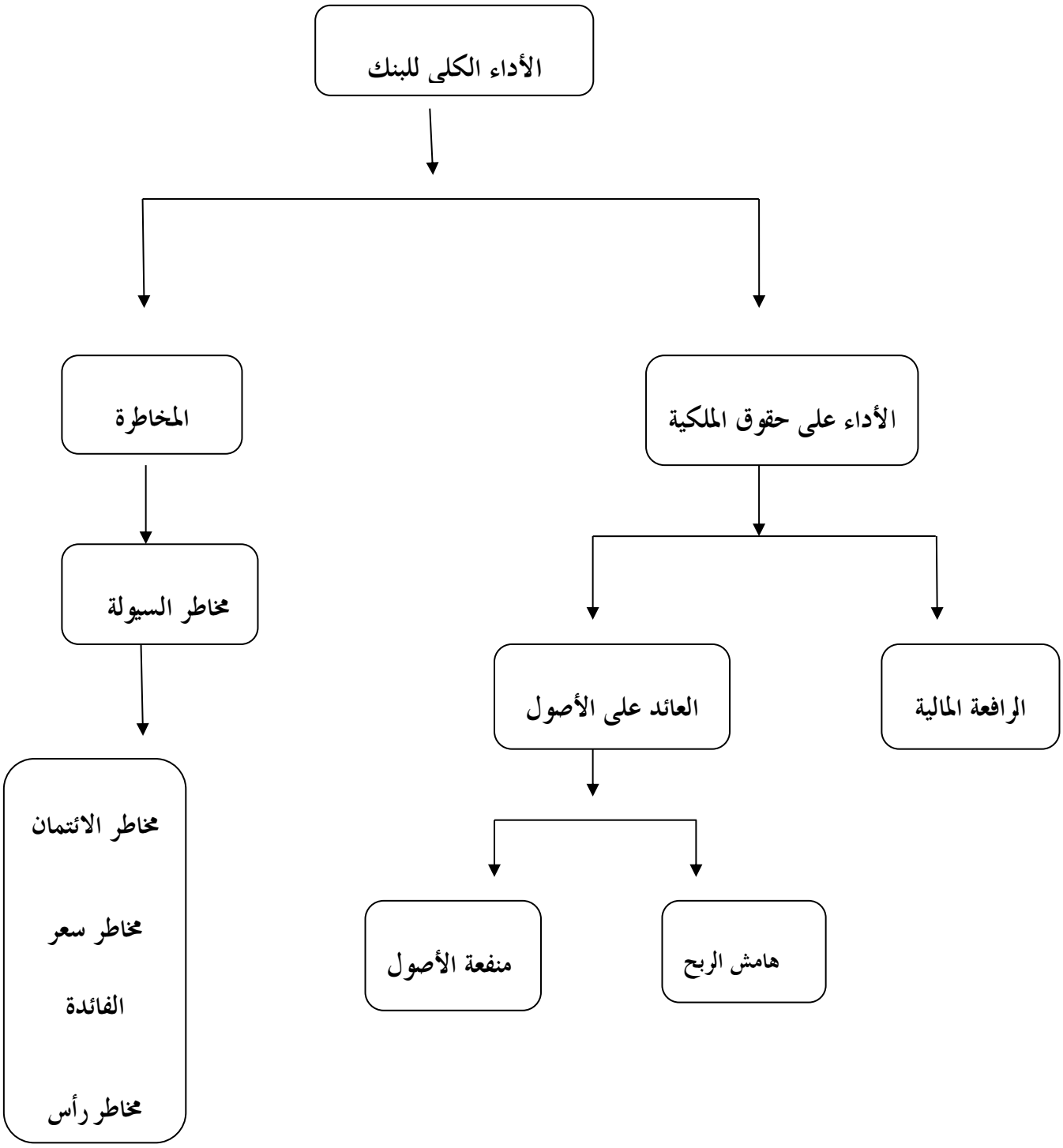
– نموذج camels.

المطلب الأول: نموذج عائد الملكية:

اعتبر نموذج العائد على حقوق الملكية (ROE) لفترة طويلة مؤشرا متكاملا لوصف وقياس العلاقة المتبادلة بين العائد والمخاطرة في البنوك، وقد استخدم هذا النموذج منذ (1972) في الولايات المتحدة الأمريكية من طرف (دايفيد كول)، ويتمثل هدا النموذج في إجراء تقييم لأداء البنوك من خلال تحليل مجموعة من النسب، يتم تلخيصها في عدة أشكال، تمكن المحلل من تقييم مصدر وحجم وأرباح البنك الخاصة بمخاطر تم اختيارها، تتمثل أساسا في: مخاطر الائتمان، مخاطر السيولة، مخاطر معدلات الفائدة، مخاطر التشغيل ومخاطر رأس المال[1]، و يمكن تلخيص مؤشرات هذا النموذج في مجموعتين من النسب مجموعة تتعلق بقياس العائد والربحية ومجموعة تقيس المخاطر لمختارة وهي موضحة في الشكل التالي:

[1] محمد جموعي قريشي، **تقييم أداء المؤسسات المصرفية: دراسة حالة لمجموعة من البنوك الجزائرية خلال الفترة (2000–1994)** ، مجلة الباحث، كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية، جامعة ورقلة، العدد 03، 2004، ص 90

الشكل رقم (02-03): نموذج العائد على حقوق الملكية (ROE)



المصدر: طارق عبد العال حماد، **تقييم أداء البنوك التجارية (تحليل العائد والمخاطرة)** الدار جامعية، ط2، الإسكندرية، مصر، 1999 ص78.

أولا: المجموعة الأولى

توضح أهم مؤشرات قياس ربحية البنك المركزي، حيث يتم قياس ربحية البنك من خلال العائد على حقوق الملكية والعائد على الأصول حيث يعتبر معدل العائد على حقوق الملكية من أكثر المقاييس أهمية، لأنه يتأثر بأداء البنك فيما يتعلق بفئات العائد على الأصول، ومؤشر على مدى كفاءة ومقدرة البنك على تعظيم ثروة الملاك، والجدول يبين عناصر المجموعة الأولى:

الجدول رقم (2-1) أهم مؤشرات قياس ربحية البنك

المؤشر	العلاقة	المدلول
مخاطر الائتمان	**مخصصات خسائر القروض / اجمالي القروض**	توضح المخاطر الناجمة عن فقدان كل أو جزء من الفوائد المستحقة أو أصل أو هما معا.
مخاطر السيولة	**الودائع الاساسية / اجمالي الاصول**	يشير المقياس إلى مقارنة نسبة السيولة النقدية المطلوبة لمقابلة المحسوبات من الودائع والزيادة في القروض
مخاطر سعر الفائدة	**الاصول الحساسة للفائدة / احمالي الأصول** **الخصوم الحساسة للفائدة / اجمالي الاصول**	يبين مدى حساسية التدفقات النقدية التي تطرأ على مستوى معدلات الفائدة
مخاطر رأس المال	**الاموال الخاصة حقوق الملكية / الاصول**	تشير إلى درجة التي يمكن بها انخفاض قيمة الأصول قبل أن يلحق الضرر الدائنتين والمودعين أي درجة تغطية حقوق الملكية لأصول ذات المخاطرة
مخاطر التشغيل	**الاجمالي المصارف / عدد العمال**	تشير إلى كفاءة إدارة التكلفة عند أداء الأنشطة في البنك

المصدر: منيرة قصير و وسام شيكر، الرقابة المصرفية في تفعيل أداء البنوك التجارية- دراسة حالة االبنك الوطنيBNA ، مذكرة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة يحي فارس، مدية ،2016-2017، ص

ثانيا: مجموعة الثانية هي مؤشرات لقياس المخاطر الرئيسية التي تواجه أي البنك، ويمكن التعبير عن هذه المؤشرات بنسبة واحدة، أو عدة نسب، وذلك حسب العناصر المكونة أو المرتبطة بمخاطر معينة، ويمكن تلخيص بعض النسب للمؤشرات في الجدول التالي[1]:

الجدول رقم (2-2) : مؤشرات قياس مخاطر البنكية:

المخاطر	النسب	المدلول
مخاطر الائتمان	مخصصات خسائر القروض ÷ إجمالي القروض	توضح المخاطر الناجمة عن فقدان كل أو جزء من الفوائد المستحقة، أو أصل الدين، أو كلاهما معا.
مخاطر السيولة	الودائع الأساسية ÷ إجمالي الأصول	يشير إلى مقارنة نسبة السيولة النقدية المطلوبة لمقابلة المسحوبات من الودائع، والزيادة في القروض.
مخاطرسعر الفائدة	الأصول الحساسة للفائدة ÷ إجمالي الأصول الخصوم الحساسة للفائدة ÷ إجمالي الأصول	يبين مدى حساسية التدفقات النقدية التي تطرأ على مستوى معدلات الفائدة.
مخاطر رأس المال	حقوق الملكية ÷ الأصول الخطرة إجمالي حقوق الملكية÷ إجمالي الأصول	تشير إلى الدرجة التي يمكن بها انخفاض قيمة الأصول قبل أن يلحق الضرر بالدائنين والمودعين، أي درجة تغطية حقوق الملكية للأصول ذات المخاطرة.
مخاطر التشغيل	إجمالي المصاريف ÷ عدد العمال	تشير إلى كفاءة إدارة التكلفة عند أداء الأنشطة في البنك.

المصدر : بن زيباك الغالية و حجاج فضيلة، أثر الصيرفة الإلكترونية على الأداء البنكي-دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية بالمدية خلال الفترة (2018-2017)، كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير، جامعة يحي فارس، المدية،2017-2018 ، ص 60.

[1] بن زيباك الغالية و حجاج فضيلة، **أثر الصيرفة الإلكترونية على الأداء البنكي-دراسةحالة بنك الفلاحة و التنمية الريفية بالمدية خلال الفترة (2018-2017)**، كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير، جامعة يحي فارس، المدية،2017-2018 ، ص 60

المطلب الثاني: نموذج القيمة الاقتصادية المضافة

تعتبر القيمة الاقتصادية المضافة أحد مقياس الأداء الأكثر نجاحا التي تستخدمها البنوك ومستثمريها، لأنها تعد أيضا مقياسا للأداء المالي للبنك وتمثل أداة رقابية قوية، كما وتعد جوهرية لتحسين أداء البنك وتحقيق عائدات أكبر للمساهمين، لذلك سيتم تطرق في هذا المطلب إلى مفهوم القيمة الاقتصادية المضافة وطرق حسابها.

أولا: مفهوم القيمة الاقتصادية المضافة:

تعددت مفاهيم القيمة الاقتصادية المضافة ومن أهمها ما يلي:

عرف " أبو حفص " القيمة الاقتصادية المضافة (EVA) على أنها: « الربح الاقتصادي الكلي، بمعنى أنها ليست هي النتيجة الصافية التقليدية، ولكنها الفائض الناتج بعد طرح تكلفة الأموال الإجمالية بما فيها تكلفة الأموال الخاصة، أي أنها الفرق بين نتيجة صافي الدخل التشغيلي بعد الضريبة، والتكلفة الكلية لمبلغ الأموال المستثمرة»[1].

عرف ***(Steward and Stern)*** مؤشر القيمة المضافة بأنها :« مقياس للإنجاز المالي لتقدير الربح الحقيقي، حيث أن هذا المقياس مرتبط بتعظيم ثروة المساهمين ».

كما تعرف القيمة الاقتصادية المضافة على أنها: «تقيس الربح وفقا للمبادئ الاقتصادية ولغرض إدارة الأعمال، وليس بإتباع الأعراف المحاسبية، يتم احتسابها على أنها صافي الربح التشغيلي بعد الضرائب وتكلفة رأس المال المستثمر»[2].

[1] محمد أحمد الحوراني، **القيمة الاقتصادية المضافة و المؤشرات المالية كمعيار لتقييم الأداء المالي: دراسة مقارنة**، رسالة ماجستير المالية وإدارة المخاطر، جامعة العلوم التطبيقية الخاصة ،عمان ، 2018، ص 22 .

[2] أمال لعقون، **دور مدخل القيمة الاقتصادية المضافة في دعم الإستراتيجية المالية للمؤسسات الاقتصادية –دراسة حالة–**،أطروحة دكتواره ، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، جامعة فرحات عباس، سطيف،2021-2022 ، ص 29.

ثانيا: طريقة احتساب القيمة الاقتصادية المضافة EVA:

هناك طريقتين لحساب القيمة الاقتصادية المضافة EVA[1]:

❖ **طريقة الأولى:** من خلال الفرق بين صافي الربح بعد الضريبة و قيمة تكلفة رأس المال وتحسب وفق العلاقة التالية:

القيمة الاقتصادية المضافة (EVA)= صافي أرباح التشغيل بعد الضرائب – (المتوسط المرجح لتكلفة رأس المال × رأس المال المستثمر)

EVA= NAPAT–(WACC× Capital Invested)

– *NAPAT*: صافي أرباح التشغيل بعد الضرائب

– ***WACC:*** التكلفة المتوسطة المرجحة لرأس المال وهي تتمثل في المتوسط المرجح لتكلفة الأموال المستخدمة والمشكلة من حقوق وتكلفة الديون.

– *Capital* : رأس المال المستثمر.

طريقة الثانية: تحسب وفق العلاقة التالية:

$$EVA = (ROI - CMPC) \times CI$$

حيث:

– ***ROI***: العائد على الاستثمار.

– ***CMPC***: تكلفة رأس المال.

– CI : رأس المال

[1] بن مراد زينب، **"مساهمة مؤشر القيمة الاقتصادية المضافة EVAفي تقييم الأداء المالي لمؤسسات القطاع الخاص بالجزائر (دراسة حالة مؤسسة NCA ROUBIA خلال الفترة 2010–2013)** "، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2013-2014، ص 8-9.

ويمكن التوصل مما سبق أنه عندما تكون القيمة الاقتصادية المضافة EVA موجبة، فهذا يعني أن العائد على رأس المال المستثمر أعلى من تكلفة رأس المال وذلك يكون البنك قد حقق أداء جيدا مما سيزيد من تعظيم ثروة لملاك والعكس صحيح، فإذا كانت القيمة الاقتصادية المضافة EVAسالبة فإن ذلك يعني أن العائد على رأس المال أقل من تكلفة رأس المال مما يعني تدمير القيمة للملاك[1].

ويمكن التعبير عنها رياضيا[2]:

- إذا كانت ***EVA >0***: **فهي** هذه الحالة يمكن القول أن البنك ناجح و هناك زيادة في ثروة الملاك.

- إذا كانت 0 ***=EVA***حقق البنك توازن.

- إذا كانت ***EVA<0***: فهذا يعني أنه هناك تآكل في ثروة الملاك.

المطلب الثالث: نموذجCAMELS لتقييم الأداء:

يعد نموذج ***CAMELS***من الأساليب الفعالة لتقييم أداء وسلامة المركز المالي للبنوك وتحديد مدى قوة ومتانة مراكزها المالية و أوضاع الإدارة بها، ومن ثم مدي قدرتها على التعامل مع أي متغيرات لها علاقة مع نشاطها، ومن خلاله يتم تعرف عل نقاط القوة والضعف في أداء البنوك.

أولا: نشأة نموذج CAMELS:

يعد معيار CAMLES في بداية 1980 من طرف البنك الفيدرالي الأمريكي، حيث تعد الولايات المتحدة الأمريكية أول دولة استعملت معايير الإنذار المبكر ويعود ذلك للانهيارات المصرفية التي تعرضت لها سنة 1933 وما نجم عنها من إفلاس 4000 مصرف محلي مما أدى إلى إنشاء مؤسسة ضمان الودائع المصرفية، لان النظام

[1] محمد أحمد الحوراني، **القيمة الاقتصادية المضافة و المؤشرات المالية كمعيار لتقيم الأداء المالي: دراسة مقارنة**، مرجع سبق ذكره، ص 23.

[2] العيفاوي خولة، **دور وسائل الدفع الإلكتروني في تحسين الأداء البنكي دراسة حالة بنك الفلاحة و التنمية الريفية – وكالة أم بواقي**، مذكرة ماستر ،كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسير ،جامعة أم البواقي،2014-2015، ص 61.

المصرفي تعرض لفقدان الثقة وطالب العملاء بسحب ودائعهم كما حدث انهيار آخر سنة 1988 أدى إلى إفلاس 221 بنك.

ولقد أثارت نتائج التحليل الذي أجراه البنك الاحتياطي الفدرالي الأمريكي العديد من الأسئلة حول مصداقية هذه الطريقة في قياس سلامة الأوضاع المالية للمصارف و قد توصل المحللون الاقتصاديون إلى أن هذه النتائج التي أظهرت استخدام هذه الطريقة في كشف أوجه الخلل بالمصارف و مدى تحديد سلامتها المصرفية كانت أفضل من النتائج التي تستخدم فيها التحليل الإحصائي التقليدي الذي كان متبعا، كما أثبتت الدراسات أيضا مقدرة هذه الطريقة على تحديد درجة المخاطرة بالمصرف قبل كشفها عبر آلية السوق و الأسعار، ولذلك فقد طالب الكثير من الباحثين و المحللين بضرورة نشر هذه النتائج للجمهور بغرض تمليكهم الحقائق وبالتالي تحسين مقدرتهم في التقييم و اختيار التعامل مع البنوك ذات المخاطرة أقل و الأداء الأفضل ورأى هؤلاء الباحثون ضرورة تضمين نتائج معيار camels ضمن البيانات المالية السنوية التي يفصح عنها المصرف لجمهور، وبالتالي تحقيق قدر عالي من الشفافية يساعد على فرض انضباط السوق وهو إحدى الدعامات الأساسية التي تقوم عليها مقررات لجنة بازل الثانية للرقابة المصرفية.[1]

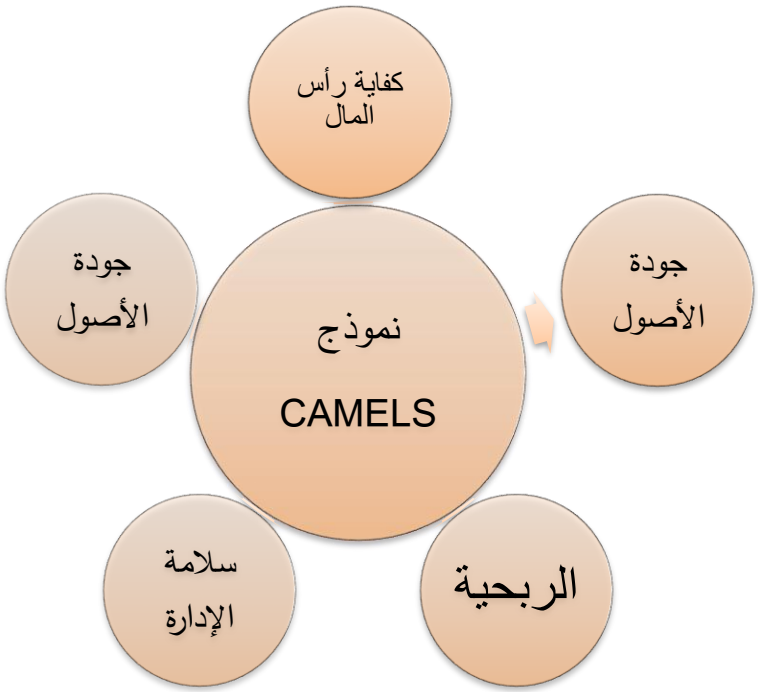
ثانيا: مفهوم نموذج CAMELS

د عرف النظام المصرفي CAMELS بأنه: مؤشر سريع للإلمام بحقيقة الموقف المالي لأي بنك ومعرفة درجة تصنيفه، كما يعد أحد وسائل الرقابية المباشرة التي تتم عن طريق التفتيش الميداني، ويتكون نموذجcamels من عناصر يتحدد من خلاله[2].

[1] قاسمي محمد أمين، **قياس كفاءة البنوك التجارية الجزائرية باستخدام نموذج CAMELS دراسة حالة : البنك الخارجي الجزائري BEA ورقلة خلال الفترة 2010-2014**، مذكرة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2015-2016، ص 13.

[2] قول زواوية إيمان ، "**تقييم أداء البنوك الجزائرية باستخدام معيار CAMELS**"، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير، جامعة أبي بكر بلقايد، تلمسان، 2017-2018، ص 70.

الشكل رقم (2–4) مكونات معيار CAMELS



Source : *Source :* *Zootopia Imène GAOUAL,**The CAMELS Banking Rating System As an Effective Model for Evaluting the Performance of Algerian public Banks A Case Study of the Algerian National Bank BNA** ,Revue de innovation et marketing ,University sidi bel Abbes, volume08, N°: 1, 2012, P217*

ثالثا: أسس تقييم وفق نموذج CAMELS

تتمثل طريقة CAMELS في مجموعة المؤشرات التي يتم من خلالها تحليل الوضعية المالية لأي بنك ومعرفة درجة تصنيفه، وتعتبر هذه الطريقة إحدى الوسائل الرقابية المباشرة التي تتم عن طريق التفتيش الميداني، حيث عملت السلطات الرقابية في أمريكا على الأخذ بنتائج معيار CAMELS والاعتماد عليها في اتخاذ القرارات.

وتتراوح درجات التصنيف ما بين التصنيف وهو الأفضل إلى التصنيف 5 وهو الأسوأ كالآتي[1]:

جدول رقم (2-3): تصنيف حسب نموذج CAMELS

درجة التصنيف	الحكم	موقف البنك والإجراء الرقابي
التصنيف رقم 01	**قوي**	الموقف سليم من كل النواحي ولا تخذ أي إجراء.
التصنيف رقم 02	**مرضي**	سليم نسبيا مع وجود بعض القصور ولكن يجب معالجة السلبيات.
التصنيف رقم 03	**متوسط**	يظهر عناصر الضعف والقوة يحتاج البنك رقابة ومتابعة أكثر.
التصنيف رقم 04	**ضعيف**	وضع البنك في خطر قد يؤدي إلى الفشل ويحتاج برنامج إصلاح ومتابعة.
التصنيف رقم05	**ضعيف جدا**	وضع البنك خطير جدا ويحتاج إلى رقابة دائمة وإشراف خاص من قبل البنك المركزي.

المصدر: حدو أمال، **تقييم أداء البنوك باستخدام النموذج الأمريكي CAMELSفي ظل جائحة كورونا – دراسة مقارنة بين البنك الوطني الجزائري و بنك الخليج الجزائر–** مجلة أبحاث الاقتصادية معاصرة، و التجارية و علوم ا، جامعة عمار ثليجي ، الأغواط، المجلد6 ، العدد 1 ، 2023 ، ص 186.

رابعا: مميزات معيار CAMELS:

يمكن تلخيص أهم مميزات معيار CAMELS في النقاط التالية[22]:

1- تصنيف البنوك وفق معيار موحد.

2- توحيد أسلوب كتابة التقارير.

3- اختصار زمن التقييم بالتركيز على ستة بنود رئيسية وعدم تشتيت الجهود في تقييم بنود غير ضرورية.

[1] حدو أمال، **تقييم أداء البنوك باستخدام النموذج الأمريكي CAMELS في ظل جائحة كورونا – دراسة مقارنة بين البنك الوطني الجزائري و بنك الخليج الجزائر–** مجلة أبحاث الاقتصادية معاصرة، ، جامعة عمار ثليجي ، الأغواط، المجلد6 ، العدد 1 ، 2023 ، ص 186.

[2] سرى رفيق عبد الرزاق القريشي، **أثر تبني التقييم المصرفي الأمريكي (CAMELS) في الرقابة على السياسة الائتمانية المصرفية– دراسة تحليلة مقارنة لعينة من المصارف الأردنية والعراقية خلال الفترة (2010–2005)**، رسالة ماجستير، كلية الإدارة و الاقتصاد، جامعة كربلاء، العراق، 2013، ص 41-42.

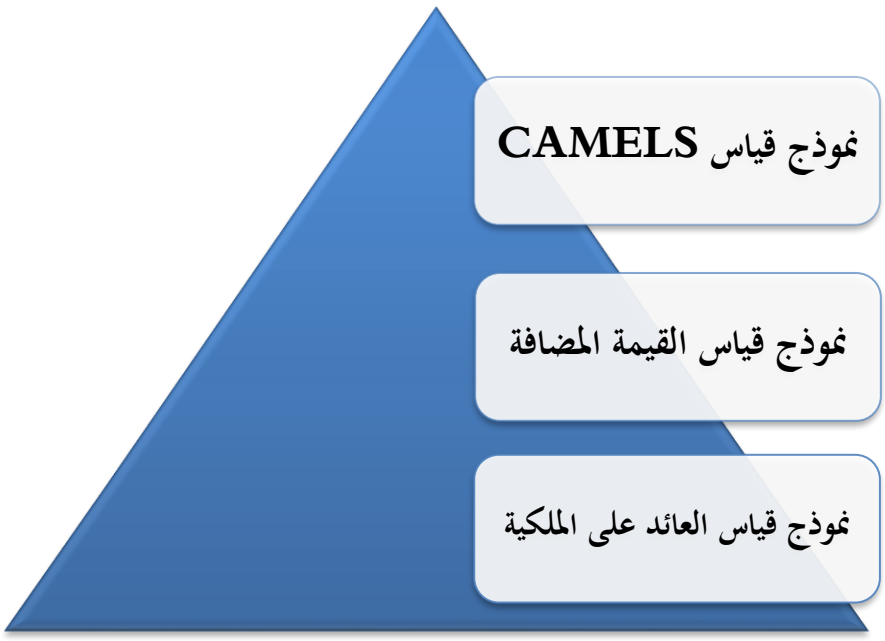
4- الاعتماد على التقييم الرقمي أكثر من الأسلوب الإنشائي في كتابة التقارير مما يقلل حجم التقارير ويزيد من مصداقيتها.

5- عمل تصنيف شامل للنظام المصرفي ككل وفق منهج موحد وتحليل النتائج أفقيا لكل بنك على حدا، ولكل مجموعة متشابهة من البنوك ورئيسا لكل عنصر من عناصر الأداء البنكي.

6- يعتمد عليه في اتخاذ القرارات الرقابية والاجراءات التصحيحية التي تعقب التفتيش.

7- يحدد درجة الشفافية في عكس البيانات المرسلة بواسطة المصارف البنك المركزي ومدي مصداقية عليها.

شكل رقم: (2-5) نماذج قياس تقييم الأداء البنكي:



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على الدراسات السابقة

خلاصة:

لقد تطرقنا في هذا الفصل إلى الأداء البنكي الذي يعتبر مفهوم واسع جدا، فقد حظي باهتمام العديد من الباحثين. والأداء البنكي هو عبارة عن مجموعة الوسائل اللازمة وأوجه النشاط المختلفة والجهود المبذولة لقيام البنوك بدورها، وتنفيذ وظائفها في ظل البيئة البنكية الخارجية المحيطة من أجل تقديم الخدمات البنكية التي تحقق الأهداف، أما عملية تقييم البنكي فهي تقيم نشاط البنك و نتائج أعماله (الحكم على الأداء) من خلالها اكتشاف نقاط القوة و الضعف في نهاية فترة مالية معينة، ومقارنة الأهداف المخطط لها، وتحديد أي وجود للانحرافات والأخطاء وتفسيرها تفسيرا واضحا، وتحديد طرق العلاج منها كما أنه يتضمن عوامل مؤثرة فيه منها ما هو داخلي ومنها ما هو خارجي، ووجب على البنك أخذها بعين الاعتبار، فأي بنك يأمل أن أدائه يضمن له تعبئة فعالة و دائمة لكافة طاقات والموارد المتاحة لديه.

حيث عرفت العقود الأخيرة ظهور العديد من نماذج لقياس وتقييم الأداء المالي للبنوك، وقد اختلفت باختلاف أفكار أصحابها ومن أهمها: نموذج العائد على حقوق الملكية نموذج القيمة الاقتصادية المضافة، ونظرا لحساسية عملية قياس أداء البنوك اجتهد المصرفيون في الدول المتقدمة لاستحداث معايير جديدة تعرف بنظام التقييم المصرفي الأمريكي CAMLES وهو عبارة عن مؤشر سريع للإلمام بحقيقة الموقف المالي من أي بنك ومعرفة درجة تصنيفه.

الفصل الأول: دراسة ميدانية لبنك الفلاحة والتنمية الريفية

-وكالة المدية-

تمهيد:

بعد أن تم التطرق في الفصلين السابقين إلى المفاهيم العامة المتعلقة بالدفع الإلكتروني والأداء البنكي، سنتناول في هذا الفصل إسقاط الجانب النظري على الجانب التطبيقي للحصول على الواقع الميداني الذي يكشف لنا أهمية استخدام الدفع الإلكتروني في تحسين الأداء البنوك التجارية، لذلك تم الاعتماد على الاستبيان الذي يعتبر أسلوب مساعد في جمع المعلومات والعمل على تحليلها وعرض مختلف نتائجها، حيث يتوقف نجاح البنك على مدى قدرته في تطبيقه وفهمه.

وفي هذا الفصل قمت بالتطرق إلى:

- **المبحث الأول: تقديم عام للبنك فلاحة والتنمية الريفية–وكالة المدية–.**
- **المبحث الثاني: منهجية البحث والأدوات.**
- **–المبحث الثالث : تحليل نتائج الاستبيان**

المبحث الأول: لمحة عامة حول بنك الفلاحة والتنمية الريفية –وكالة المدية.

سنتطرق في هذا المبحث إلى تقديم عام لبنك الفلاحة والتنمية الريفية –وكالة المدية– حيث قسم إلى ثلاثة مطالب، يتضمن المطلب الأول في لمحة تاريخية لبنك من حيث مراحل تطورها والتعريف بها وهياكلها، ومطلب الثاني عن مهام وأهداف البنك وأخيرا المطلب الثالث يتطرق إلى مفهوم وكالة البنك وهياكلها.

المطلب الأول: تعريف بنك الفلاحة والتنمية الريفية

سنحاول من خلال هذا المطلب إعطاء لمحة تاريخية عن نشأة وتطور بنك الفلاحة والتنمية الريفية.

مراحل تطور بنك الفلاحة والتنمية الريفية[1]

انبثق بنك الفلاحة والتنمية الريفية عن بنك التنمية المحلية B.N. Aسنة 1982، واهتم في هذه المرحلة بتحقيق هدفه الوحيد وهو إثبات وجوده في التخصص المستند إليه ضمن النشاطات الفلاحية، حيث قام بفتح العديد من الوكالات في أشهر المناطق الفلاحية، وخلال فترة زمنية تمكن البنك من اكتساب سمعة عالية في ميدان القطاع الزراعي والصناعي الغذائية و الصناعية الميكانيكية الفلاحية.

المرحلة الثانية: (1989–1999):

استطاع بنك الفلاحة والتنمية الريفية أن يدخل خذه المرحلة من بابها الواسع فقام بإدخال تكنولوجيا معلوماتية خاصة قطاع المؤسسات الاقتصادية الصغيرة والمتوسطة، حيث:

في سنة 1991: قام بتطبيق نظام SWIFT الخاص بالعمليات التجارية الدولية.

في سنة 1992: قام بتعميم نظامSYBUعبر كامل فروعه المختلفة من أجل تسهيل العمليات البنكية كتسيير القروض، تسيير عمليات الصندوق والفحص من بعد لحساب العملاء بالإضافة إلى تسيير المودعات كما قام بإدخال

[1] المرسوم 106/8 المؤرخ في 1982/03/13، المتضمن إنشاء .BADR

المعلوماتية على كل العمليات التجارية (عمليات فتح القروض الوثائقية التي لا تفوق 24 سا حاليا على الأكثر)، كما قام بإدخال مخطط الحسابات الجديدة على مستوى الوكالات.

في سنة 1993: نجاح عملية إدخال المعلوماتية على جميع أعمال البنك.

في سنة 1994: ظهور خدمة جديدة تتمثل في بطاقة السحب والتسديد.

في سنة 1996: قام بعملية الفحص السلكي TELETRAITEMENT، التي سهلت العمليات البنكية عن بعد وفي الوقت المطلوب.

وفي سنة 1998: قام باستعمال بطاقة السحب بين البنوك.

المرحلة الثالثة: (2005–1999):

اعتمد بنك الفلاحة والتنمية الريفية على برنامج خماسي من أجل سير التمويلات الاقتصادية والاجتماعية، ومن أجل تلبية أكبر قدر من حاجيات ورغبات العملاء خاصة وأنها عرفت تنوعا وتعددا، بالإضافة إلى ذلك دخول البنك ميدان العالمية حيث أصبح بنكا شاملا يتدخل في تمويل كل القطاعات الاقتصادية وبالأخص مجال الاستثمار المستعمل من طرف رجال الأعمال، وبفضل هذا التطور تم إنجاز عدة مشاريع أهمها:

في سنة 2000: القيام بفحص دقيق لنقاط القوة والضعف لأداء البنك، كذلك إنجاز مخطط التسوية للمؤسسة لمطابقة القيم الدولية.

في سنة 2001: قام بالتطهير المالي والمحاسبي، تقليل الوقت، تخفيف الإجراءات الإدارية والتقنية، إدخال مخطط جديد في الحسابات على مستوى المحاسبة المركزية وتعميم الشبكة عبر الوكالات والمنشأة المركزية بالإضافة إلى تحقيق مشروع البنك المجالس.

في سنة 2002: تطوير نظام الشبكة المحلية مع إعادة تنظيم البرنامج SYBU كزبون مقدم للخدمة وتعميم مشروع البنك المجالس على المستوى الوطني.

المرحلة الرابعة: (2005–2017):

قام بنك الفلاحة والتنمية الريفية في هذه المرحلة إلى إعادة تخصصه في الميدان الفلاحي أي تمويل النشاطات الفلاحية والمجالات المتعلقة بها.

المرحلة الخامسة :(2017 الى يومنا هذا).

حيث قام البنك بقفزة نوعية على مستوى تغير شامل وكامل للنظام وتبني نظام جديد FLEXCUBE حيث يسمح هذا النظام الرقمي الجديد والمطور بالولوج في نفس الوقت من جميع الوكالات والقيام بالعمليات البنكية للزبائن، كما يمكن الزبون على الاطلاع على حسابه عبر كامل الوطن أو تحويلات مالية آنية وبسهولة.

كما قام البنك بإطلاق خدمات الكترونية جديدة مثل **BADR SMS**و***BADR ON LIGNE*** والتي تسمح الخدمة الأولى من تلقي رسالة نصية قصيرة عند أي حركة في الحساب الجاري للزبون، أما الخدمة الثانية تسمح للزبون بالقيام بعدت عمليات عبر الانترنت من حسابه البنكي وكذا الاطلاع على كشف الحساب الشهري أو السنوي حسب.

ثانيا: تعريف بنك الفلاحة والتنمية الريفية B.A.D.R

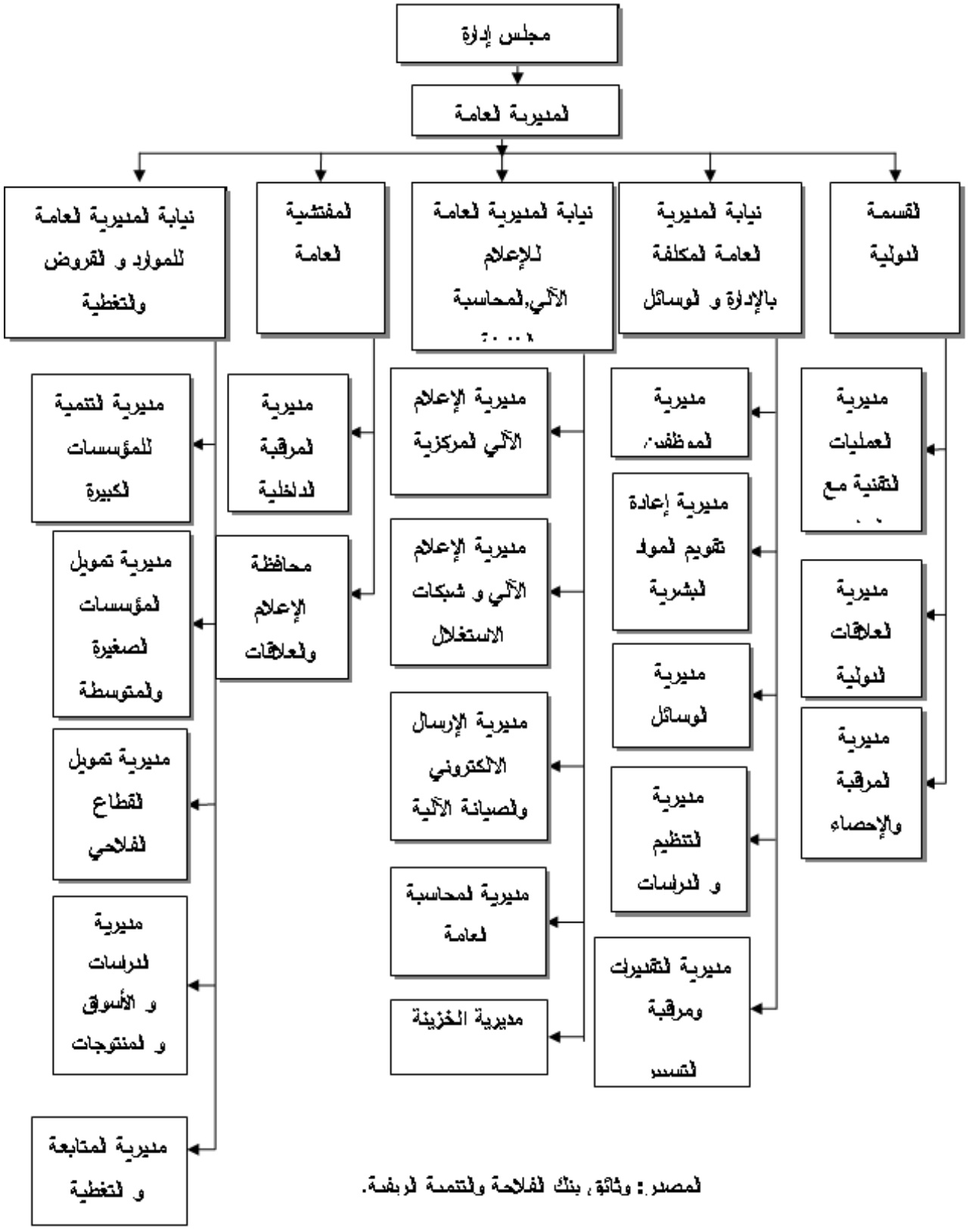
بنك البدر هو هيأة عمومية اقتصادية يتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي وكذا يتمتع بالاستقلال في التسيير، كما يقوم بتقديم خدمات مختلفة للقروض، يقوم بجمع الأموال المودعة من طرف الزبائن لإقراضها إلى أشخاص طبيعيين أو معنويين (شركات) بفائدة محددة من طرف البنك بالإضافة إل تجارة النقود، شراء العملة الصعبة بواسطة تكلفة القرض، كما يمكن له إعادة استثمار رأس المال وأخذ حصص إلزامية على شكل أسهم ضمن كل عملياته المالية نتيجة إعادة هيكلة البنك الوطني الجزائري والذي أصبح شركة مساهمة ذات رأس مال قدره 33 مليار دينار

جزائري منذ تأسيسه، شارك البدر في عدة عمليات لتنمية وتطوير مجموع القطاعات، كما عرف توسع لمهامه وقدراته. ويعتبر البدر بنك تجاري صاحب أكبر شبكة بنكية في الجزائر بالمقارنة مع الهيئات الأخرى، حيث زاد عدد الوكالات من 60 وكالة سنة 1983 إلى 286 وكالة محلية للاستغلال و42 مجمع جهوي للاستغلال في يومنا هذا على المستوى الوطني، كما أن اليد العاملة فيه تتجاوز 7000 عامل أي أكبر يد عاملة مقارنة مع البنوك الأخرى.

بالنسبة لبنك ولاية المدية فيتكون من 08 وكالات متفرعة عبر مناطقها، أما حجم القروض الممنوحة تتغير من يوم إلى آخر ومن ساعة إلى أخرى.

ثالثا: الهيكل التنظيمي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية :BADR

شكل :(1–3) الهيكل التنظيمي لبنك البدر



المصدر: وثائق بنك الفلاحة والتنمية الريفية.

المطلب الثاني: مهام وأهداف بنك الفلاحة والتنمية الريفية

أولا: 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:

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

ثانيا: أهداف بنك الفلاحة والتنمية الريفية

لجأ بنك الفلاحة والتنمية الريفية مثل البنوك الأخرى إلى القيام بأعمال ونشاطات عديدة للوصول إلى استراتيجية تجعله مؤسسة بنكية كبيرة، وهذا بهدف تدعيم مكانته ضمن الوسط البنكي ويمكن تلخيص أهداف البنك فيما يلي:

- الزيادة في الموارد مع أقل التكاليف، ومرد ودية 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.

المطلب الثالث: تعريف وكالة الفلاحة والتنمية الريفية:

اولا: تعريف الوكالة BADR – المدية–

هي واحدة من 7 وكالات التابعة لولاية المدية، لها مهمة توسيع نشاط البنك وخدمة زبائنه 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.

ثانيا: نشطات وكالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية

تتمثل نشاطات الوكالة في نوعين أساسين وهما:

1–النشاطات التمويل:

- تمويل نشاط الفلاحي.
- تمويل المستنفدين الخواص ومختلف المساهمات الفلاحية والصناعية.

2– النشاطات الاقتصادية:

- تحديد سير التخطيط المكلف من أجلها.
- بذل مجهودات جد هامة من اجل تطوير الاقتصاد الوطني.
- ربط العلاقات مع الدول الخارجية.

ثالثا: الهيكل التنظيمي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة المدية

شكل رقم (3-2): هيكل تنظيمي لوكالة البدر:



المصدر: وثائق من طرف البنك.

المبحث الثاني: منهجية الدراسة.

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على آراء أفراد عينة الدراسة حول استخدام الدفع الالكتروني وأثره على أداء البنك الفلاحية والتنمية الريفية BADR – وكالة المدية، 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: منهج ومجتمع وعينة الدراسة.

أولا: منهج الدراسة

اعتمدنا المنهج الوصفي التحليلي باعتباره المنهج المناسب لموضوع بحثنا والذي سنحاول من خلاله معرفة استخدام الدفع الالكتروني وأثره على أداء بنك الفلاحة والتنمية الريفية بالمدية.

ثانيا: مجتمع الدراسة.

يتكون مجتمع الدراسة من جميع موظفي بنك الفلاحة والتنمية الريفية – المدية.

ثالثا: عينة الدراسة

تتكون عينة الدراسة من موظفي البنك الفلاحة والتنمية الريفية بالمدية –وكالة المدية–، قد يكون عدد الأفراد المكون لعينة الزبائن صغيرا نوعا ما وذلك لكبر حجمه وصعوبة دراسته، حيث تم اختيار هذه العينة الميسرة، تم توزيع 40 استبيانا واسترجاع 32 استبيان.

المطلب الثاني: أدوات الدراسة.

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

بناءً على مشكلة الدراسة وأهدافها، وبناءً على ما استفدنا منه من أدبيات الدراسة (الإطار النظري واستبيانات الدراسات السابقة) قمت بتصميم استبيان للدراسة طبقا للمحاور الأساسية المحددة في الدراسة، وقد قسمت الاستبيان إلى جزئيين نعرضها كاللاتي:

الجزء الأول يتعلق بالبيانات الشخصية لعينة الدراسة، وباعتبارها فئة الزبائن، أسئلة الطالبة بأخذ بعض المواصفات الضرورية.

كما قمت بتخصيص الجزء الثاني ثلاث محاور:

- المحور الأول متعلق استخدام الدفع الالكتروني (المتغير المستقل)، حيث اشتمل (9) عبارات.
- المحور الثاني متعلق بالأداء البنك (المتغير التابع)، حيث اشتمل (13) عبارات.
- المحور الثالث متعلق بمدي تأثير استخدام الدفع الالكتروني على أداء البنوك حيث اشتمل (6) عبارات.

اشتمل الاستبيان ككل على (28) عبارات، تم صياغتها بالأسلوب الثابت الايجابي، وهذا حتى يمكن معالجتها وفقا الأساليب الإحصائية والسلم المستخدم.

ثانيا: 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 الأتي:

الجدول رقم (1–3): الخيارات المكونة لمقياس ليكارت الخماسي.

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

المصدر: مراد فليون، **القيادة التحويلية في تطوير مهارات الموظفين**، مركز الكتاب الأكاديمي، الأردن، 2018، ص 142..

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 الأتي:

جدول رقم(3–2):قيمة الوسط المرجح ودرجات الموافقة لعينة الدراسة.

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

المصدر: من إعداد الطالبة .

واعتبرت المتوسطات في الجدول أعلاه 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 إلى 1.8) فهذا يعني أن اتجاه عينة الدراسة من موظفي بنك الفلاحة والتنمية الريفية بالمدية–وكالة المدية– ضعيف جدا على ما جاء في وكالة المدية العبارة.

2. إذا كان المتوسط الحسابي المرجح للعبارة يتراوح بين (1.8 إلى 2.6) فهذا يعني أن اتجاه عينة الدراسة من موظفي بنك الفلاحة والتنمية الريفية بالمدية– وكالة المدية– ضعيف على ما جاء في العبارة.

3. إذا كان المتوسط الحسابي المرجح للعبارة يتراوح بين (2.6 إلى 3.4) فهذا يعني أن اتجاه عينة الدراسة من موظفي بنك الفلاحة والتنمية الريفية بالمدية–وكالة المدية– متوسط على ما جاء في العبارة.

4. إذا كان المتوسط الحسابي المرجح للعبارة يتراوح بين (3.4 إلى 4.2) فهذا يعني أن اتجاه عينة الدراسة من موظفي بنك الفلاحة والتنمية الريفية بالمدية–وكالة المدية– عالي على ما جاء في العبارة.

إذا كان المتوسط الحسابي المرجح للعبارة يتراوح بين (4.2 إلى 5) فهذا يعني أن اتجاه عينة الدراسة من موظفي بنك الفلاحة والتنمية الريفية بالمدية–وكالة المدية– عالي جدا على ما جاء في العبارة.

ثالثا: الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة.

استخدمت برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية: S.P.S.S (الإصدار21) 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 المعلمة لأنها اختبارات مناسبة في حالة وجود بيانات ترتيبية، حيث أن مقياس ليكارت المستخدم في الدراسة يعتبر مقياسا ترتيبيا، كما اعتمدنا على الأدوات الإحصائية التالية:

1. اختبار 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 الثالث: ثبات وصدق أداة الدراسة.

استعنت لصدق أداة الاستبيان، باختبار التوزيع الطبيعي وقياس الثبات والاتساق الداخلي الاستبيان في عينة الدراسة الاستطلاعية البالغ حجمها 32مفردة، وذلك باختبار التوزيع الطبيعي وبحساب معامل الثبات ومعاملات الارتباط.

أولا: تحكيم أداة الاستبيان.

اعتمدت الطالبة في تحكيم الاستبيان على مجموعة من الأساتذة المختصين الذين لهم دراسة بتفاصيل الموضوع للأخذ بآرائهم، حيث تم تثبيت العبارات المتفق عليها اغلب المحكمين وتم تعديل ما تم الاختلاف فيه ثم أعيد عرض الاستبيان مرة أخرى للتحكيم النهائي على الأستاذ، المبين أسمائهم في الملاحق.

ثانيا: اختبار التوزيع الطبيعي.

قبل أن أشرع في الدراسة قمت بتأكد من آن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي أم لا، قمت باستخدام اختبار كولمجروف–سميرنوف (Kolmogorov-Smirnov test (K-S) وهو اختبار ضروري في حالة استخدام الاختبارات المعلمية مثل اختبار الانحدار البسيط، حيث تشترط أن يكون توزيع البيانات طبيعيا، وحتى تكون البيانات تتبع التوزيع

الطبيعي حسب هذا الاختبار فلابد أن يكون مستوى الدلالة لمحاور الدراسة أكبر من (0.05) .والجدول التالي يوضح نتائج الاختبار.

الجدول رقم(3–3):اختبار التوزيع الطبيعي.

كولمجروف–سمرنوف one *Kolmogorov-smirnov test (K-S)*		
المحاور	**القيمة الإحتماليةSig .**	**عدد مفردات العينة**
محور استخدام الدفع الالكتروني	**0.557**	**32**
محور أداء البنك	**0.095**	**32**
محور تأثير استخدام الدفع الالكتروني على أداء البنك	**0.402**	**32**
الاستبيان	**0.200**	**32**

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

نلاحظ من الجدول أعلاه أن اختبار التوزيع الطبيعي (Kolmogorov-Smirnov) للاستبيان جاء باحتمالية معنوية 0.200 وهي أكبر من (**0.05**) وعلية فعينة الدراسة تتبع التوزيع الطبيعي، وهذا ما يعطي مؤشرا لإمكانية استخدام الاختبارات الإحصائية المعلمية لهذه الدراسة.

ثالثا: ثبات أداة الاستبيان.

من أشهر مقاييس الثبات الداخلي مقياس ألفا كرونباخ (**Cronbach Alpha Coefficien**t) 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 الاتي:

جدول رقم(3-4) اختبار قيم معامل الثبات لمحاور الاستبيان.

ترتيب المحاور	عنوان المحاور	عدد العبارات	معامل الثبات
1	**محور استخدام الدفع الالكتروني**	**9**	.3880
2	**محور أداء البنوك**	**13**	0.834
3	**محور التأثير**	**6**	0.710
الثبات العام للاستبيان		**32**	0.176

المصدر: من إعداد الطالبة بناءا على تحليل الاستبيان ببرنامج (Spss 21).

يبين الجدول اعلاه أن قيم معامل الثبات ألفا كرونباخ كانت مرتفعة، حيث تراوحت بين (0.388 =α) لعبارات محور استخدام الدفع الالكتروني إلى (0.834 =α) عبارات محور أداء البنوك ،أما على مستوى الدرجة الكلية للاستبيان (جميع عبارات الاستبيان) فقد بلغ معامل الثبات(0.176 = α)، وهذا يؤكد أن أداة الدراسة تتمتع بدرجة عالية من الثبات والاستقرار وتقيس ما وضعت لقياسه، وبالتالي فهي تفي بأغراض الدراسة.

رابعا: الاتساق الداخلي لعبارات محور استخدام الدفع الالكتروني

استعملت الطالبة معامل الارتباط سيبرمان (Spearman corrélation coefficient) لحساب معاملات الارتباط بين كل عبارة من عبارات عناصر محور استخدام **الدفع الالكتروني**.

1. معامل الارتباط بين العبارات:

سأحاول إظهار مختلف النتائج المتعلقة بدرجة الارتباط ودرجة المعنوية بين العبارات ومحور استخدام الدفع الالكتروني

بالاعتماد على معامل سيبرمان من خلال الجدول الآتي:

الجدول رقم (3–5): اختبار الاتساق الداخلي لمحور استخدام الدفع الالكتروني.

الرقم	العبارات	معامل الارتباط	القيمة الاحتمالية
1	استخدام الدفع الالكتروني لا يتطلب جهدا ذهنيا في التعامل به	**0.408**	**0.010**
2	يوجد خوف من استخدام الدفع الإلكتروني كونه حديث التقنية	**0.277**	**0.063**
3	يتم الاستفادة من استخدام الدفع الالكتروني في أي وقت وفي أي مكان	**0.304**	**0.046**
4	استخدام الدفع الالكتروني سهل لا يحتاج مساعدة من شخص آخر	**0.604**	**0.000**
5	يوجد شعور بالأمان عند التعامل بالدفع الالكتروني	**0.249**	**0.085**
6	يوجد شعور بالثقة أكثر عند استخدام التوقيعات الإلكترونية المشفرة	**0.691**	**0.000**
7	يوجد خوف من التعرض للسرقة والقرصنة الإلكترونية	**0.504**	**0.002**
8	يوجد إقبال كبير على التعامل بأدوات الدفع الالكتروني في الآونة الأخيرة	**0.549**	**0.001**
9	استخدام الدفع الالكتروني يسهل المعاملات التجارية عبر الانترنت	**0.083**	**0.326**

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

من خلال الجدول أعلاه أن قيمة معامل الارتباط للعبارات محصورة بين (**0.691****) و(**0,083****) عند مستوى معنوية أقل من (**0.05**) الذي يعني وجود دلالة إحصائية قوية، تدل على وجود ارتباط بين جميع عبارات محور استخدام الدفع الالكتروني اما العبارات (2) و (5) (9) كان معامل الارتباط عندهم أكبر من (0.05) الذي يعني وجود دلالة إحصائية ضعيفة في بنك الفلاحة والتنمية الريفية– وكالة المدية–.

خامسا: معامل الارتباط بين العبارات والأداء البنك:

1. معامل الارتباط بين العبارات وبعدا لاستراتيجي

سل إظهار مختلف النتائج المتعلقة بدرجة الارتباط ودرجة المعنوية بين العبارات وبعد الاستراتيجي بالاعتماد على سبرمان من خلال الجدول الآتي:

الجدول رقم (6–3): اختبار الاتساق الداخلي لعبارات وبعد الاستراتيجي.

الرقم	العبارات	معامل الارتباط	القيمة الاحتمالية
	بعد الاستراتيجي	**1**	**–**
1	الظروف المحيطة والوسائل المساعدة متوفرة أمام لقيام بأداء جيد ومتميز.	**0,671****	**0,000**
2	يحرص البنك على استقطاب كفاءات من الأفراد لتوفير بيئة عمل مناسبة .	**0,832** **	**0.000**
3	يقوم البنك بالإبداع والتطوير من جودة الخدمات المصرفية عن طريق أفكار إبداعية وفريدة	**0,717****	**0,000**

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

يتضح من الجدول أعلاه أن قيمة معامل الارتباط محصورة بين (**0,671**) **و** (**0,832**) عند مستوى معنوية **0,000** وهي اقل من (**0.05**)، الذي يعني وجود دلالة إحصائية قوية، تدل على ارتباط العبارات المتضمنة بعد الاستراتيجي.

2.معامل الارتباط بين العبارات وبعدالتسويقي.

سنحاول إظهار مختلف النتائج المتعلقة بدرجة الارتباط ودرجة المعنوية بين العبارات وبعد التسويقي بالاعتماد على معامل سبرمان من خلال الجدول الآتي:

الجدول رقم (3–7): اختبار الاتساق الداخلي لعبارات وبعد التسويقي.

الرقم	العبارات	معامل الارتباط	القيمة الاحتمالية
	بعد التسويقي	**1**	**–**
01	تحرص إدارة البنك على عقد دورات تدريبية للعاملين لتعرفيهم بأهمية الإبداع التسويقي	**0,731****	**0.000**
02	يستخدم البنك أساليب حديثة في تقديم خدماته مقارنة بالمنافسين.	**0,857***	**0.000**
03	يقوم البنك بدراسة خدماته المقدمة بغرض تطويرها	**0,839****	**0.000**
04	يتبع البنك أساليب حديثة في تسويق الخدمات المصرفية بطرق إبداعية تجعل الزبون وفيا له	**0,805****	**0.000**

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

يتضح من الجدول أعلاه، أن قيمة معامل الارتباط محصورة بين (**0,731**)و (**0,857**) عند مستوى معنوية **0 ,000** وهي أقل من(**0.05**) الذي يعني وجود دلالة إحصائية قوية، تدل على ارتباط بين جميع العبارات المتضمنة **بعد التسويقي**.

3.معامل الارتباط بين العبارات وبعد المالي

سنحاول إظهار مختلف النتائج المتعلقة بدرجة الارتباط ودرجة المعنوية بين العبارات وبعد المالي بالاعتماد على معامل سبرمان من خلال الجدول الآتي:

الجدول رقم (3–8): اختبار الاتساق الداخلي لعبارات وبعدا لمالي.

الرقم	العبارات	معامل الارتباط	القيمة الاحتمالية
	بعد المالي	**1**	**–**
01	يأخذ البنك بعين الاعتبار أرباحه عندما يقوم بتقييم أدائه مالي.	**0.669**	**0.000**
02	يسعى البنك لتقليل تكاليف إجراء العمليات.	**0.722**	**0.000**
03	يسعى البنك إلى زيادة النمو الإجمالي في العوائد السنوية.	**0.820**	**0.000**

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

يتضح من الجدول أعلاه، أن قيمة معامل الارتباط محصورة بين ((**0.669** و(**0.820**) عند مستوى معنوية **0,000** وهي اقل من (**0.05**) الذي يعني وجود دلالة إحصائية قوية، تدل على ارتباط جميع العبارات المتضمنة بعد المالي.

4.معامل الارتباط بين العبارات وبعد التجاري.

سأحاول إظهار مختلف النتائج المتعلقة بدرجة الارتباط ودرجة المعنوية بين العبارات وبعد التجاري بالاعتماد على معامل سبرمان من خلال الجدول الآتي:

الجدول رقم (3–9): اختبار الاتساق الداخلي لعبارات وبعد التجاري.

الرقم	العبارات	معامل الارتباط	القيمة الاحتمالية
	بعد التجاري	**1**	**–**
1	يسعى البنك لتقديم التقارير واضحة ودقيقة	**0,204** **	**,1320**
2	يسعي البنك للاستجابة لمتطلبات الزبائن من حيث النوع في الوقت المحدد	**0,681** **	**,0000**
3	يسعى البنك لتوفير السرية والأمان في معاملاته التجارية	**0,204** **	**,1320**

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

يتضح من الجدول أعلاه، أن قيمة معامل الارتباط العبارة الثانية (**0,681****) عند مستوى معنوية وهي اقل من(**0.05**) الذي يعني وجود دلالة إحصائية قوية تدل على ارتباط العبارة (2)المتضمنة بعد التجاري، أما العبارة (1) و (3) نفس قيمة معامل الارتباط (0.132) عندي مستوى معنوية أكبر من (0.05) الذي يعني وجود دلالة إحصائية ضعيفة .

خامسا: الاتساق الداخلي لعبارات محور مدى تأثير استخدام الدفع الإلكتروني على أداء البنوك

استعملت الطالبة معامل سبيرمان (Sp**earman corrélation coefficient**) لحساب معاملات الارتباط بين كل عبارة من عبارات عناصر محور الثالث.

1. معامل الارتباط بين العبارات ومحور مدي تأثير استخدام الدفع الالكتروني على أداء البنك.

سأحاول إظهار مختلف النتائج المتعلقة بدرجة الارتباط ودرجة المعنوية بين العبارات المحور مدى تأثير استخدام الدفع الإلكتروني على أداء البنك بالاعتماد على معامل سبرمان من خلال:

الجدول رقم (3–10): معامل الارتباط بين العبارات ومحور مدي تأثير استخدام الدفع الالكتروني على أداء البنك:

	العبارات	معامل الارتباط	القيمة الاحتمالية
	محور تأثير استخدام الدفع الالكتروني على أداء البنك	**1**	**–**
1	استخدام الدفع الالكتروني يقلل من المعاملات داخل البنك ذات تكلفة عالية، وإمكانية تلفها وضياعها يسبب مشاكل للبنك	**0.678**	**0.000**
2	استخدام الدفع الالكتروني يساهم في زيادة أرباح البنك السنوية	**0.800**	**0.000**
3	استخدام الدفع الالكتروني يساهم في تنويع وتطوير الخدمات المصرفية	**0.773**	**0.000**
4	استخدام الدفع الالكتروني يساهم في سرعة الاستجابة لمتطلبات العملاء.	**0.830**	**0.000**
5	استخدام الدفع الالكتروني يساهم في زيادة القدرة التنافسية للبنك.	**0.621**	**0.000**
6	استخدام الدفع الالكتروني يساهم في الحفاظ على السرية والأمان في المعاملات التجارية	**0.444**	**0.005**

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على نتائج برنامج (spss21).

يتضح من خلال الجدول أعلاه، أن قيمة معامل الارتباط محصورة بين (0,444**) و(0.830**) عند مستوى معنوية 0,000 وهي أقل من (0.05) الذي يعني وجود دلالة إحصائية قوية، تدل على ارتباط العبارات المتضمنة محور مدى تأثير استخدام الدفع الإلكتروني على أداء البنك .

المبحث الثالث: تحليل نتائج الدراسة.

سيتم التطرق في هذا المبحث إلى التحليل الوصفي للبيانات الشخصية، وتحليل عبارات محور الدفع الالكتروني (المتغير المستقل) ومحور أداء البنوك (المتغير التابع) ومحور مدى استخدام الدفع الالكتروني على أداء البنك، بالإضافة إلى اختبار فرضيات الدراسة.

المطلب الأول: التحليل الوصفي لمتغيرات البيانات الشخصية.

سنتناول من خلال هذا المطلب التحليل الوصفي للبيانات الشخصية الذي يشكل الجزء الأول من الاستبيان والمتضمن الصنف الجنس والفئات العمرية والمستوى التعليمي وخبرة المهنية والوظيفة ومدى معرفتهم بالمعاملات الإلكتروني.

أولا: وصف خصائص عينة الدراسة من حيث متغير الجنس.

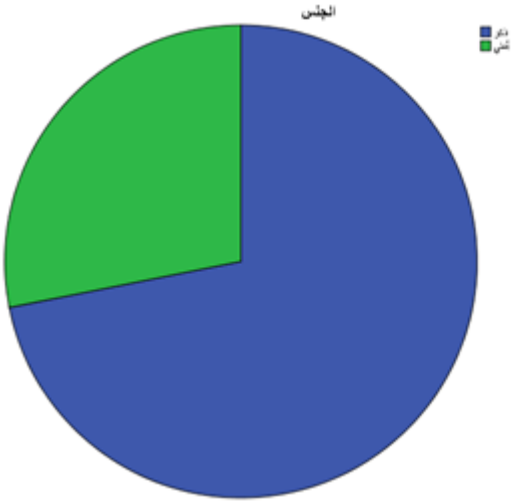
يوضح الجدول أدناه، توزيع أفراد حسب متغير حسب الجنس

الجدول رقم (3–11)توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس.–

الجنس	التكرار	النسبة
ذكر	23	71.9%
أنثى	09	28.1%
المجموع	32	100%

المصدر: من إعداد الطالبة بناءا على نتائج برنامج (Spss21).

الشكل رقم (3–3): تمثيل أفراد العينة حسب متغير الجنس:



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

نلاحظ من الجدول والشكل أعلاه، نلاحظ أن (**23**) من ذكور يمثلون ما نسبته (**71.9%**) من إجمالي أفراد عينة الدراسة وهم الفئة الأغلب، و(**09**) منهم يمثلون ما نسبته (**28.1%**) من إجمالي أفراد عينتهم الإناث، يبقى عدد الذكور أكبر من عدد الإناث في مجال التعامل مع البنوك.

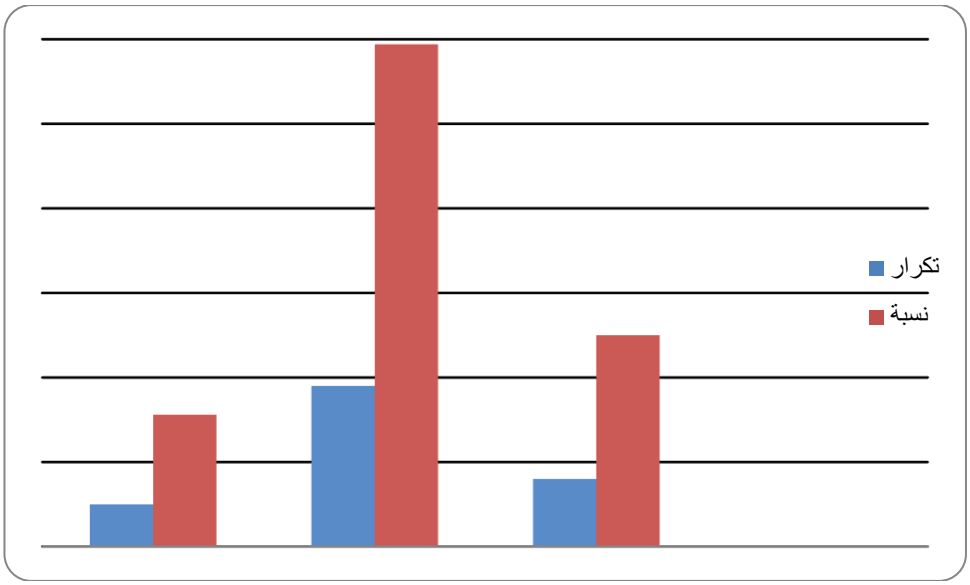
ثانيا: وصف خصائص عينة الدراسة من حيث متغير العمرية

يوضح الجدول أدناه، توزيع أفراد العيّنة حسب متغير العمرية.

الجدول رقم(3–12): توزيع أفراد العينة حسب متغير الفئات العمرية

الفئات العمرية	التكرار	النسبة
من 18 إلى 30 سنة	5	%15.6
من31 إلى 40 سنة	19	%59.4
من41 إلى 50 سنة	8	%25
أكثر من 50 سنة	0	%0
المجموع	23	%100

الشكل رقم(3–4): تمثيل أفراد العينة حسب متغير الفئات العمرية.



المصدر: من إعداد الطالبة بناء على نتائج برنامج (SPSS 21):

يلاحظ من الجدول أعلاه، أن معظم أفراد عينة الدراسة هم من الفئة العمرية [31_40 سنة]، حيث بلغ عددهم (19) موظف وبنسبة مقدارها (59.4%)، يليهم الأفراد من الفئة العمرية [41-50 سنة]، حيث بلغ عددهم (08) موظفين وبنسبة بلغت (25%)، ثم الأفراد الذين ينتمون إلى الفئة العمرية [18-31] بمجموع (05) موظفين وبنسبة مقدارها (15.6%)، أما نسبة (0%) فكانت للموظفين من ذوي الفئة العمرية [أكثر من50سنة] أي لا يوجد أي موظف يمثل إجمالي عينة الدراسة من الفئة العمرية [أكثر من 50سنة].

وعلى ضوء هذه النتيجة تتضح الفئات العمرية المختلفة لأفراد عينة الدراسة، وإن كانت الغالبية تتراوح أعمارهم [31_40 سنة]، بمعنى فئة الشباب هي الغالبة وهذا ما يعني إمكانية الاستفادة من اختلافات الفئات العمرية في تحديد استخدام الدفع الالكتروني وأثره على الأداء البنك حيث يعكس اختلاف الشرائح العمرية تنوع في الاتجاهات والمعارف والقدرات والمستويات الوظيفية والخبرات، مما يعكس حقيقة الواقع وصدق نتائجه.

ثالثا: وصف خصائص عينة الدراسة من حيث متغير المستوى الدراسي

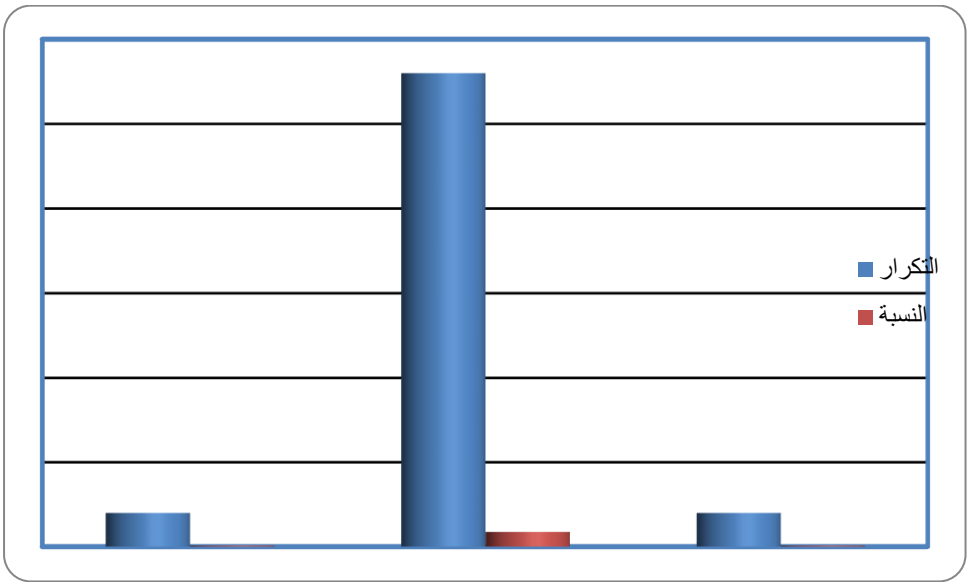
يوضح الجدول أدناه، توزيع أفراد العيّنة حسب متغير المستوى الدراسي

الجدول رقم(3–13): توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي.

المستوى التعليمي	التكرار	النسبة
ثانوي أو أدنى	**2**	**%6.3**
جامعي	**28**	**%87.5**
دراسات عليا	**2**	**%6.3**

المصدر: إعداد الطالبة بناء على نتائج برنامج (Spss21)

الشكل رقم(3–5):تمثيل أفراد العينة حسب متغير المستوى الدراسي.



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

يتضح الجدول والشكل أعلاه نلاحظ أن فئة مستوى **الجامعي** من الموظفين المتقصين شكلوا الفئة الأكبر في عينة الدراسة، حيث حصلوا على **87.5%** من إجمالي أفراد عينة الدراسة.

وعلى ضوء هذه النتيجة يتضح المستوى الدراسي المختلفة لأفراد عينة الدراسة، وإن كانت الغالبية، وإن كانت الغالبية مستواهم الدراسي جامعي، بمعنى الفئة المثقفة هي الغالبة وهذا ما يعني إمكانية الاستفادة من اختلافات الفئات العمرية في تحديد استخدام الدفع الالكتروني وأقره على أداء البنك، حيث يعكس اختلاف المستوى الدراسي تنوع في الاتجاهات والمعارف والقدرات والمستويات الوظيفية والخبرات، مما يعكس حقيقة الواقع وصدق نتائجه.

نلاحظ من الجدول والشكل أعلاه، أن الأفراد الذين لهم شهادة جامعية يمثلون المستوى الدراسي الغالب على عينة

الدراسة فقد بلغ عددهم (28) موظف وبنسبة مئوية بلغت (87.5%)، يليهم الموظفين من حاملي شهادة الثانوي أو أدني مع حاملي شهادة دراسات عليا بنسبة بلغت (2%)، في، فأن غالبية الموظفين الذين يمثلون عينة الدراسة هم من حاملي شهادات الجامعية ذلك أنها الأكثر طلبا في قطاع الصناعة المصرفية بالجزائر هذا من جهة، ومن جهة أخرى يمكن القول أن البيانات المتحصل عليها تعتبر صادقة على اعتبار أن حاملي الشهادات الجامعية يمتلكون المعرفة الكافية التي تخولهم الإجابة على عبارات الاستبيان.

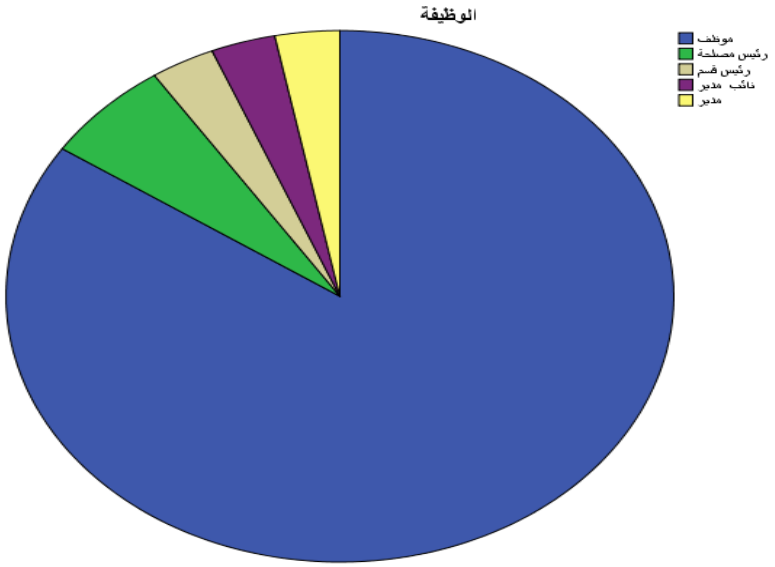
رابعا: متغير الوظيفة.

الجدول رقم(3–14): توزيع أفراد العينة حسب متغير الوظيفة.

الوظيفة	التكرار	النسبة
موظف	**27**	**%84.4**
رئيس مصلحة	**2**	**%6.3**
رئيس قسم	**1**	**%3.1**
نائب مدير	**1**	**%3.1**
مدير	**1**	**%3.1**
مجموع	**32**	**100%**

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

الشكل رقم(3–6): تمثيل أفراد العينة حسب متغير الوظيفة.



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

من الجدول والشكل أعلاه، أن أعلى نسبة من أفراد عينة الدراسة يمثلون فئة الموظف حيث بلغ عددهم (27) موظف وبنسبة مقدارها (84.4%)، يليهم الموظفين من فئة رئيس مصلحة بمجموع (02) موظفين وبنسبة مقدارها (6.3%)، في حين بلغ مجموع الموظفين من فئة رئيس قسم والمدير ونائب المدير موظف وحيد لكل من الفئات وبنسبة بلغت (3.1) من إجمالي حجم العينة.

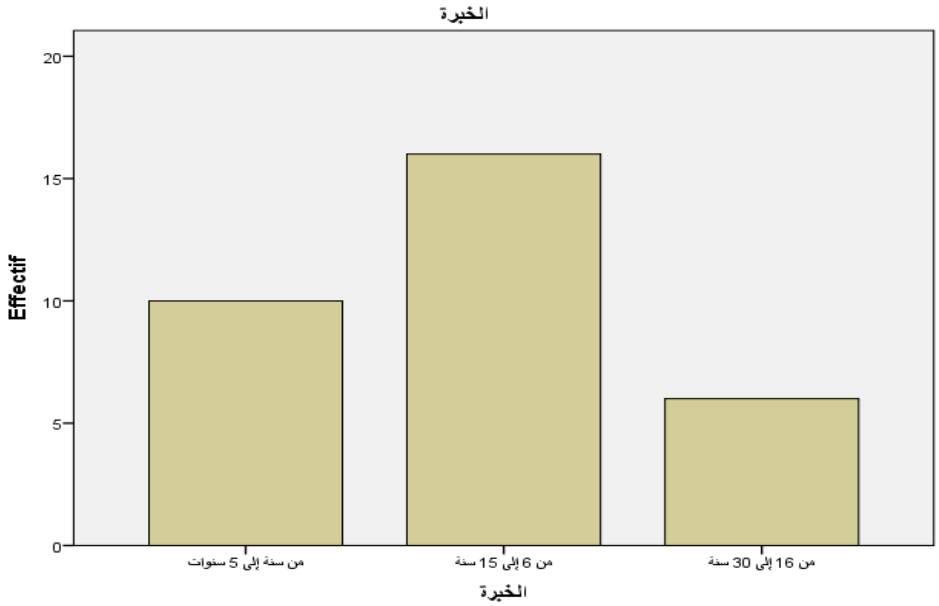
وعلى ضوء هذه النتيجة تتضح أن الوظيفة مختلفة لأفراد عينة الدراسة، وإن كانت الغالبية وظيفتهم تتمثل في موظف، وهذا دليل على وجود مختلف الوظائف بمعنى الفئة المثقفة هي الغالبة وهذا ما يعني إمكانية الاستفادة من اختلافات الوظيفة في تحديد استخدام الدفع الالكتروني و أثره على أداء البنك، حيث يعكس اختلاف الوظيفة تنوع في الاتجاهات والمعارف والقدرات والمستويات الوظيفية والخبرات، مما يعكس حقيقة الواقع وصدق نتائجه.

الجدول رقم (3–15): توزيع أفراد العينة حسب متغيرسنوات الخبرة.

الخبرة	التكرار	النسبة
من سنة إلى 5سنوات	10	%31.3
من 6 إلى 15 سنة	16	%50
من 16 إلى 30 سنة	6	%18.8
أكثر من 30 سنة	0	%0
المجموع	32	%100

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات (spss21)

الشكل رقم (3–7): تمثل أفراد عينة حسب متغير الخبرة المهنية.



المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات (spss21)

يلاحظ من الجدول والشكل أعلاه، أن أعلى نسبة من أفراد عينة الدراسة يمتلكون خبرة مهنية [من سنة 6 إلى 15سنة] حيث بلغ عددهم (16) موظف وبنسبة مقدارها (50%)، يليهم الموظفين الذين تراوحت خبرتهم [من سنة إلى 5 سنوات]، حيث قدر عددهم ب (10) موظف وبنسبة مقدارها (31.3%)، ثم الموظفين الذين بلغت سنوات خبرتهم [من 16 إلى 30 سنة] إذ بلغ عددهم (6) موظفين وبنسبة (18.8%)، في حين لا يوجد الموظفين الذين يمتلكون سنوات خبرة [أكثر من 30 سنة.

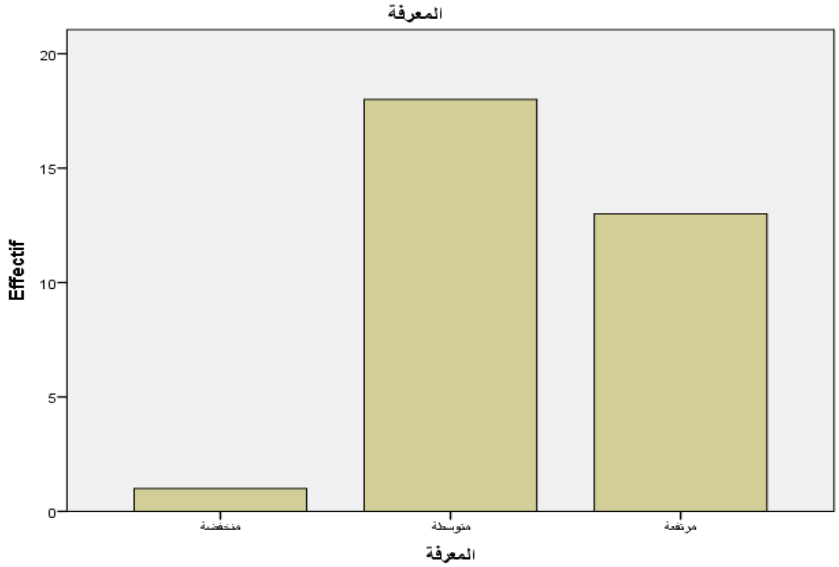
وتشير هذه النتائج إلى أن غالبية الأفراد الذين يمثلون عينة الدراسة في البنوك محل الدراسة يمتلكون خبرة مصرفية لا بأس بها؛ بحيث يتم الاعتماد على إجاباتهم لاستخراج النتائج الدقيقة كون إجابتهم على العبارات لن تكون عشوائية بل بطريقة علمية وفهم عميق لكل عبارة من عبارات الاستبيان.

الجدول رقم (3–16): توزيع أفراد العينة حسب متغير معرفة معاملات الالكترونية.

الخبرة	التكرار	النسبة
منخفضة	1	%3.1
متوسطة	18	%56.3
مرتفعة	13	%40.6

المصدر: من إعداد الطالبة على مخرجات برنامج (spss21)

الشكل رقم (3–8): توزيع أفراد العينة حسب متغير معرفة معاملات الالكترونية.



المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات (spss21)

يلاحظ من الجدول والشكل أعلاه، أن أعلى نسبة من أفراد عينة الدراسة يمتلكون معرفة بالمعاملات الالكترونية حيث بلغ عددهم (18) موظف وبنسبة مقدارها (56.3%) بدرجة متوسطة، يليهم الموظفين الذين معرفتهم بالمعاملات مرتفعة حيث قدر عددهم ب (13) موظف وبنسبة مقدارها (40.6 %) ، ثم الموظفين الذين بلغت سنوات معرفتهم بدرجة ضعيفة بلغ عددهم (01) من موظفين وبنسبة (3.1%)، يعني أن جاء توزيع أفراد العينة فيما يخص متغير فيما يخص معرفة بالمعاملات الالكترونية بدرجة عالية ومتوسطة بنسبة (96.6%)، مما يدل أن أفراد عينة الدراسة لديهم معرفة عالية بالمعاملات الالكترونية .

المطلب الثاني: التحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة.

سأحاول من خلال هذا المطلب تحليل عبارات محاور الدراسة من وجهة نظر موظفي البنك الفلاحة والتنمية الريفية، خلال المتوسط الحسابي والانحراف المعياري ودرجة الموافقة.

أولا: التحليل الوصفي لمحور استخدام الدفع الالكتروني.

1. التحليل الوصفي:

سأحاول تحليل تقديرات الموظفين لعبارات الدفع الالكتروني من خلال الجدول الاتي:

رقم (3–17): المؤشرات الإحصائية لوصف عبارات محور استخدام الدفع الالكتروني من وجهة نظر موظفي البنك:

الرقم	العبارات	المتوسط	الانحراف	درجة الموافقة
1	استخدام الدفع الالكتروني لا يتطلب جهدا ذهنيا في التعامل به	4.3125	0.59229	عالية جدا
2	يوجد خوف من استخدام الدفع الالكتروني كونه حديث التقنية	3.5000	1.34404	عالية
3	يتم الاستفادة من استخدام الدفع الالكتروني في أي وقت وفي أي مكان	4.4063	0.49899	عالية جدا
4	استخدام الدفع الالكتروني سهل لا يحتاج مساعدة من شخص آخر	3.6250	1.12880	عالية
5	يوجد شعور بالأمان عند التعامل بالدفع الالكتروني	4.0625	0.71561	عالية
6	يوجد شعور بالثقة أكثر عند استخدام التوقيعات الإلكترونية المشفرة	3.9375	0.91361	عالية

7	يوجد خوف من التعرض للسرقة والقرصنة الإلكترونية.	3.7188	1.02342	**عالية**
8	يوجد إقبال كبير على التعامل بأدوات الدفع الالكتروني في الآونة الأخيرة	3.6563	**1.09572**	**عالية**
9	استخدام الدفع الالكتروني يسهل المعاملات التجارية عبر الانترنت	4.3125	**0.6446**	**عالية جدا**
محور استخدام الدفع الالكتروني		**3.9472**	**0.5923**	**عالية**

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

يتضح من الجدول أعلاه، أن المتوسط الحسابي لمحور استخدام الدفع الالكتروني جاء يتراوح ما بين مقدار (**4.3125**) و (**3.5000**)، كما جاءت العبارات (**1**)– (**3**) –(**9**) بدرجة عالية جيدا ، حيث جاءت عبارات (**2**)– (**4**) – (**5**)– (**6**)– (**7**)–(**8**) بدرجات عالية وهذا إشارة لتوفر عنصر الدفع الالكتروني في محور استخدام الدفع الالكتروني في البنك الفلاحة والتنمية الريفية –بوكالة المدية– .

وفي الأخير جاء المتوسط الحسابي ككل لمحور استخدام الدفع الالكتروني بمقدار (3.9472) وبدرجة عالية كما جاء الانحراف معياري (0.5923) وهذا ما يشير لعدم تشتت آراء الموظفين وقربها من المتوسط الحسابي. مما يدل على أنه يجود استخدام للدفع الالكتروني على مستوى بنك الفلاحة والتنمية الريفية – وكالة المدية بدرجة عالية.

ثانيا: التحليل الوصفي لمحور أبعاد أداء البنك.

1. التحليل الوصفي لعنصر البعد الاستراتيجي:

سأحاول تحليل تقديرات الموظفين لعبارات عنصر البعد الاستراتيجي من خلال الجدول الاتي:

جدول رقم (3–18): المؤشرات الإحصائية لوصف عبارات محور الثاني عنصر البعد الاستراتيجي من وجهة نظر الموظفين في بنك "BADR ".

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافق
1	الظروف المحيطة والوسائل المساعدة متوفرة أمام البنك تساعد على قيام بأداء جيد ومتميز	**3.8438**	**1.05063**	**عالية**
2	يحرص البنك على استقطاب كفاءات من الأفراد لتوفير بيئة عمل مناسبة	**4.0000**	**0.76200**	**عالية**
3	يقوم البنك بالإبداع والتطوير من جودة الخدمات المصرفية عن طريق أفكار إبداعية وفريدة.	**3.9375**	**0.91361**	**عالية**
	البعد الاستراتيجي	**3.927**	**0.802**	**عالية**

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

يتضح من الجدول أعلاه، أن المتوسط الحسابي لعنصر البعد الاستراتيجي جاء يتراوح ما بين مقدار (**4.0000**) و (**3.8438**)،كما جاءت العبارات (**1**)– (**2**) –(**3**) بدرجة عالية وهذا إشارة لتوفر عنصر البعد التسويقي في بنك الفلاحة والتنمية الريفية –بوكالة

المدية–.

وفي الأخير جاء المتوسط الحسابي ككل لعنصر البعد التسويقي بمقدار (**3.927**) بدرجة عالية كما جاء الانحراف معياري (0.802) وهذا ما يشير لعدم تشتت آراء الموظفين وقربها من المتوسط الحسابي. مما يدل على أنه يوجد بعد التسويقي على مستوى بنك الفلاحة والتنمية الريفية – وكالة المدية بدرجة عالية–.

2. التحليل الوصفي لعنصر البعد التسويقي:

سنحاول تحليل تقديرات الموظفين لعبارات عنصر البعد التسويقي من خلال الجدول الأتي:

جدول رقم (3–19) : المؤشرات الإحصائية لوصف عبارات محور الثاني عنصر البعد التسويقي من وجهة نظر الموظفين في بنك "BADR "

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافق
1	تحرص إدارة البنك على عقد دورات تدريبية للعاملين لتعرفيهم بأهمية الإبداع التسويقي	3.6563	1.03517	عالية
2	يستخدم البنك أساليب حديثة في تقديم خدماته مقارنة بالمنافسين	3.9063	0.81752	عالية
3	يقوم البنك بدراسة خدماته المقدمة بغرض تطويرها	4.0313	0.73985	عالية
4	يتبع البنك أساليب حديثة في تسويق الخدمات المصرفية بطرق إبداعية تجعل الزبون وفيا له	3.8125	0.85901	عالية
	بعد التسويقي	3.851	0.761	عالية

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

يتضح من الجدول أعلاه، أن المتوسط الحسابي لعنصر البعد التسويقي جاء يتراوح ما بين مقدار(**4.0313**) و (**3.6563**)، كما جاءت العبارات (**1**)– (**2**) –(**3**) –(**4**) بدرجة عالية وهذا إشارة لتوفر عنصر البعد التسويقي في بنك الفلاحة والتنمية الريفية –بوكالة المدية– .

وفي الأخير جاء المتوسط الحسابي ككل لعنصر البعد التسويقي بمقدار (**3.851**) بدرجة عالية كما جاء الانحراف معياري (**0.761**) وهذا ما يشير لعدم تشتت آراء الموظفين وقربها من المتوسط الحسابي مما يدل على أنه يوجد البعد التسويقي على مستوى بنك الفلاحة والتنمية الريفية – وكالة المدية بدرجة عالية.

3.التحليل الوصفي لعنصر البعد المالي:

سأحاول تحليل تقديرات الموظفين لعبارات عنصر البعد التسويقي من خلال الجدول الأتي:

جدول رقم (3–20): المؤشرات الإحصائية لوصف عبارات محور الثاني عنصر البعد المالي من وجهة نظر الموظفين في بنك "BADR

سنحاول تحليل تقديرات الموظفين لعبارات بعد المالي من خلال الجدول الأتي:

الجدول رقم(3–20): المؤشرات الإحصائية لوصف عبارات بعدا لمالي .

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافق
1	يأخذ البنك بعين الاعتبار أرباحه عندما يقوم بتقييم أدائه مالي	4.1875	0.47093	عالية
2	يسعى البنك لتقليل تكاليف إجراء العمليات	3.9688	0.64680	عالية
3	يسعى البنك إلى زيادة النمو الإجمالي في العوائد السنوية	4.1875	0.78030	عالية
	البعد المالي	**4.1146**	**0.47602**	**عالية**

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

الجدول أعلاه، أن المتوسط الحسابي لعنصر البعد المالي جاء يتراوح ما بين مقدار (**3.9688**) و (**4.1875**)، كما جاءت العبارات (**1**) – (**2**) –(**3**) بدرجة عالية وهذا إشارة لتوفر عنصر البعد التسويقي في محور أداء البنك على مستوى بنك الفلاحة والتنمية الريفية –بوكالة المدية–.

وفي الأخير جاء المتوسط الحسابي ككل لعنصر البعد التسويقي بمقدار (**4.114**) بدرجة عالية كما جاء الانحراف معياري(0.4760) وهذا ما يشير لعدم تشتت آراء الموظفين وقربها من المتوسط الحسابي. مما يدل على أنه يتوفر عنصر أداء المالي على مستوى بنك الفلاحة والتنمية الريفية – وكالة المدية بدرجة عالية.

4.التحليل الوصفي لعنصر البعد التجاري:

سنحاول تحليل تقديرات الموظفين لعبارات عنصر البعد التجاري من خلال الجدول الاتي:

جدول رقم (3–21) :المؤشرات الإحصائية لوصف عبارات محور الثاني عنصر البعد التجاري من وجهة نظر الموظفين في بنك ".BADR

سنحاول تحليل تقديرات الموظفين لعبارات بعد التجاري من خلال الجدول الاتي:

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافق
1	يسعى البنك لتقديم التقارير واضحة ودقيقة.	4.1312	0.53506	عالية
2	يسعي البنك لاستجابة لمتطلبات الزبائن من حيث النوع في الوقت المحدد.	4.0938	0.81752	عالية
3	يسعى البنك لتوفير السرية ولأمان في معاملاته التجارية.	4.4688	0.50701	عالية جدا
بعد التجاري		4.2917	0.3948	عالية جدا
محور أداء البنك		4.0313	0.45397	عالية

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

يتضح من الجدول أعلاه، أن المتوسط الحسابي لعنصر البعد التجاري جاء يتراوح ما بين مقدار ((**4.0938**) و (**4.468**)، جاءت العبارة (3) بدرجة عالية جدا ما يشير لتوفير السرية و الأمان في معاملاته التجارية، كما جاءت العبارات (**1**)– (**2**) بدرجة عالية وهذا إشارة لتوفر عنصر البعد التجاري في محور أداء البنك على مستوى بنك الفلاحة والتنمية الريفية –بوكالة المدية–.

حيث جاء المتوسط الحسابي ككل لعنصر البعد التسويقي بمقدار (**4.2917**) بدرجة عالية كما جاء الانحراف معياري(**0.3948**) وهذا ما يشير لعدم تشتت آراء الموظفين وقربها من المتوسط الحسابي. مما يدل على أنه يتوفر عنصر أداء التجاري على مستوى بنك الفلاحة والتنمية الريفية – وكالة المدية بدرجة عالية جدا.

وفي الأخير يتضح لنا ان المتوسط المحور أداء البنك بلغ (4.0313) بدرجة عالية كما جاء الانحراف المعيار (0.45397) وهذا ما يشير لعدم تشتت آراء الموظفين وقربها من المتوسط الحسابي. مما يدل على تطبيق أبعاد البنك في بنك الفلاحة والتنمية الريفية –وكالة المدية–بدرجة عالية.

ثالثا: جدول رقم (3–22) : المؤشرات الإحصائية لوصف عبارات محور الثالث مدى تأثير استخدام الدفع الإلكتروني على أداء البنك من وجهة نظر الموظفين في بنك ".BADR

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافق
1	استخدام الدفع الالكتروني يقلل من المعاملات داخل البنك ذات تكلفة عالية، وإمكانية تلفها وضياعها يسبب مشاكل للبنك.	**3.781**	**1.12836**	**عالية**
2	استخدام الدفع الالكتروني يساهم في زيادة أرباح البنك السنوية.	**4.3750**	**0.5535**	**عالية جدا**
3	استخدام الدفع الالكتروني يساهم في تنويع وتطوير الخدمات المصرفية.	**4.3750**	**0.4918**	**عالية جدا**
4	استخدام الدفع الالكتروني يساهم في سرعة الاستجابة لمتطلبات العملاء.	**4.3438**	**0.49187**	**عالية جدا**
5	استخدام الدفع الالكتروني يساهم في زيادة القدرة التنافسية للبنك.	**4.3750**	**0.49187**	**عالية جدا**
6	استخدام الدفع الالكتروني يساهم في الحفاظ على السرية والأمان في المعاملات التجارية.	**4.3750**	**0.6599**	**عالية جدا**
	مدى تأثير استخدام الدفع الالكتروني على أداء البنك	**4.2708**	**0.4312**	**عالية جدا**

1. التحليل الوصفي:

سأحاول تحليل تقديرات الموظفين لعبارات محور الثالث " مدى تأثير استخدام الدفع الإلكتروني على أداء البنك" للبنك الفلاحة والتنمية الريفية من خلال جدول المؤشرات الوصفية لمحور الثالث رقم (3-10).

وفي الأخير جاء المتوسط الحسابي ككل لعنصر البعد التسويقي بمقدار (**4.2708**) بدرجة عالية كما جاء

الانحراف معياري(**0.4312**) وهذا ما يشير لعدم تشتت آراء الموظفين وقربها من المتوسط الحسابي، وهذا يشير إلى قوة مدى تأثير استخدام الدفع الالكتروني في أداء على مستوى البنك الفلاحة والتنمية الريفية بالمدية –بوكالة المدية– بشكل عالي جيدا.

المطلب الثالث: اختبار فرضيات الدراسة.

❖ **الفرضية الأولى:**

H0: لا يوجد اثر ذو دلالة إحصائية لاستخدام الدفع الالكتروني في البنك الفلاحة والتنمية الريفية –وكالة المدية– عند مستوى الدلالة 0.05.

H1: يوجد اثر ذو دلالة إحصائية لاستخدام الدفع الالكتروني في البنك الفلاحة والتنمية الريفية –وكالة المدية– عند مستوى الدلالة 0.05.

الجدول رقم (3–23) نتائج اختبار (T–teste) للفرضية الأولى

رقم الفرضية	الوسط الحسابي الموزون	T المحسوبة	T الجدولية	درجة الحرية	مستوى الدلالة	نتيجة الفرضية
H^{01}	3.94	14.084	2.066	31	0.000	مقبولة

المصدر: إعداد الطالبة اعتمادا على مخرجات البرنامج الإحصائي (spss21)

يوضح الجدول أعلاه رقم بالاعتماد على قاعدة القرار المذكورة أعلاه، نستخلص رفض الفرضية الصفرية لأن قيمة T الجدولية أقل من T المحسوبة، وبالتالي نقبل الفرضية البديلة التي تنص على أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لاستخدام الدفع الالكتروني في البنك الفلاحة والتنمية الريفية–وكالة المدية– عند مستوى الدلالة 0.05، وهذا بالنظر على قيمة الوسط الحسابي الموزون (3.95) الذي هو أكبر من الوسط الحسابي الفرضي (3)، يمكن القول بأن مستوى استخدام البنك للدفع الالكتروني مقبول.

❖ **الفرضية الثانية:**

H0 : "لا يوجد اثر ذو دلالة إحصائية لتطبيق أبعاد الأداء البنكي" في بنك الفلاحة والتنمية الريفية –وكالة المدية– عند مستوى الدلالة 0.05.

H1: "يوجد اثر ذو دلالة إحصائية لتطبيق أبعاد الأداء البنكي" في بنك الفلاحة والتنمية الريفية –وكالة المدية– عند مستوى الدلالة 0.05.

جدول رقم (3–24): نتائج اختبار (T–teste) للفرضية الثانية

رقم الفرضية	الوسط الحسابي الموزون	T المحسوبة	T الجدولية	درجة الحرية	مستوى الدلالة	نتيجة الفرضية
H_{02}	4.03	12.850	2.066	31	0.000	مقبولة

المصدر: إعداد الطالبة اعتمادا على مخرجات البرنامج الإحصائي (Spss25)

يوضح الجدول أعلاه رقم ()" بالاعتماد على قاعدة القرار المذكورة أعلاه، نستخلص رفض الفرضية الصفرية لأن قيمة T الجدولية أقل من تلك المحسوبة، وبتالي نقبل الفرضية البدلية التي تنص على وجود اثر ذو دلالة إحصائية لتطبيق أبعاد الأداء البنكي في بنك الفلاحة والتنمية الريفية –وكالة المدية– عند مستوى الدلالة 0.05، كما يعتبر مستواه اكبر من المتوسط لأن قيمة الوسط الحسابي 4.03) وهي أكبر من الوسط الحسابي الفرضي (3)، وبهذا تظهر درجة الموافقة للعينة أي هناك تطبيق لأبعاد الاداء البنكي.

❖ **الفرضية الثالثة:**

H0: " لا يوجد اثر ذو دلالة إحصائية في تأثير استخدام الدفع على الأداء البنكي " للبنك الفلاحة والتنمية الريفية **–وكالة المدية– عند مستوى الدلالة 0.05.**

H1: " يوجد اثر ذو دلالة إحصائية في تأثير استخدام الدفع على الأداء البنكي " للبنك الفلاحة والتنمية الريفية **–وكالة المدية– عند مستوى الدلالة 0.05.**

– رقم (3–25): نتائج اختبار (R) للفرضية الثالثة:

البيان	تأثير البنك				
تأثير استخدام الدفع – وكالة المدية–	R معامل الارتباط	R^2 معامل التحديد	B معامل الانحدار	T المحسوبة	Sig مستوى المعنوية
	[a]0.263	0.690	0.263	5.104	0,000

المصدر: إعداد الطالبة اعتمادا على مخرجات البرنامج الإحصائي (Spss21)

يوضح الجدول أعلاه رقم (**27**)" أثر تأثير استخداما الدفع على الأداء البنكي في البنك" للبنك الفلاحة والتنمية الريفية –وكالة المدية–، حيث أظهرت نتائج التحليل الإحصائي ما يلي:

قيمة معامل الارتباط =**0.263**بين"تأثير الاستخدام الدفع على أداء البنكي" –وكالة المدية–، ومنه يتضح أن العلاقة الطردية بين المتغيرين.

وبلغ معامل التحديد R^2= **0.690**أي أن ما قيمة**69%**من التغيرات في الأداء البنكي للبنك الفلاحة والتنمية الريفية –وكالة المدية–، ناتجة عن تأثير استخدام الدفع.

كما بلغت قيمة معامل ال انحدارB**=0.263**وهذا يعني زيادة بدرجة واحدة في تأثير استخدام الدفع يؤدي إلى زيادة في الأداء البنكي في بنك الفلاحة والتنمية الريفية –وكالة المدية–.

كما بلغت قيمة **T** المحسوبة 5.104 عند مستوى معنوية **0.000** وهي دالة عند مستوى معنوية **0.05** ومنه نرفض الفرضية العدمية ونقبل الفرضية البديلة التي تنص أنه "**يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتأثير استخدام الدفع في الأداء** للبنك الفلاحة والتنمية الريفية **–وكالة المدية– عند مستوى الدلالة 0.05**.

معادلة خط الانحدار البسيط للدراسة:

$$\mathbf{Y=3.058+0.221x}$$

حيث:

X: تأثير للبنك الفلاحة والتنمية الريفية –وكالة المدية–.

Y: الأداء البنكي للبنك الفلاحة والتنمية الريفية –وكالة المدية.

خلاصة الفصل:

تطرقت في هذا الفصل إسقاط الجانب النظري على الجانب التطبيقي، وذلك عبر تقديم بنك الفلاحة والتنمية الريفية –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 أنه يتم استخدام للدفع الإلكتروني في بنك الفلاحة والتنمية الريفية– لوكالة المدية – من وجهة نظر الموظفين، كما توصلت إلى أنه يتم تطبيق أبعاد الأداء في بنك الفلاحة والتنمية الريفية– وكالة المدية– من وجهة نظر الموظفين. في الأخير توصلت الدراسة إلى مساهمة الدفع الإلكتروني في تحسين الأداء المالي للبنك الفلاحة والتنمية الريفية –وكالة المدية– بمستويات مقبولة من وجهة نظر الموظفين ويعود ذلك إلى مساهمة البنك توفير مختلف أجهزة الالكترونية منها الحاسوب وملحقاته، وقيام بدورات للموظفين البنك في كفية التعامل مع نظام الدفع الإلكتروني ووسائله لتحسين أداء البنكي.

خاتمة

الخاتمة:

أصبح الدفع الإلكتروني في وقتنا الحالي محرك فعال في تنشيط العمل التجاري لدى البنوك، نشأ نتيجة التطور الحاصل في مجال تكنولوجيا الاتصال والمعلومات، حيث أثار هذا الموضوع العديد من الدراسات والأبحاث التي توصلت إلى أن الدفع الإلكتروني نظام شامل يسعى إلى تحويل من نظام دفع التقليدي إلى نظام دفع لإلكتروني حديث، الذي كان له انعكاس على مختلف المعاملات التجارية التي يقوم بها القطاع البنكي خاصة، وبالتالي لابد من أن نؤكد على أن الاندماج في مجال الدفع الإلكتروني لم يعد خيارا تجاريا فقط بل ضرورة لابد منها.

وعالجت هذه الدراسة إشكالية مدى تأثير استخدام الدفع الإلكتروني على تحسين أداء البنوك التجارية في الجزائر، حيث يعد الدفع الإلكتروني أهم مكونات البنية التحتية للعمل البنكي، يسعى لتحقيق الهدف المنشود وهو تحسين الأداء البنكي، وذلك من خلال عملية التقييم التي من خلالها يتم اكتشاف نقاط القوة والضعف وتحديد أي وجود للانحرافات وتفسيرها تفسيرا واضحا وتحديد طرق العلاج منها، حيث يوجد علاقة وثيقة بين الدفع الالكتروني والأداء البنكي في تسيير البنوك التجارية حتى تستطيع بلوغ أهدافها.

أولا: نتائج اختبار فرضيات الدراسة.

الفرضية الأولى: التي نصت أنه يوجد أثر مستوى ذو دلالة إحصائية لاستخدام الدفع الإلكتروني في بنك الفلاحة والتنمية الريفية –وكالة المدية– من وجهة نظر الموظفين، فقد تم التأكد من صحة هذه الفرضية الفرضية من خلال الفصل الأول، يدل أن بنك يوفرأجهزة الحاسوب اللازمة واستخدام أجهزة ذات تقنيات عالية ووسائل دفع حديثة، ولديها موظفين مؤهلين لاستخدام التكنولوجيا في العمليات الإدارة.

الفرضية الثانية: التي نصت على أنه: يوجد أثر مستوى ذو دلالة إحصائية لتطبيق أبعاد الأداء البنكي في بنك الفلاحة والتنمية الريفية –وكالة المدية– من وجهة نظر الموظفين، فقد تم التأكد من صحة هذه الفرضية من خلال الفصل الثاني. تدل أن تطبيق أبعاد أداء في البنك فهو عبارة عن مقياس ومؤشرات مالية ذات صفة رقمية تستعمل لقياس النواتج والأهداف الرئيسية المتوقع تحقيها، كما أن تطبيق أبعاد أداء البنك هو انعكاس لكيفية استخدام البنك للموارد المادية والبشرية واستغلالها بأقل التكاليف لتحقيق أهدافه.

الفرضية الثالثة التي نصت على انه: يوجد أثر مستوى ذو دلالة إحصائية في تأثير استخدام الدفع الإلكتروني على أداء في بنك الفلاحة والتنمية الريفية –وكالة المدية– من وجهة نظر الموظفين، فقد تم التأكد من صحة هذه الفرضية من خلال الفصل الثالث، حيث تبين أنه يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية معنوية بين الدفع الإلكتروني والأداء البنكي باستعمال برنامج الإحصائي spss ووصلنا إلى أن قيمة معامل الارتباط بين الدفع الإلكتروني وأداء البنك بلغت قيمة**69%**من التغيرات في الأداء البنكي للبنك الفلاحة والتنمية الريفية –وكالة المدية–، ناتجة عن تأثير استخدام الدفع ، بمعني وجود علاقة طردية بينهما.

ثانيا: نتائج الدراسة.

- الدفع الالكتروني يهدف إلى سرعة في إنجاز العمليات البنكية.
- يسعى بنك الفلاحة والتنمية الريفة إلى تطوير منظومته ومواكبة التطورات في مجال الاتصال والمعلومات.
- يهدف الدفع الإلكتروني إلى تقليل من التكاليف.
- تعتمد البنوك التجارية في تقييم أداها على نموذج العائد على المليكة والقيمة المضافة ونموذج .camels
- وجود علاقة طردية بين كل من الدفع الالكتروني وأداء البنك بحيث بلغت نسبة بينهما 0.69، مما يدل على تأثير إيجابي وفعال.

ثالثا: اقتراحات وتوصيات الدراسة.

بناءا على النتائج السابقة يمكن تقديم الاقتراحات والتوصيات التالية:

1. يجب تزويد البنك بقاعدة بيانات مع الحرص على توفير حماية إلكترونية لها والعمل على استمرار تطوير البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات لما لها تأثير ايجابي على رفع الأداء البنكي.

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

3. يجب على البنوك التجارية القيام بدراسات عميقة لأدائها البنكي حتى لا تقع في الفشل

4. . إقامة مؤتمرات وندوات علمية لمناقشة المستجدات التي تطرأ على نظام الدفع الإلكتروني.

5. القيام ببرامج تدريبية وتكثيفها وتشمل كل موظفي البنك مع ضرورة العمل على نشر ثقافة الوعي لدى العملاء وتوليد الثقة لاستخدام هذه التكنولوجيا الحديثة.

6. على الدولة تشجيع التعاملات الإلكترونية والاهتمام بتغطية النقص فيما يتعلق بالقوانين التعاملات الإلكترونية وحماية مستعمليها.

أفاق الدراسة:

على ضوء نتائج الدراسة المقدمة والمقترحات، يمكن لطالبة لآفاق التالية:

دور الدفع الإلكتروني في تحسين جودة الخدمات البنك.

معايير تقييم أداء البنكي في ظل تطورات الدفع الإلكتروني.

واقع الدفع الإلكتروني في البنوك التجارية الجزائرية.

قائمة المصادر والمراجع

الكتب:

1. . ابراهيم محمد المحاسنة، **إدارة وتقييم الأداء الوظيفي بين النظرية والتطبيق**، دار جرير للنشر والتوزيع، ط1، عمان، .2013.

2. .أحمد بوراس والسعيد بريكة، **الصيرفة الإلكترونية الأدوات والمخاطر**، دار الكتاب حديث مصر، القاهرة،2014.

3. 3.جلال عايد الشورة، **وسائل الدفع الإلكترونية**، دار الثقافة للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، الأردن،2009.

4. حاكم محسن الربيعي وأحمد عبد الحسن راضي، "**حوكمة البنوك وأثرها في الأداء والمخاطرة**،" دار اليازوري للنشر ولتوزيع، عمان، الأردن، ط1، 2011.

5. رمزي محمود، **النقود والبنوك والتجارة الإلكترونية ثورة النقدية تقرع أبواب القرن الحادي والعشرين وإعادة صياغة المستقبل الشعوب** دار التعليم الجامعي،مصر،2022.

6. طارق عبد العال حماد، **تقييم أداء البنوك التجارية (تحليل العائد والمخاطرة)** الدار جامعية، ط2، الإسكندرية، مصر، 1999.

7. عبد العزيز خنفوسي، **قانون الدفع الإلكتروني**، دار النشر مركز الكتاب الأكاديمي الأردن، 2018

8. عبد القادر خليل، **الاقتصاد البنكي مدخل المعاصر**، ديوان المطبوعات الجامعية المدية، 2016.

9. عبد الهادي مسعودي، **الأعمال الصيرفة الإلكترونية** دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، ط1 ،2016.

10. علاء التميمي، **التنظيم القانوني للبنك الإلكتروني على شبكة الإنترنت**، دار الجامعة الجديدة، ط1 ، مصر، 2012.

11. عماد أحمد أبو شنب ويسرى حرب ووجدان أبو الوصل **الخدمات الإلكترونية**، دار الكتاب الثقافي، جامعة اليرموك- الأردن، 2012 ص 115.

12. فارس، **التقنيات البنكية محاضرات وتطبيقات**، الجزء الأول، مطبعة ألموساك رشيد، ط1، الجزائر، 2013.

13. مجيد الكرخي، " **تقويم الأداء باستخدام النسب المالية** "، دار المناهج للنشر والتوزيع، ط1، عمان، الأردن،2007.

14. محمد الصيرفي، **إدارة العمليات المصرفية**، دار الفجر للنشر والتوزيع، مصر،ط1 ، 2016.

15. محمد محمود الخطيب، "**الأداء المالي وأثره على عوائد أسهم الشركات**"، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن ط1، 2010.

16. محمد نور صالح الجداية وسناء جودت خلف، **تجارة إلكترونية**، دار الحامد للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى الأردن،2009،

17. مراد فليون، **القيادة التحويلية في تطوير مهارات الموظفين**، مركز الكتاب الأكاديمي، الأردن، 2018.

18. مصطفى يوسف كافي، النقود والبنوك الإلكترونية، دار مؤسسة رسلان للنشر والتوزيع، سوريا، 2011.

19. مصطفي كمال طه ووائل أنور بندق، **لأوراق التجارية ووسائل الدفع الإلكترونية الحديثة**، دار الفكر الجامعي، مصر، الإسكندرية، 2016.

20. ناظم محمد نوري الشمري وعبد فناح زهيزالعبد اللات **الصيرفة الإلكترونية الأدوات والتطبيقات ومعيقات التوسع**، دار وائل للنشر والتوزيع، الأردن عمان، ط2008،1.

21. نصر محمود مزيان فهد، **أثر السياسات الاقتصادية في أداء المصارف التجارية**، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، ط1، 2009

22. نوري منير، **التجارة الإلكترونية والتسويق لإلكتروني**، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر 2014.

23. هبة مصطفى كافي، **التجارة الإلكترونية**، ألفا للوثائق للنشر والتوزيع الجزائر، ط1، 2017.

24. وسيم محمد الحداد ومحمود ابراهيم نور وصالح الرزقان وشقيري نوري موسى **الخدمات المصرفية الإلكترونية"Services** Electronique Banking"، دارالمسيرة،عمان، طبعة الأولى،2012.

25. وليد ناجي الحيالي ومجدي أحمد السيد الجعبري، **الإطار النظري للمحاسبة في ظل عمليات التجارة الإلكترونية**، مركز الكتاب الأكاديمي، الأردن، طبعة الأولى ،2015.

26. يوسف حسن يوسف، "**البنوك الإلكترونية** "، المركز القومي للإصدارات القانونية"، مصر، طبعة الأولى،2012.

27. ثانيا: الأطروحات والرسائل الجامعية والمذكرات:

28. الأطروحات:

29. سبع فايزة، **قياس اتجاهات المستهلكين نحو نظام الدفع الإلكتروني في الجزائر –دراسة ميدانية–** أطروحة الدكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة فرحات عباس سطيف-1- 2019-2020.

30. صبا عيد سليم فاخوري، **أثر استخدام المقاصة الإلكترونية على جودة الخدمات المصرفية المقدمة للعملاء**، رسالة ماجستير، كلية الدراسات العليا، جامعة البلقاء التطبيقية، الأردن، 2009.

31. فاطمة الزهراء طلحاوي، **التحرير المالي على أداء القطاع البنكي الجزائري دراسة قياسية (2016–2000)**، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة أحمد دراية، أدرار،2018.

32. قول زواوية إيمان، "**تقييم أداء البنوك الجزائرية باستخدام معيار CAMELS**"، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة أبي بكر بلقايد، تلمسان، 2017-2018.

33. كيلاني صونية، **استراتيجية الجودة الشاملة ودورها في تحسين الأداء التسويقي للمؤسسات الاقتصادية دراسة مقارنة بين الجزائر والأردن**، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة باتنة1، 2015.

ماجستير:

34. **جلام كريمة، دور التسويق الإلكتروني في تحسين أداء البنوك وتدقيق رضا العميل – دراسة حالة بعض البنوك التجارية الجزائرية**، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير جامعة عبد الحميد بن باديس، مستغانم، 2013-2014.

35. دغوش العطرة، "**استخدام شبكة الانترنت كأداة لتقييم الخدمات البنكية وأثرها على الأداء البنكي**" أطروحة الدكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية والتسيير، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2016-2017.

36. نادية عبد الرحيم، **تطوير الخدمات المصرفية ودورها في تفعيل النشاط الاقتصادي – دراسة حالة جزائر**- رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 3، 2010-2011.

37. سرى رفيق عبد الرزاق القريشي، **أثر تبني التقييم المصرفي الأمريكي (CAMELS) في الرقابة على السياسة الائتمانية المصرفية– دراسة تحليلية مقارنة لعينة من المصارف الأردنية والعراقية خلال الفترة (2005–2010)**، رسالة ماجستير، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة كربلاء، العراق، 2013.

38. محمد أحمد الحوراني، **القيمة الاقتصادية المضافة و المؤشرات المالية كمعيار لتقييم الأداء المالي: دراسة مقارنة**، رسالة ماجستير المالية و إدارة المخاطر، جامعة العلوم التطبيقية الخاصة، عمان، 2018.

39. العاني إيمان، **البنوك التجارية وتحديات التجارة الإلكترونية**، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة منتوري قسطينة،2007.

40. مذكرات

41. محزمش حاج محمد، "**دور الصيرفة الالكترونية في تحقيق الميزة التنافسية للبنوك التجارية– دراسة حالة مجموعة من وكالات البنكية في ولاية ورقلة–**، مذكرة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة ورقلة، 2017-2018.

42. لغرور عز الدين وباصور صادق، **معايير التسيير الآلي لوسائل الدفع الحديثة في الجزائر – دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية، المدية–**، مذكرة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة المدية، 2019-2020.

43. مجرالي سليمة والواعر منى، **وسائل الدفع الإلكتروني أداة مساهمة في تبني تطبيق التجارة الإلكترونية – دراسة حالة استطلاعية لا راء عينة من مستعملي وسائل الدفع الإلكتروني في البنوك التجارية**، مذكرة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية والتسيير، جامعة العربي بن مهيدي- أم البواقي،2019-2020.

44. شيماء بن محسن وعفاف هباز، **دور أنظمة الدفع الالكترونية في تحسين أداء البنوك التجارية– دراسة حالة البنك الوطني الجزائري BNA وبنك الفلاحة والتنمية الفلاحة BADR وكالة ورقلة للفترة 2015–2018**، مذكرة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2018-2019.

45. بونايرة راضية وصادو أسامة، **دور تقنيات الدفع الإلكترونية في تفعيل نشاط البنك التجاري**–دراسة حالة البنك الوطني الجزائري- وكالة جيجل 671-، مذكرة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد الصديق بن يحي، ججيل، 2016-2017.

46. بن مراد زينب، **"مساهمة مؤشر القيمة الاقتصادية المضافة EVAفي تقييم الأداء المالي لمؤسسات القطاع الخاص بالجزائر (دراسة حالة مؤسسة NCA ROUBIAخلال الفترة 2010-2013)** "، مذكرة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2013-2014.

47. العيفاوي خولة، **دور وسائل الدفع الإلكتروني في تحسين الأداء البنكي دراسة حالة بنك الفلاحة و التنمية الريفية – وكالة أم بواقي، مذكرة** ماستر، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة أم البواقي، 2014-2015.

48. قاسمي محمد أمين، **قياس كفاءة البنوك التجارية الجزائرية باستخدام نموذج CAMELS دراسة حالة: البنك الخارجي الجزائري BEA ورقلة خلال الفترة 2010-2014**، مذكرة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2015-2016.

مجلات

49. بلعياش ميادة وبن اسماعين حياة، مشروع **الصيرفة الإلكترونية في الجزائر**، مجلة أبحاث الاقتصادية وإدارية، جامعة محمد خيضر ، بسكرة ،العدد16، 2014.

50. الزواوي خيرة، نوري منير، " **مساهمة الصيرفة الالكترونية في تعزيز الميزة التنافسية للبنوك الجزائرية"** ، مجلة العلوم الإدارية والمالية، المجلد4،العدد02، جامعة الشلف، 2020.

51. الخير قوق، حنان طهاري، **المسؤولية الناشئة عن استخدام وسائل الدفع الإلكتروني**، مجلة العلوم القانونية والاجتماعية، جامعة زيان عاشور بالجلفة، المجلد 07، العدد 03، 2022/01

52. هدى كرماني، **عصرنة أنظمة الدفع في الجزائر: دراسة ميدانية على عملاء القرض الشعبي الجزائري البنك الخارجي الجزائري**، الشركة العامة لولاية قسنطينة، مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، المجل د12، العدد2019، 02.

53. السعدي عياد، إكرام حجاب، **تحديات نظام الدفع الإلكتروني وواقع تطبيقه في البنوك التجارية**، مجلة الاقتصاد الدولي والعولمة، المجلد 3، العدد2، 2020.

54. رابح عرابة، **دور تكنولوجيا الخدمات المصرفية الإلكترونية في عصرنه الجهاز المصرفي الجزائري**، مجلة الأكاديمية للدراسات الاجتماعية والإنسانية، العدد8، الجزلئر2012.

55. سهيلة بن دريس، محمد حمو، **آفاق الصيرفة الإلكترونية في البنوك الجزائرية و آفاق تطوريها**،مجلة الريادة لاقتصاديات الأعمال، المجلد06،العدد02، ،الشلف، جانفي2020.

56. حدو أمال، **تقييم أداء البنوك باستخدام النموذج الأمريكي CAMELS في ظل جائحة كورونا – دراسة مقارنة بين البنك الوطني الجزائري و بنك الخليج الجزائر–** مجلة أبحاث الاقتصادية معاصرة،جامعة عمار ثليجي ، الأغواط، المجلد6 ، العدد 1 ، 2023

57. تومي ابراهيم، **تقييم تجربة استخدام نظامي التسوية الإجمالية الفورية للمبالغ الكبيرة والدفع والمستعجل المقاصة الإلكترونية للمدفوعات الخاصة بالجمهور العريض في النظام المصرفي الجزائري خلال عقد من الزمن2006**-2015، مجلة العلوم الإنسانية، جامعة محمد خضير بسكرة، العدد 46، بتاريخ 2017/03.

ملتقيات:

58. نعمون وهاب "**النظم المعاصرة لتوزيع المنتجات المصرفية واستراتيجية البنوك** " مداخلة مقدمة إلى ملتقى المنظومة المصرفية الجزائرية والتحولات الاقتصادية –واقع وتحديات– جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف، يومي 14-2014/12/15.

قوانين:

59. قانون18-05 المؤرخ في 24 شعبان عام 1439 الموافق 10 مايو 2018، يتعلق بالتجارة الإلكترونية، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية.

مراجع الأجنبية :

60. *Zootopia Imène GAOUAL,**The CAMELS Banking Rating System As an Effective Model for Evaluting the Performance of Algerian public Banks A Case Study of the Algerian National Bank BNA** ,Revue de innovation et marketing ,University sidi bel Abbes, volume08,N1.*

ملحق 01: موافقة على طلب دراسة ميدانية

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
People's Democratic Republic Of Algeria

Ministry Of Higher Education AndScientific Research
University Of Yahia Fares Medea
Faculty OfEconomics, Business And Management Sciences.

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة يحي فارس بالمدية
كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير
قسم العلوم الاقتصادية

الرقم: 091 /ق ع إق /2023
المدية في : 22-02-2023

إلى السيد: مدير بنك الفلاحة والتنمية الريفية البدر
– المدية –

الموضوع: طلب إجراء دراسة حلة على مستوى مؤسستكم..

سيادة المدير تحية طيبة وبعد،

في إطار التنسيق والتعاون بين الجامعة والمؤسسات الإدارية ، وبهدف الرفع من المستوى العلمي للطالب وتوطيد التكامل بين الجانب النظري والتطبيقي للبحث العلمي، فإننا نرجو من سيادتكم السماح للطلبة المذكورة في الجدول أدناه بإجراء دراسة حالة على مستوى مؤسستكم بموضوع استخدام الدفع الالكتروني وأثره على أداء البنوك التجارية في الجزائر

الرقم الآلي	الاسم واللقب	تاريخ الميلاد	مكان الميلاد
181832038549	مونى عيساني	1998/01/04	المدية

المسجلين بالسنة: الثانية ماستر **تخصص:** اقتصاد نقدي وبنكي

في الأخير، تقبلوا منا سيادة المدير فائق التقدير والاحترام.

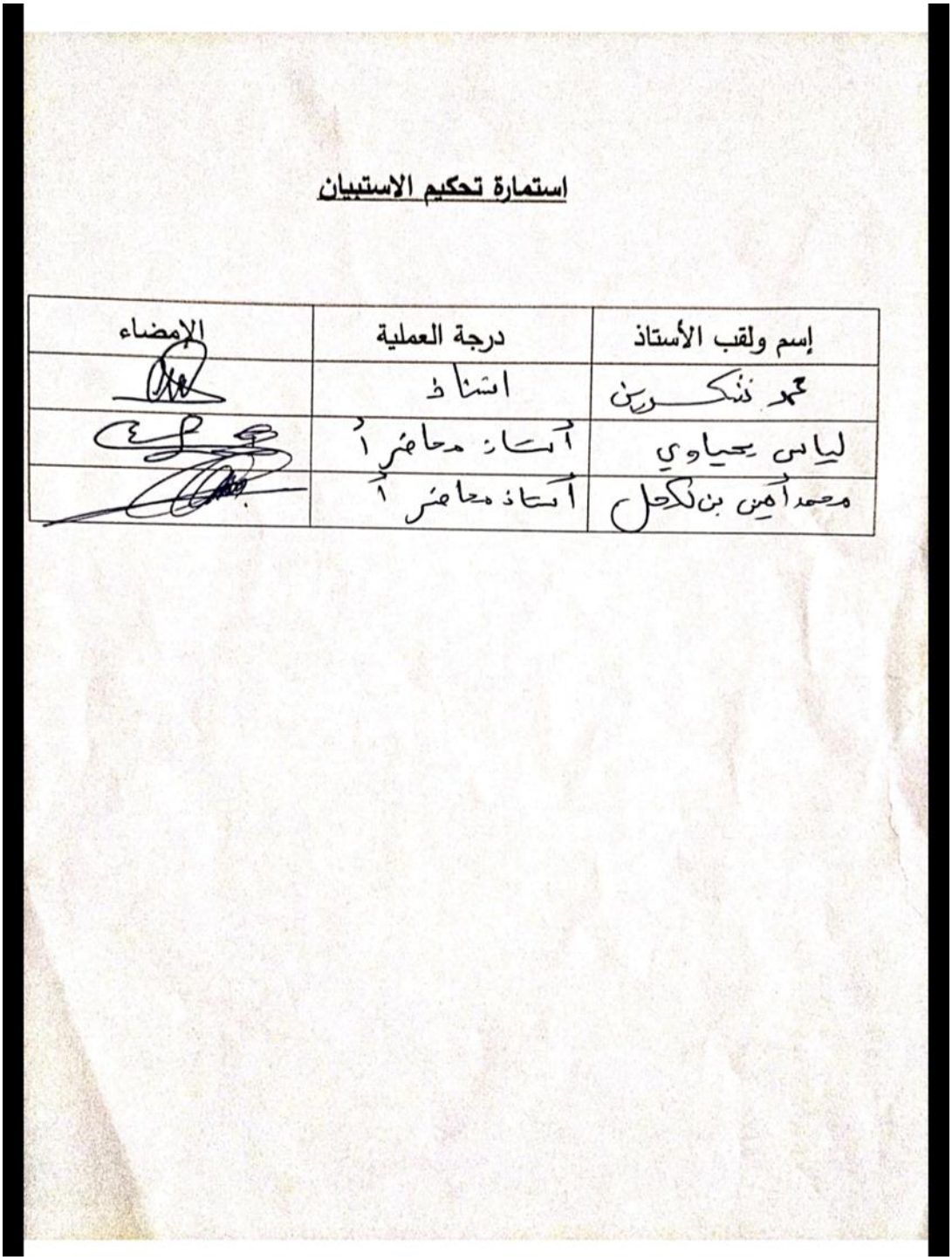
2 2 فيفري 2023

إمضاء ومصادقة رئيس القسم
نائب رئيس قسم العلوم الاقتصادية
د. حيولة إيمان

إمضاء ومصادقة مدير المؤسسة المستقبلة

كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير– جامعة يحي فارس بالمدية، القطب الجامعي، المدية،26000.
الهاتف:025.78.55.74

الملحق 02: قائمة الأساتذة المحكمين :



استمارة تحكيم الاستبيان

إسم ولقب الأستاذ	درجة العملية	الإمضاء
محمد نشكرين	استاذ	
لياس بحياوي	أستاذ محاضر أ	
محمد أمين بن نكحل	أستاذ محاضر أ	

الملحلق 03:استبان الموجه لعينة الدراسة

أستاذتي، أستاذتي:

تهدف هذه الاستمارة إلى التعرف على "أثر استخدام الدفع الإلكتروني على أداء البنوك التجارية" وذلك ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر في علوم الاقتصادية، تخصص اقتصاد نقدي وبنكي.

ولذا أمل من سيادتكم التكرم بالإجابة على ما ورد في هذه الاستمارة من أسئلة، وذلك بوضع علامة (×) أمام الإجابة صحيحة التي ترونها مناسبة، وأحيطكم أن هذه المعطيات لن تستعمل إلا لغرض البحث العلمي:

وفي الأخير، تقبلوا مني فائق عبارات التقدير والاحترام.

إعداد الطالبة:

من إعداد الطالبة: **تحت إشراف الأستاذ:**

- مونى عيساني **– د. بن لكحل محمد أمين**

الجزء الأول : بيانات عامة.

1- الجنس أنثي ☐ ذكر ☐

2- السن :

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

3- المستوى الدراسي:

ثانوي أو أدنى ☐ جامعي ☐ دراسات عليا ☐

4- الوظيفة :

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

5- الخبرة المهنية:

من سنة إلى 5 سنوات ☐ من 6 إلى 15 سنة ☐ من 16 إلى 30 سنة ☐ أكثر من 30 سنة ☐

6- مدى معرفة الموظف بالمعاملات الإلكترونية :

منخفضة ☐ متوسطة ☐ مرتفعة ☐

الجزء الثاني: فقرات الاستبيان

	العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
المحور الأول: استخدام الدفع الإلكتروني						
01	استخدام الدفع الالكتروني لا يتطلب جهدا ذهنيا في التعامل به					
02	يوجد خوف من استخدام الدفع الالكتروني كونه حديث التقنية					
03	يتم الاستفادة من استخدام الدفع الالكتروني في أي وقت وفي أي مكان					
03	استخدام الدفع الالكتروني سهل لا يحتاج مساعدة من شخص آخر					

العبارة		موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
04	يوجد شعور بالأمان عند التعامل بالدفع الالكتروني					
05	يوجد شعور بالثقة أكثر عند استخدام التوقيعات الإلكترونية المشفرة					
06	يوجد خوف من التعرض للسرقة والقرصنة الإلكترونية					
07	يوجد إقبال كبير على التعامل بأدوات الدفع الالكتروني في الآونة الأخيرة					
08	استخدام الدفع الالكتروني يسهل المعاملات التجارية عبر الأنترنت					
المحور الثاني: الأداء البنك						
البعد الاستراتيجي						
01	الظروف المحيطة والوسائل المساعدة متوفرة أمام البنك لقيام بأداء جيد ومتميز					
02	يحرص البنك على استقطاب كفاءات من الأفراد لتوفير بيئة عمل مناسبة					
03	يقوم البنك بالإبداع ولتطوير من جودة الخدمات المصرفية عن طريق أفكار إبداعية وفريدة					
البعد التسويقي						
01	تحرص إدارة البنك على عقد دورات تدريبية للعاملين لتعرفيهم بأهمية الإبداع التسويقي					
02	يستخدم البنك أساليب حديثة في تقديم خدماته مقارنة بالمنافسين					
03	يقوم البنك بدراسة خدماته المقدمة بغرض تطويرها					
04	يتبع البنك أساليب حديثة في تسويق الخدمات المصرفية بطرق إبداعية تجعل الزبون وفيا له					

العبارة		موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
البعد المالي						
01	يأخذ البنك بعين الاعتبار أرباحه عندما يقوم بتقييم أدائه مالي					
02	يسعى البنك لتقليل تكاليف إجراء العمليات					
03	يسعى البنك إلى زيادة النمو الإجمالي في العوائد السنوية					
البعد التجاري						
01	يسعى البنك لتقديم التقارير واضحة ودقيقة					
02	يسعي البنك لاستجابة لمتطلبات الزبائن من حيث النوع في الوقت المحدد					
03	يسعى البنك لتوفير السرية والأمان في معاملاته التجارية					
المحور الثالث: مدي تأثير استخدام الدفع الإلكتروني على أداء البنوك						
01	استخدام الدفع الالكتروني يقلل من المعاملات داخل البنك ذات تكلفة عالية، وإمكانية تلفها وضياعها يسبب مشاكل للبنك					
02	استخدام الدفع الالكتروني يساهم في زيادة أرباح البنك السنوية					
03	استخدام الدفع الالكتروني يساهم في تنويع وتطوير الخدمات المصرفية					
04	استخدام الدفع الالكتروني يساهم في سرعة الاستجابة لمتطلبات العملاء					
05	استخدام الدفع الالكتروني يساهم في زيادة القدرة التنافسية للبنك					
06	استخدام الدفع الالكتروني يساهم في الحفاظ على السرية والأمان في المعاملات التجارية					

ملحق 4: جدول نتائج توزيع الطبيعي:

Récapitulatif de traitement des observations

		N	%
Observations	Valide	32	100,0
	Exclus[a]	0	,0
	Total	32	100,0

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		الدفع_الالكتروني	أداء_البنك	التأثير
Normal Parameters[a,b]	N	32	32	32
	Mean	3.9479	4.0313	4.2708
	Std. Deviation	.38072	.45397	.43120
Most Extreme Differences	Absolute	.140	.218	.158
	Positive	.102	.147	.158
	Negative	-.140	-.218	-.111
Kolmogorov-Smirnov Z		.792	1.235	.893
Asymp. Sig. (2-tailed)		.557	.095	.402

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

ملحق التوزيع طبيعي لكل محاور

Tests of Normality

	Kolmogorov-Smirnov[a]			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
الاستبيان	,080	32	,200*	,989	32	,982

*. This is a lower bound of the true significance.

a. Lilliefors Significance Correction

ملحق رقم5: معاملات ثبات استبيان

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,834	13

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,388	9

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,710	6

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,176	3

ملحق06: نتائج اتساق الداخلي للمحاور

مجور الأول :

Corrélations

Corrélations

		الدفع الالكتروني
استخدام الدفع الالكتروني لا يتطلب جهدا ذهنيا في التعامل به	Corrélation de Pearson	,408
	Sig. (unilatérale)	,010
	N	32
يوجد خوف من استخدام الدفع الالكتروني كونه حديث التقنية	Corrélation de Pearson	,277
	Sig. (unilatérale)	,063
	N	32
يتم الاستفادة من استخدام الدفع الالكتروني في أي وقت و في أي مكان	Corrélation de Pearson	,304*
	Sig. (unilatérale)	,046
	N	32
استخدام الدفع الالكتروني سهل لا يحتاج مساعدة من شخص آخر	Corrélation de Pearson	,604
	Sig. (unilatérale)	,000
	N	32
يوجد شعور بالأمان عند التعامل بالدفع الالكتروني	Corrélation de Pearson	,249
	Sig. (unilatérale)	,085
	N	32
يوجد شعور بالثقة أكثر عند استخدام التوقيعات الإلكترونية المشفرة	Corrélation de Pearson	,691
	Sig. (unilatérale)	,000
	N	32
يوجد خوف من التعرض للسرقة والقرصنة الإلكترونية	Corrélation de Pearson	,504
	Sig. (unilatérale)	,002
	N	32
يوجد إقبال كبير على التعامل بأدوات الدفع الالكتروني في الآونة الأخيرة	Corrélation de Pearson	,549
	Sig. (unilatérale)	,001
	N	32

,083	Corrélation de Pearson	
,326	Sig. (unilatérale)	استخدام الدفع الالكتروني يسهل المعاملات التجارية عبر الأنترنت
32	N	
1*	Corrélation de Pearson	
	Sig. (unilatérale)	الدفع_الالكتروني
32	N	

ماحق 07:اتساق الداخلي لمحور الثاني:

أداء_البنك	يسعى البنك لتوفير السرية و الأمان في معاملاته التجارية		
,671**	-,040	Corrélation de Pearson	الظروف المحيطة والوسائل متوفرة أمام البنك تساعد على قيام بأداء جيد ومتميز
,000	,415	Sig. (unilatérale)	
32	32	N	
,832	,083**	Corrélation de Pearson	يحرص البنك على استقطاب كفاءات من الأفراد لتوفير بيئة عمل مناسبة
,000	,325	Sig. (unilatérale)	
32	32	N	
,717**	,274**	Corrélation de Pearson	يقوم البنك بالإبداع و التطوير من جودة الخدمات المصرفية عن طريق أفكار إبداعية و فريدة
,000	,064	Sig. (unilatérale)	
32	32	N	
,731**	,194*	Corrélation de Pearson	تحرص إدارة البنك على عقد دورات تدريبية للعاملين لتعرفيهم بأهمية الإبداع التسويقي
,000	,144	Sig. (unilatérale)	
32	32	N	
,857**	,032**	Corrélation de Pearson	يستخدم البنك أساليب حديثة في تقديم خدماته مقارنة بالمنافسين
,000	,432	Sig. (unilatérale)	
32	32	N	
,839**	,046**	Corrélation de Pearson	يقوم البنك بدراسة خدماته المقدمة بغرض تطويرها
,000	,402	Sig. (unilatérale)	
32	32	N	
,805**	-,162**	Corrélation de Pearson	يتبع البنك أساليب حديثة في تسويق الخدمات المصرفية بطرق إبداعية تجعل الزبون وفيا له
,000	,188	Sig. (unilatérale)	
32	32	N	
,273	,296	Corrélation de Pearson	يأخذ البنك بعين الاعتبار أرباحه عندما يقوم بتقييم أدائه مالي
,065	,050	Sig. (unilatérale)	
32	32	N	
,122	-,052	Corrélation de Pearson	يسعى البنك لتقليل تكاليف إجراء العمليات البنكية
,253	,388	Sig. (unilatérale)	
32	32	N	

	Corrélation de Pearson	,015	,207
يسعى البنك إلى زيادة النمو الإجمالي في العوائد السنوية	Sig. (unilatérale)	,467	,128
	N	32	32
	Corrélation de Pearson	,394	,204
يسعى البنك لتقديم التقارير واضحة ودقيقة	Sig. (unilatérale)	,013	,132
	N	32	32
	Corrélation de Pearson	-,032*	,681**
يسعي البنك للإستجابة لمتطلبات الزبائن من حيث النوع في الوقت المحدد	Sig. (unilatérale)	,432	,000
	N	32	32
	Corrélation de Pearson	1	,204
يسعى البنك لتوفير السرية و الأمان في معاملاته التجارية	Sig. (unilatérale)		,132
	N	32	32
	Corrélation de Pearson	,204**	1**
أداء_البنك	Sig. (unilatérale)	,132	
	N	32	32

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

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

```
CORRELATIONS
;85_ي;79_;71_;78_ل  /VARIABLES=c23 c24 c25 c26 c27 c28 _75;
/PRINT=ONETAIL NOSIG
/MISSING=PAIRWISE.
```

ملحق08 :الاتساق الداخلي لمحور الثالث

		التأثير
	Corrélation de Pearson	,678
استخدام الدفع الالكتروني يقلل من المعاملات داخل البنك ذات تكلفة عالية، وإمكانية تلفها وضياعها يسبب مشاكل للبنك	Sig. (unilatérale)	,000
	N	32
	Corrélation de Pearson	,800**
استخدام الدفع الالكتروني يساهم في زيادة أرباح البنك السنوية	Sig. (unilatérale)	,000
	N	32
	Corrélation de Pearson	,773*
استخدام الدفع الالكتروني يساهم في تنويع وتطوير الخدمات المصرفية	Sig. (unilatérale)	,000
	N	32
	Corrélation de Pearson	,830*
استخدام الدفع الالكتروني يساهم في سرعة الاستجابة لمتطلبات العملاء	Sig. (unilatérale)	,000
	N	32
	Corrélation de Pearson	,621
استخدام الدفع الالكتروني يساهم في زيادة القدرة التنافسية للبنك	Sig. (unilatérale)	,000
	N	32
استخدام الدفع الالكتروني يساهم في تحقيق السرية والأمان في	Corrélation de Pearson	,444

المعاملات التجارية	Sig. (unilatérale)	,005
	N	32
	Corrélation de Pearson	1**
التأثير	Sig. (unilatérale)	
	N	32

ملحق09: لمتغيرات الوصفية :

الجنس

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	ذكر	23	71,9	71,9	71,9
	أنثي	9	28,1	28,1	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

الوظيفة

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	موظف	27	84,4	84,4	84,4
	رئيس مصلحة	2	6,3	6,3	90,6
	رئيس قسم	1	3,1	3,1	93,8
	نائب مدير	1	3,1	3,1	96,9
	مدير	1	3,1	3,1	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

Statistiques

		السن	المستوى	الخبرة	المعرفة
N	Valide	32	32	32	32
	Manquante	0	0	0	0

Tableau de fréquences

السن

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	من 18 إلى30سنة	5	15,6	15,6	15,6
	من 31 إلى 40 سنة	19	59,4	59,4	75,0
	من 41 إلى 50 سنة	8	25,0	25,0	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

المستوى

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	ثانوي أو أدنى	2	6,3	6,3	6,3
	جامعي	28	87,5	87,5	93,8
	دراسات عليا	2	6,3	6,3	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

الخبرة

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	من سنة إلى 5 سنوات	10	31,3	31,3	31,3
	من 6 إلى 15 سنة	16	50,0	50,0	81,3
	من 16 إلى 30 سنة	6	18,8	18,8	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

المعرفة

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	منخفضة	1	3,1	3,1	3,1
	متوسطة	18	56,3	56,3	59,4
	مرتفعة	13	40,6	40,6	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

ملحق 10: مؤشرات الإحصائية لمحاور:

	N	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart type
استخدام الدفع الالكتروني لا يتطلب جهدا ذهنيا في التعامل به	32	3,00	5,00	4,3125	,59229
يوجد خوف من استخدام الدفع الالكتروني كونه حديث التقنية	32	1,00	5,00	3,5000	1,34404
يتم الاستفادة من استخدام الدفع الالكتروني في أي وقت وفي أي مكان	32	4,00	5,00	4,4063	,49899
استخدام الدفع الالكتروني سهل لا يحتاج مساعدة من شخص آخر	32	1,00	5,00	3,6250	1,12880
يوجد شعور بالأمان عند التعامل بالدفع الالكتروني	32	2,00	5,00	4,0625	,71561
يوجد شعور بالثقة أكثر عند استخدام التوقيعات الإلكترونية المشفرة	32	2,00	5,00	3,9375	,91361
يوجد خوف من التعرض للسرقة والقرصنة الإلكترونية	32	1,00	5,00	3,7188	1,02342
يوجد إقبال كبير على التعامل بأدوات الدفع الالكتروني في الآونة الأخيرة	32	1,00	5,00	3,6563	1,09572
استخدام الدفع الالكتروني يسهل المعاملات التجارية عبر الأنترنت	32	2,00	5,00	4,3125	,64446
الظروف المحيطة والوسائل متوفرة أمام البنك تساعد على قيام بأداء جيد ومتميز	32	1,00	5,00	3,8438	1,05063
يحرص البنك على استقطاب كفاءات من الأفراد لتوفير بيئة عمل مناسبة	32	1,00	5,00	4,0000	,76200
يقوم البنك بالإبداع و التطوير من جودة الخدمات المصرفية عن طريق أفكار إبداعية و فريدة	32	1,00	5,00	3,9375	,91361
تحرص إدارة البنك على عقد دورات تدريبية للعاملين لتعرفيهم بأهمية الإبداع التسويقي	32	1,00	5,00	3,6563	1,03517
يستخدم البنك أساليب حديثة في تقديم خدماته مقارنة بالمنافسين	32	1,00	5,00	3,9063	,81752

يقوم البنك بدراسة خدماته المقدمة بغرض تطويرها	32	1,00	5,00	4,0313	,73985
يتبع البنك أساليب حديثة في تسويق الخدمات المصرفية بطرق إبداعية تجعل الزبون وفيا له	32	1,00	5,00	3,8125	,85901
يأخذ البنك بعين الاعتبار أرباحه عندما يقوم بتقييم أدائه مالي	32	3,00	5,00	4,1875	,47093
يسعى البنك لتقليل تكاليف إجراء العمليات البنكية	32	2,00	5,00	3,9688	,64680
يسعى البنك إلى زيادة النمو الإجمالي في العوائد السنوية	32	1,00	5,00	4,1875	,78030
يسعى البنك لتقديم التقارير واضحة ودقيقة	32	3,00	5,00	4,3125	,53506
يسعي البنك للإستجابة لمتطلبات الزبائن من حيث النوع في الوقت المحدد	32	1,00	5,00	4,0938	,81752
يسعى البنك لتوفير السرية و الأمان فى معاملاته التجارية	32	4,00	5,00	4,4688	,50701
استخدام الدفع الالكتروني يقلل من المعاملات داخل البنك ذات تكلفة عالية، وإمكانية تلفها وضياعها يسبب مشاكل للبنك	32	2,00	5,00	3,7813	1,12836
استخدام الدفع الالكتروني يساهم في زيادة أرباح البنك السنوية	32	3,00	5,00	4,3750	,55358
استخدام الدفع الالكتروني يساهم في تنويع وتطوير الخدمات المصرفية	32	4,00	5,00	4,3750	,49187
استخدام الدفع الالكتروني يساهم في سرعة الاستجابة لمتطلبات العملاء	32	4,00	5,00	4,3438	,48256
استخدام الدفع الالكتروني يساهم في زيادة القدرة التنافسية للبنك	32	4,00	5,00	4,3750	,49187
استخدام الدفع الالكتروني يساهم في تحقيق السرية والأمان في المعاملات التجارية	32	3,00	5,00	4,3750	,65991
الدفع_الالكتروني	32	3,00	4,78	3,9479	,38072
أداء_البنك	32	2,54	5,00	4,0313	,45397
التأثير	32	3,50	5,00	4,2708	,43120
N valide (listwise)	32				

```
T-TEST
/TESTVAL=3
/MISSING=ANALYSIS
/VARIABLES=_75; ل_83;ف_93;__75;ل_75;لـك_78;_85;ونـي
_71;_83;_75;_69;__75;ل_76;نـك _75;ل_78;_71;_79;ي_85;
/CRITERIA=CI(.95).
```

ملحق11: المؤشرات الإحصائية لمحور الثاني:

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
الظروف المحيطة والوسائل متوفرة أمام البنك تساعد على قيام بأداء جيد ومتميز	32	1.00	5.00	3.8438	1.05063
يحرص البنك على استقطاب كفاءات من الأفراد لتوفير بيئة عمل مناسبة	32	1.00	5.00	4.0000	.76200
يقوم البنك بالإبداع و التطوير من جودة الخدمات المصرفية عن طريق أفكار إبداعية و فريدة	32	1.00	5.00	3.9375	.91361
تحرص إدارة البنك على عقد دورات تدريبية للعاملين لتعرفيهم بأهمية الإبداع التسويقي	32	1.00	5.00	3.6563	1.03517
يستخدم البنك أساليب حديثة في تقديم خدماته مقارنة بالمنافسين	32	1.00	5.00	3.9063	.81752
يقوم البنك بدراسة خدماته المقدمة بغرض تطويرها	32	1.00	5.00	4.0313	.73985
يتبع البنك أساليب حديثة في تسويق الخدمات المصرفية بطرق إبداعية تجعل الزبون وفيا له	32	1.00	5.00	3.8125	.85901
يأخذ البنك بعين الاعتبار أرباحه عندما يقوم بتقييم أدائه مالي	32	3.00	5.00	4.1875	.47093
يسعى البنك لتقليل تكاليف إجراء العمليات البنكية	32	2.00	5.00	3.9688	.64680
يسعى البنك إلى زيادة النمو الإجمالي في العوائد السنوية	32	1.00	5.00	4.1875	.78030
يسعى البنك لتقديم التقارير واضحة ودقيقة	32	3.00	5.00	4.3125	.53506
يسعي البنك للإستجابة لمتطلبات الزبائن من حيث النوع في الوقت المحدد	32	1.00	5.00	4.0938	.81752
يسعى البنك لتوفير السرية و الأمان في معاملاته التجارية	32	4.00	5.00	4.4688	.50701
البعد_الاستراتيجي	32	1.00	5.00	3.9271	.80203
البعد_التسويقي	32	1.00	5.00	3.8516	.76163
البعد_المالى	32	3.00	5.00	4.1146	.47602
البعد_التجاري	32	3.67	5.00	4.2917	.39486
Valid N (listwise)	32				

ملحق 12:محور مؤشرات الإحصائية لمحور الثالث

Statistiques descriptives

	N	Moyenne	Ecart type
استخدام الدفع الالكتروني يقلل من المعاملات داخل البنك ذات تكلفة عالية، وإمكانية تلفها وضياعها يسبب مشاكل للبنك	32	3.7813	1.12836
استخدام الدفع الالكتروني يساهم في زيادة أرباح البنك السنوية	32	4.3750	.55358
استخدام الدفع الالكتروني يساهم في تنويع وتطوير الخدمات المصرفية	32	4.3750	.49187
استخدام الدفع الالكتروني يساهم في سرعة الاستجابة لمتطلبات العملاء	32	4.3438	.48256
استخدام الدفع الالكتروني يساهم في زيادة القدرة التنافسية للبنك	32	4.3750	.49187
استخدام الدفع الالكتروني يساهم في تحقيق السرية والأمان في المعاملات التجارية	32	4.3750	.65991
N valide (liste)	32		

ملحق13: اختبار الفرضيات:

One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
الدفع_الالكتروني	32	3,95	,381	,067
أداء_البنك	32	4,03	,454	,080

One-Sample Test

	Test Value = 3				
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference

					Lower	Upper
الدفع_الالكتروني	14,084	31	,000	,948	,81	1,09
أداء_البنك	12,850	31	,000	1,031	,87	1,19

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	.263[a]	.069	.038	.37335

a. Prédicteurs : (Constante), أداء_البنك

ANOVA[a]

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	.312	1	.312	2.236	.145[b]
	de Student	4.182	30	.139		
	Total	4.493	31			

a. Variable dépendante : الدفع_الالكتروني

b. Prédicteurs : (Constante), أداء_البنك

Coefficients[a]

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
		B	Erreur standard	Bêta		
1	(Constante)	3.058	.599		5.104	.000
	أداء_البنك	.221	.148	.263	1.495	.145

a. Variable dépendante : الدفع_الالكتروني

ملحق 14: بطاقة البلاستكية:



ملحق15: شباك الآلي للأوراق DAB



ملحق 16:بطاقة الدفع الذهبية

