

مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستري في العلوم التجارية  
تخصص: مالية وتجارة دولية

بعنوان:

دور وسائل الدفع الإلكتروني في تحسين جودة الخدمات  
المصرفية  
(دراسة حالة البنك الخارجي الجزائري BEA)

تحت إشراف:  
د. العمري الحاج

من إعداد الطالبة:  
خالدي شهرزاد

لجنة المناقشة:

| الصفة  | الجامعة       | الرتبة            | اسم ولقب الاستاذ    |
|--------|---------------|-------------------|---------------------|
| رئيسا  | جامعة البويرة | أستاذ             | د. حميدي عبد الرزاق |
| مشرفا  | جامعة البويرة | أستاذ محاضر - أ - | د. العمري الحاج     |
| مناقشا | جامعة البويرة | أستاذ محاضر - ب - | د. مصباح بلقاسم     |

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

# شكر و عرفان

الحمد لله رب العالمين حمدا يليق بعظمة جلالته وله الشكر بكافئ نعمه  
وأفضل الصلاة على أنبيائه المرسلين وسيد الخلق سيدنا محمد صلى الله عليه  
وسلم

وعلى آله وصحبه أجمعين ومن تبعهم بإحسان الى يوم الدين  
أما بعد

نتقدم بعميق شكرنا وفائق امتناننا واحترامنا للأستاذ "العمرى الحاج" والذي  
لم يبخل علينا

بنصائحه وتوجيهاته البناءة ودعمه طيلة انجاز هذا العمل.

كما نتقدم بالشكر الى كافة عمال وأساتذة قسم العلوم التجارية وأيضا عمال  
وموظفي البنك الخارجي الجزائري بوكالة البويرة على حسن استقبالهم  
وتعاونهم وتمديدنا بالمعلومات.

والى مدير ومقتصد متوسطة حميطوش على

والى كل من ساعدنا من قريب أو من بعيد في انجاز

هذا العمل المتواضع

وشكرا

# إهداء

أهدي ثمرة جهدي

إلى التي تعجز الكلمات بالوفاء بفضلها والإشادة بحقها

أمي الحبيبة

إلى نبراس الحياة ومثلي الأعلى

أبي الحبيب

(حفظهما الله وأطال عمرهما)

إلى سدي ورفيق دربي زوجي العزيز

إلى فلذة كبدي ونور عيني أولادي

إلى جواهر حياتي إخوتي وأخواتي

إلى كل أصدقائي وصديقاتي

إلى كل من أكن لهم الحب والتقدير.

شهرزاد

# الملخص

### أ. الملخص:

شهد نظام الدفع المصرفي تغيرا جذريا بفضل التطور التكنولوجي وتحولا من وسائل الدفع التقليدية إلى وسائل الدفع الالكترونية كأسلوب جديد لتسيير العمليات المالية والمصرفية من أجل تحسين جودة الخدمات المصرفية، حيث أثبتت فعاليتها لما لها من مزايا لم تكن موجودة من قبل في تلبية رغبات العملاء وحاجياتهم بالسرعة وفي الوقت والمكان المناسب وزيادة ولائهم.

مع هذه التطورات سعت الجزائر لمواكبة هذه التطورات والإرتقاء بالنظام البنكي من خلال تحديث نظام الدفع، وهذا ما حاولنا التطرق إليه عن طريق دراسة ميدانية لعينة من الزبائن على مستوى وكالة البنك الخارجي الجزائري BEA بالبويرة، بالاعتماد على بيانات الاستبيان التي تعبر عن آراء زبائن الوكالة محل الدراسة حول دور وسائل الدفع الالكتروني في تحسين جودة الخدمة المصرفية، تمت معالجة تلك البيانات باستخدام برمجية spss، وتوصلنا في الأخير على أنه يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين وسائل الدفع الالكتروني وجودة الخدمة المصرفية ما يعني أن وسائل الدفع الالكتروني لها دور كبير في تحسين جودة الخدمات المصرفية.

**الكلمات المفتاحية:** وسائل الدفع التقليدية، وسائل الدفع الالكترونية، جودة الخدمات المصرفية.

### II. Abstract:

The banking system has undergone a radical change thanks to technological development and a shift from traditional means of payment to electronic means of payment as a new method of operating financial and banking operations in order to improve the quality of banking services It has proven to be effective because of its previously non-existent advantages in meeting customers' wishes and needs quickly, in a timely and timely manner and increasing their loyalty.

With these developments, Algeria sought to keep abreast of these developments and upgrade the banking system by updating the payment system And this is what we tried to address through a field study of a sample of clients at the level of the Algerian External Bank Agency in Bouira , Relying on questionnaire data reflecting the views of the Agency's clients under consideration on the role of electronic payment methods in improving the quality of banking service We found that there is a statistically significant relationship between electronic means of payment and the quality of the banking service, which means that electronic means of payment have a significant role to play in improving the quality of banking services.

**Keywords:** Traditional means of payment, electronic means of payment, quality of banking services.

# فهرس المحتويات

## فهرس المحتويات

| الصفحة | فهرس المحتويات                                                       |
|--------|----------------------------------------------------------------------|
| -      | البسمة                                                               |
| -      | شكر وعرفان                                                           |
| -      | الاهداء                                                              |
| II     | الملخص                                                               |
| IV     | فهرس المحتويات                                                       |
| VIII   | قائمة الجداول                                                        |
| IX     | قائمة الأشكال                                                        |
| X      | قائمة الملاحق                                                        |
| أ - ز  | المقدمة العامة                                                       |
|        | الفصل الأول: الاطار النظري لوسائل الدفع الالكترونية                  |
| 2      | تمهيد                                                                |
| 3      | المبحث الأول: ماهية وسائل الدفع التقليدية والالكترونية               |
| 3      | المطلب الأول: تعريف وسائل الدفع وأنواعها التقليدية                   |
| 8      | المطلب الثاني: العوامل المساعدة لتطور وسائل الدفع                    |
| 09     | المطلب الثالث: ماهية وسائل الدفع الالكترونية                         |
| 10     | المطلب الرابع: أهمية وخصائص وسائل الدفع الالكترونية                  |
| 12     | المبحث الثاني: أنواع وسائل الدفع الالكترونية                         |
| 12     | المطلب الأول: البطاقة البنكية وأنواعها                               |
| 17     | المطلب الثاني: البطاقة الذكية والنقود الالكترونية                    |
| 23     | المطلب الثالث: المحافظ والشيكات الالكترونية                          |
| 26     | المطلب الرابع: الفاتورة والتحويلات المالية الالكترونية               |
| 29     | المبحث الثالث: تقييم وسائل الدفع الالكترونية                         |
| 29     | المطلب الأول: مزايا وعيوب وسائل الدفع الالكترونية                    |
| 31     | المطلب الثاني: جرائم وسائل الدفع الالكترونية                         |
| 33     | المطلب الثالث: طرق حماية وسائل الدفع الالكترونية                     |
| 38     | خلاصة الفصل                                                          |
|        | الفصل الثاني: جودة الخدمات المصرفية وعلاقتها بوسائل الدفع الالكتروني |
| 40     | تمهيد                                                                |

## فهرس المحتويات

|     |                                                                                                                                 |
|-----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 41  | المبحث الأول: مدخل الى الخدمات المصرفية                                                                                         |
| 41  | المطلب الأول: ماهية الخدمات المصرفية                                                                                            |
| 45  | المطلب الثاني: أنواع الخدمات المصرفية وتقسيماتها                                                                                |
| 47  | المطلب الثالث: دورة حياة الخدمة المصرفية والعوامل المؤثرة فيها                                                                  |
| 50  | المبحث الثاني: جودة الخدمات المصرفية                                                                                            |
| 50  | المطلب الأول: ماهية جودة الخدمة المصرفية                                                                                        |
| 54  | المطلب الثاني: مستويات وأبعاد جودة الخدمة المصرفية                                                                              |
| 57  | المطلب الثالث: نماذج قياس جودة الخدمة المصرفية                                                                                  |
| 60  | المبحث الثالث: علاقة وسائل الدفع الالكتروني بجودة الخدمة المصرفية                                                               |
| 60  | المطلب الأول: التحول الى الخدمة المصرفية الالكترونية                                                                            |
| 63  | المطلب الثاني: قنوات الخدمة المصرفية الالكترونية                                                                                |
| 68  | المطلب الثالث: مساهمة وسائل الدفع الالكتروني في تحسين جودة الخدمة المصرفية                                                      |
| 70  | خلاصة الفصل                                                                                                                     |
|     | الفصل الثالث: دراسة ميدانية لدور وسائل الدفع الالكتروني في تحسين الخدمات المصرفية<br>بالبنك الخارجي الجزائري و وكالة البويرة 37 |
| 72  | تمهيد                                                                                                                           |
| 73  | المبحث الأول: نظرة عامة حول البنك الخارجي الجزائري BEA                                                                          |
| 73  | المطلب الأول: نشأة وتعريف البنك الخارجي الجزائري ومرحل تطوره                                                                    |
| 75  | المطلب الثاني: مهام البنك الخارجي الجزائري وأهدافه                                                                              |
| 76  | المطلب الثالث: نظام المعلومات في البنك الخارجي الجزائري وهيكله التنظيمي                                                         |
| 78  | المبحث الثاني: تقييم وكالة البنك الخارجي الجزائري بالبويرة 37                                                                   |
| 78  | المطلب الأول: الوكالة البنكية بالبويرة 37 وهيكلها التنظيمي                                                                      |
| 79  | المطلب الثاني: دور مصالح الوكالة البنكية بالبويرة 37                                                                            |
| 81  | المطلب الثالث: الخدمات المصرفية المقدمة ووسائل الدفع الالكتروني في البنك                                                        |
| 89  | المبحث الثالث: الاطار المنهجي للدراسة الميدانية والمعالجة الاحصائية لبيانات الاستبيان                                           |
| 89  | المطلب الأول: الاجراءات المنهجية للدراسة                                                                                        |
| 91  | المطلب الثاني: التحليل الوصفي لخصائص عينة الدراسة واتجاهاتهم                                                                    |
| 102 | المطلب الثالث: اختبار الفرضيات وتحليل النتائج                                                                                   |
| 105 | خلاصة الفصل                                                                                                                     |

## فهرس المحتويات

---

|     |                |
|-----|----------------|
| 106 | الخاتمة العامة |
| 112 | قائمة المراجع  |
| 121 | قائمة الملاحق  |

# قوائم الجداول، الأشكال والملامح

## قائمة الجداول

| الصفحة | عنوان الجدول                                                           | رقم الجدول |
|--------|------------------------------------------------------------------------|------------|
| 64     | الموزع الآلي للأوراق D.A.B                                             | 1-2        |
| 64     | الشباك الآلي للأوراق G.A.B                                             | 2-2        |
| 65     | نهائي نقطة البيع الالكترونية T.P.V                                     | 3-2        |
| 82     | معدلات الاستثمار لأجل                                                  | 1-3        |
| 85     | أنواع بطاقات ماستر كارد وسقفها الاعلى                                  | 2-3        |
| 89     | توزيع عينة الدراسة                                                     | 3-3        |
| 90     | معامل ألفا كرونباخ                                                     | 4-3        |
| 92     | توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس                                     | 5-3        |
| 92     | توزيع أفراد العينة حسب متغير العمر                                     | 6-3        |
| 93     | توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي                          | 7-3        |
| 94     | توزيع أفراد العينة حسب متغير الوظيفة                                   | 8-3        |
| 96     | توزيع أفراد العينة حسب متغير عدد سنوات التعامل مع البنك                | 9-3        |
| 98     | التكرار والوسط الحسابي والانحراف المعياري لمحور وسائل الدفع الالكتروني | 10-3       |
| 100    | التكرار والوسط الحسابي والانحراف المعياري لمحور جودة الخدمة المصرفية   | 11-3       |
| 102    | معامل الارتباط بيرسون بين متغيرات الدراسة                              | 12-3       |
| 103    | الانحدار الخطي البسيط بين متغيرات الدراسة                              | 13-3       |

## قائمة الأشكال

| الصفحة | عنوان الشكل                                                                  | رقم الشكل |
|--------|------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 16     | أنواع البطاقات البنكية                                                       | 1-1       |
| 23     | دورة استخدام النقد الالكتروني واجراءاته                                      | 2-1       |
| 26     | دورة استخدام الشيك الالكتروني واجراءاته                                      | 3-1       |
| 48     | دورة حياة الخدمة المصرفية                                                    | 1-2       |
| 51     | تعريف جودة الخدمة                                                            | 2-2       |
| 58     | نموذج الفجوة serviqual                                                       | 3-2       |
| 77     | الهيكل التنظيمي للبنك الخارجي الجزائري BEA                                   | 1-3       |
| 80     | الهيكل التنظيمي للوكالة البنكية لبنك BEA بالبويرة                            | 2-3       |
| 84     | بطاقة الدفع الكلاسيكية CIB                                                   | 3-3       |
| 84     | بطاقة CIB الذهبية                                                            | 4-3       |
| 85     | بطاقة ماستر كارد الكلاسيكية                                                  | 5-3       |
| 86     | بطاقة ماستر كارد المدفوعة مسبقا                                              | 6-3       |
| 86     | بطاقة ماستر كارد بلاتينيوم                                                   | 7-3       |
| 87     | بطاقة ماستر كارد العمل                                                       | 8-3       |
| 87     | بطاقة ماستر كارد النخبة العالمية Wold elite و بطاقة العمل العالمية Wold dibt | 9-3       |
| 92     | توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس                                           | 10-3      |
| 93     | توزيع أفراد العينة حسب متغير العمر                                           | 11-3      |
| 94     | توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي                                | 12-3      |
| 95     | توزيع أفراد العينة حسب متغير الوظيفة                                         | 13-3      |
| 96     | توزيع أفراد العينة حسب متغير عدد سنوات التعامل مع البنك                      | 14-3      |

## قائمة الملاحق

---

| الرقم | عنوان الملحق                           | الصفحة |
|-------|----------------------------------------|--------|
| 01    | نماذج البطاقات البنكية لبنك BEA        | 121    |
| 02    | الصراف الآلي وجهاز نقطة البيع          | 122    |
| 03    | استمارة الدراسة                        | 123    |
| 04    | مخرجات برنامج spss 19 لمتغيرات الدراسة | 127    |

# مقدمة

يشهد العالم اليوم تطور تكنولوجي مستمر ومتقدم شمل جميع مجالات الحياة الاقتصادية والاجتماعية، والمصارف واحدة من القطاعات التي شملها هذا التقدم لاهتمام الدول بتطويرها وعصرنتها باعتبارها الدعامه والركيزة الأساسية لأي اقتصاد.

اعتمدت البنوك في تقديم خدماتها سابقا على وسائل دفع تقليدية أهمها الأوراق التجارية وال شيكات نظرا لاستعمالها الواسع، وتبعا لتطور تكنولوجيات المعلومات والاتصال أصبحت البنوك حاليا تعيش الآن عصر المعلوماتية الرقمية وتكنولوجية المعاملات الالكترونية فتوجهت نحو تغيير أساليب نشاطها وابتكار وسائل دفع حديثة تعرف بوسائل الدفع الالكتروني لم تكن معروفة من قبل لتقديم خدمات مصرفية تسير التطورات التكنولوجية ولتقديم خدمات تتوافق مع رغبات عملائها وتوقعاتهم في الوقت والمكان المناسبين.

وفي ظل المنافسة في الأسواق التي يعرفها القطاع المصرفي أصبحت جودة الخدمة المصرفية ضرورة لازمة في البنوك وسلاحا تنافسيا فعلا تستعمله المصارف لتمييز خدماتها عن خدمات منافسيها، لهذا تركز اهتمام البنوك على تحسين جودة الخدمات المقدمة لإرضاء عملائها وضمان استمرار ولائهم من خلال العديد من الوسائل والوسائط الالكترونية التي بدورها سهلت على الزبائن انجاز معاملاتهم.

وفي هذا الإطار بادرت البنوك الجزائرية على غرار البنك الخارجي الجزائري BEA محل الدراسة الميدانية الى اعتماد وسائل الدفع الالكتروني التي تسعى من خلالها الى تحقيق الغرض المطلوب في تحسين الخدمات البنكية بالاعتماد على تكنولوجيا الاعلام والاتصال.

### الاشكالية

مما سبق تتجلى لنا ملامح اشكالية الدراسة والتي يمكن صياغتها على النحو التالي:

**ما هو دور وسائل الدفع الالكتروني في تحسين جودة الخدمات المصرفية في البنك الخارجي الجزائري BEA وكالة البويرة؟**

انطلاقا من الإشكالية الرئيسية ندرج الأسئلة الفرعية التالية:

- ماهي العوامل التي أدت لتطور وسائل الدفع ونجاحها؟
- هل أظهرت وسائل الدفع الإلكترونية مستوى المثالية المتوقع منها مقارنة بوسائل الدفع التقليدية؟
- ماهي الغايات التي تدفع البنوك للاهتمام بتحسين جودة الخدمة المصرفية؟
- ما مدى مساهمة وسائل الدفع الالكتروني في تحسين جودة الخدمات المصرفية؟

### فرضيات الدراسة

من أجل الإجابة على التساؤلات قمنا بصياغة الفرضيات التالية:

### الفرضية الرئيسية

H0: لا توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين وسائل الدفع الالكتروني وجودة الخدمة المصرفية عند مستوى معنوية 0.05 بوكالة البنك الخارجي الجزائري بالبويرة.

H1: توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين وسائل الدفع الالكتروني وجودة الخدمة المصرفية عند مستوى معنوية 0.05 بوكالة البنك الخارجي الجزائري بوكالة البويرة.

### الفرضيات الفرعية

كإجابة مبدئية لمختلف التساؤلات المطروحة اخترنا مجموعة من الفرضيات المتمثلة فيما يلي:

- أدى استخدام شبكة الأنترنت في المصارف والتوجه نحو التجارة الالكترونية لتطور وسائل الدفع ونجاحها.
- وسائل الدفع الالكتروني لم تظهر مستوى المثالية المتوقع منها مقارنة مع وسائل الدفع التقليدية.
- تسعى البنوك لتحسين جودة خدماتها المصرفية للحفاظ على عملائها الحاليين وجلب أكبر عدد من العملاء المحتملين.
- تساهم وسائل الدفع الالكتروني بشكل كبير في تحسين جودة الخدمات المصرفية.

### أهمية الدراسة

تستمد أهمية الدراسة من الدور الفعال الذي تقوم به البنوك في تطوير اقتصاديات الدول، لذلك أصبح من الضروري على البنوك مواكبة التطورات التكنولوجية واختيار الوسائل والتقنيات التي تحقق لها عوائد وأرباح من جهة وتسمح لها بتقديم خدمات متطورة وذات جودة عالية لإرضاء عملائها والمحافظة عليهم.

كما تكمن أهمية الدراسة في إبراز الدور الذي تلعبه وسائل الدفع الالكتروني في زيادة الحصة السوقية للبنوك وبالتالي زيادة عوائده من خلال مساهمتها في تحسين أداءها في تقديم خدماتها.

### أهداف الدراسة

تسعى هذه الدراسة لتحقيق جملة من الأهداف من بينها:

- تقييم وسائل الدفع الحديثة ومقارنتها بوسائل الدفع التقليدية.

## مقدمة

- الوقوف على أنواع وسائل الدفع الالكتروني وآلية عملها وأهم تحدياتها وكيفية معالجتها.
- التأكيد على أهمية جودة الخدمات المصرفية في القطاع المصرفي.
- معرفة الصورة الالكترونية للخدمات المصرفية وقنوات توزيعها.
- اظهار العلاقة بين وسائل الدفع الالكتروني وجودة الخدمة المصرفية ومدى مساهمتها في تحسينها ما يساعد البنوك على تقديم خدمات أفضل.
- محاولة معرفة مدى استجابة البنوك الجزائرية خاصة بنك محل الدراسة BEA للتطورات الحاصلة في المجال المصرفي وأهم العراقيل لإيجاد الحلول المناسبة.
- محاولة معرفة مدى تحسين خدمات البنك الخارجي الجزائري بوكالة البويرة في ظل استخدام وسائل الدفع الحديثة.

### أسباب اختيار الموضوع

هناك عدة أسباب دفعتنا لاختيار هذا الموضوع منها:

#### أسباب ذاتية

- الاهتمام الشخصي بالموضوع والميول للبحث والتطلع في مثل هذه المواضيع.
- الشعور بقيمة وأهمية هذا الموضوع في الوقت الراهن.

#### أسباب موضوعية

- حداثة الموضوع في الدراسات الاقتصادية.
- التطور التكنولوجي المستمر ومحاولة البنوك مواكبته وتحسين خدماتها.
- التوجه الكبير للبنوك الجزائرية لتطبيق وسائل الدفع الالكتروني لتسريع وتيرة الدفع وتخفيض التكاليف.
- تنامي الاهتمام بجودة الخدمة المصرفية في ظل المنافسة بين البنوك لنيل أكبر حصة سوقية.
- زيادة استخدام الجمهور الجزائري لتكنولوجيا الاعلام والاتصال دفعنا لمعرفة توجهه لاستخدام وسائل الدفع الالكتروني.

### منهجية الدراسة

تبعنا لمتطلبات هذه الدراسة والمعلومات التي تناولناها اعتمدنا:

- المنهج الوصفي التحليلي من أجل الإلمام بالجوانب النظرية والتطبيقية للموضوع كإطار عام للوصف والتحليل ومناقشة فصول هذا البحث، بغية الإلمام بالمفاهيم والعناصر الأساسية المتعلقة بالموضوع المعالج والذي من خلاله نتعرف على دور وسائل الدفع الالكتروني في تحسين جودة الخدمات المصرفية.

- بالإضافة لاستخدام منهج دراسة حالة فيما يتعلق بالدراسة الميدانية وذلك من خلال جمع مختلف البيانات والمعلومات ومحاولة تحليلها واستخلاص النتائج بالاعتماد على برنامج الحزمة الاقتصادية للعلوم الاجتماعية .spas

كما اعتمدنا في دراستنا على الكتب والأطروحات التي تتشابه مع موضوع دراستنا والمجلات والملتقيات بغرض تشكيل قاعدة علمية تمكن من افادتنا في اثناء الجوانب المختلفة لموضوع الدراسة.

### الدراسات السابقة

اعتمدنا في دراستنا على عدة دراسات تناولت الموضوع من عدة جوانب منها:

- دراسة دعبوز سعاد بعنوان "تحديث وسائل الدفع وانعكاساتها على الاقتصاد الجزائري خلال فترة 2017-2019"، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة ألكلي محند البويرة، الجزائر، 2021-2022. هدفت الدراسة الى التطرق الى الجهود المبذولة لتطوير أنظمة ووسائل الدفع في الجزائر، كما هدفت الى تحليل واقع وسائل الدفع الإلكتروني في الجزائر، وأهم النتائج التي توصلت اليها الدراسة هي:

-يعتبر التحول الرقمي ضرورة حتمية تماشيا مع التغيرات التي تشهدها المنظومة المصرفية العالمية.

-تملك الجزائر مقومات تجعلها قادرة على مواكبة تطورات التحول الرقمي من خلال توفر عدد من المقومات البنية التحتية الداعمة لتقنيات الدفع الإلكتروني من بينها إنشاء التجمع النقدي الآلي وشركة SATIM لتسيير تعاملات الدفع الإلكتروني سواء كان ذلك عبر الأنترنت أو عن طريق نقاط الدفع الإلكتروني.

- دراسة السعيد بريكة بعنوان "واقع عمليات الصيرفة الالكترونية وآفاق تطورها في الجزائر" أطروحة دكتوراه ، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة أم البواقي، الجزائر، 2010-2011. تهدف هذه الدراسة الى تحليل ودراسة وضعية أعمال الصيرفة الالكترونية وأهم نماذج تقديم الخدمات عن بعد مع بيان أهمية وسائل الدفع الإلكتروني والصيرفة عبر الأنترنت وكذا مخاطرها، كم تهدف الى التعرف على التحديات والمخاطر والفرص التي تواجه عمليات الصيرفة الالكترونية، وأفضل الطرق الحمائية لتحقيق أمان العمل المصرفي وتحديات الصيرفة مستقبلا، توصلت هذه الدراسة إلى النتائج التالية:

-لا تزال البنية التحتية لأعمال الصيرفة الالكترونية بالبنوك الجزائرية غير مهيأة كما ينبغي وتحتاج إلى شبكة انترنت وتأمين خدمة اتصالات تضمن أداء خدمة الزبائن على أحسن وجه.

- تبذل السلطات الجزائرية جهودا لاستعمال وسائل الدفع الإلكتروني تتمثل في إصدار بعض البطاقات الإلكترونية وتطوير شبكة الاتصالات والبريد.

-نشر الوعي في المجال المالي والقانوني ببذل المزيد من الجهود في سبيل تفعيل مشروع الصيرفة الالكترونية والدفع الالكتروني.

-دراسة زهير زواش بعنوان "دور نظام الدفع الإلكتروني في تحسين المعاملات المصرفية - دراسة حالة الجزائر"، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي، الجزائر، 2010-2011. هدفت هذه الدراسة إلى تقييم وسائل الدفع الحديثة وامكانية مقارنتها بوسائل الدفع التقليدية، كما هدفت إلى محاولة تحليل التجربة الجزائرية في مجال وسائل الدفع ومعرفة الحدود التي وصلت إليها، وأهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة هي:

-مع ظهور وسائل الدفع الالكتروني لم تهمل البنوك وسائل الدفع التقليدية، بل قامت باستغلال هذه التطورات التكنولوجية من أجل تحديث المعاملات بها، حيث سمحت باختصار الوقت المخصص لمعالجتها والتقليل من مخاطرها.

-ظهور وسائل الدفع الالكتروني سمح بخلق مؤسسات رائدة في هذا المجال ووسع الآفاق أمام التجارة الإلكترونية، حيث أصبحت تحقق أرباحا طائلة من هذه الوسائل الحديثة.

- تواجه الجزائر العديد من المعوقات تعوقها لتحديث وسائل الدفع وتشكل مكبح أمام النجاح في المشاريع جارية التنفيذ.

### الحدود الزمانية والمكانية للدراسة:

الحدود الزمنية: تم انجاز هذه الدراسة بقسميها النظري والتطبيقي خلال السداسي الثاني من السنة الدراسية 2023 - 2024.

الحدود المكانية: قمنا بانجاز الدراسة الحالية على عينة من الزبائن في البنك الخارجي الجزائري -وكالة البويرة 37.

### هيكل الدراسة

بهدف الإحاطة بجوانب الموضوع تم تقسيم الدراسة بعد المقدمة العامة إلى ثلاث فصول، الفصل الأول والثاني للجانب النظري للدراسة والفصل الثالث يخص الجانب التطبيقي جاءت على النحو التالي:

الفصل الأول: يحمل عنوان " الاطار النظري لوسائل الدفع الالكترونية" قسمناه الى ثلاث مباحث، المبحث الأول "ماهية وسائل الدفع التقليدية والالكترونية" تطرقنا إلى تعريف بوسائل الدفع التقليدية وأنواعها، العوامل المساعدة لتطور وسائل الدفع ثم عرضنا المفاهيم العامة بوسائل الدفع الالكترونية، ومن خلال للمبحث الثاني الذي جاء بعنوان " أنواع وسائل الدفع الإلكترونية" عرضنا أنواع وسائل الدفع الالكتروني وخصائص كل منها

ومميزاتها وختمنا الفصل بتقييم وسائل الدفع الالكتروني في الفصل الثالث أبرزنا مزايا وعيوب وسائل الدفع الالكتروني، جرائمها وطرق حمايتها.

**الفصل الثاني:** قدمناه بعنوان "جودة الخدمات المصرفية وعلاقتها بوسائل الدفع الالكتروني" وعرضناه في ثلاث مباحث، فكان المبحث الأول بعنوان "مدخل إلى الخدمات المصرفية" عمدنا من خلاله إلى تعريف الخدمة والخدمة المصرفية وخصائص كل منهما، أنواع الخدمات المصرفية وتقسيماتها ودورة حياة الخدمة المصرفية. ومن خلال المبحث الثاني "جودة الخدمة المصرفية" أسردنا مفاهيم حول الجودة وجودة الخدمة المصرفية كما تطرقنا الى مستويات وأبعاد جودة الخدمة المصرفية، نماذج قياس جودة الخدمة المصرفية. أما المبحث الثالث "علاقة وسائل الدفع الالكتروني بجودة الخدمة المصرفية" تطرقنا إلى مفهوم الخدمة المصرفية الالكترونية وقنواتها، مساهمة وسائل الدفع الالكتروني في تحسين جودة الخدمات المصرفية.

**الفصل الثالث:** "دراسة ميدانية حول وسائل الدفع الالكتروني ودورها في تحسين جودة الخدمة المصرفية بالبنك الخارجي الجزائري -وكالة البويرة 37" يضم ثلاث مباحث المبحث الأول "عموميات حول البنك الخارجي الجزائري" تناولنا نشأة البنك الخارجي الجزائري مهامه وأهدافه والهيكل التنظيمي له، أما المبحث الثاني "تقديم وكالة البنك الخارجي الجزائري بالبويرة 37 والخدمات المصرفية المقدمة ووسائل الدفع الالكتروني في البنك" تطرقنا إلى تقديم لوكالة البويرة وهيكلها التنظيمي وعرض الخدمات المصرفية ووسائل الدفع الالكتروني المقدمة، أما المبحث الثالث "الاطار المنهجي للدراسة الميدانية والمعالجة الاحصائية لبيانات الاستبيان" تم من خلاله تحديد مجتمع وعينة الدراسة، أدوات جمع وتحليل البيانات، تحليل اتجاهات أفراد العينة نحو متغيرات الدراسة، اختبار الفرضيات والنتائج المتوصل إليها.

وفي الاخير تم الخروج بخاتمة تتضمن أهم النتائج المتوصل اليها وعلى أثرها تم وضع مجموعة من الاقتراحات والتوصيات.

## الفصل الأول:

# الإطار النظري لوسائل الدفع الإلكترونية

### تمهيد:

مع مرور الزمن احتلت وسائل الدفع الصادرة في تسوية الأفراد التزاماتهم في التعاملات المالية والمبادلات التجارية والخدمات التي يحصلون عليها، غير أنها لم تستقر في شكل معين لتتخذ أشكالاً عديدة وفقاً لظروف السوق والتطورات الاقتصادية لتعرف في الوقت الحالي بوسائل الدفع التقليدية.

وكنتيجة للتطور التكنولوجي وكحل للمشاكل والعراقيل التي أفرزتها وسائل الدفع التقليدية، ظهرت وسائل الدفع الإلكترونية التي تمثل الصورة الإلكترونية لوسائل الدفع التقليدية واتخذت هي الأخرى عدة أشكال لتتلاءم مع طبيعة العمليات والصفقات الإلكترونية التي ظهرت بظهور التجارة الإلكترونية. ومن أجل الإلمام بهذا الفصل تم تقسيمه إلى ثلاثة مباحث كما يلي:

➤ المبحث الأول: ماهية وسائل الدفع التقليدية والإلكترونية.

➤ المبحث الثاني: أنواع وسائل الدفع الإلكترونية.

➤ المبحث الثالث: تقييم وسائل الدفع الإلكترونية.

## المبحث الأول: ماهية وسائل الدفع التقليدية والإلكترونية

تتفرد النقود بخاصية السيولة التامة في وسائل الدفع، وتشكل القاعدة الأساسية لوسائل الدفع التي أعطتها اندفاعا قويا، ويتطور النشاط الاقتصادي واتساعه عرف الانسان عدة وسائل اخرى كالشيك بأنواعه، السفتجة، سند الرهن. .. حظيت بالقبول الاجتماعي واعتبرت كوسائل دفع قانونية لتسهيل التدفق السلعي والخدمي.

### المطلب الأول: تعريف وسائل الدفع وأنوعها التقليدية

تعد وسائل الدفع الركيزة الأساسية في النظام البنكي ومع التطور الاقتصادي والتجاري شهدت تطورا مستمرا لتظهر في عدة أنواع، لهذا سنتطرق في هذا المطلب لتعريف وسائل الدفع ثم إلى أنواعها.

### الفرع الأول: تعريف وسائل الدفع

تعرف وسيلة الدفع على أنها أداة مقبولة عند عامة الناس، تساعد في تبادل السلع والخدمات بسهولة وكذلك الوفاء بالديون والالتزامات، ظهرت بالأساس في شكل نقود قانونية وتعددت مع مرور الوقت إلى أنواع أخرى كالأوراق التجارية والسندات.<sup>1</sup>

وهي أيضا وسيلة تتلقى قبولاً اجتماعياً للقيام بالتعاملات التجارية، تداول البضائع والخدمات وكذلك الوفاء بالديون، تنظم كل من السندات التجارية وسندات القرض إلى جانب النقود القانونية كوسائل دفع يستخدمها حاملها في التداول عند تنفيذ معاملاتهم.<sup>2</sup>

وعرفت وسائل الدفع عند المشرع الجزائري على أنها جميع الوسائل التي تمكن كل فرد على تحويل النقود مهما كان الشكل أو الأسلوب التقني المستخدم فيها.<sup>3</sup>

وأعطى الاقتصادي Bonneau Thierry - تعريفا لوسائل الدفع بأنها جل الأدوات والوسائل التي تجعل بمقدور جميع الأشخاص تحويل النقود بالرغم عن الركائز والأساليب التقنية التي تستخدم فيها.<sup>4</sup>

كما لم يختلف الاقتصادي Duclos Thierry - في تعريفها على أنها: مجموعة الوسائل التي تمكن كل الأفراد من تحويل النقود مهما كانت الدعائم التقنية المستعملة والمتبعة فيها.<sup>5</sup>

<sup>1</sup> - سليمان ناصر، التقنيات البنكية وعمليات الائتمان، الطبعة الاولى معادة، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2015، ص 31.

<sup>2</sup> - الطاهر لطرش، تقنيات البنوك، الطبعة الثالثة، ديوان المطبوعات الجامعية، الطبعة السابعة، الجزائر، 2010، ص 31.

<sup>3</sup> - الديمقراطية الجزائرية الشعبية، الأمر 03 المتعلق بالنقد والقرض، المادة 69، الجريدة الرسمية، العدد 52، المؤرخ في 26 أوت 2003، ص 11.

<sup>4</sup> - Bonneau Thierry, Droit bancaire, édition Montchrestien, paris, 1994, p 41.

<sup>5</sup> - Duclosethierry, Dictionnaire de la banque, 2eme édition, SEFI, bibliothèque national du canada, 1999, p 308.

ولوسائل الدفع عدة اعتبارات نميزها من خلال ثلاث جوانب أساسية وهي:<sup>1</sup>

- أداة للتبادل: يتم من خلال وسيلة الدفع تسهيل التداول وإجراء الصفقات بسهولة.
- أداة الدفع العاجل: نجد النقود والشيكات بدرجة أقل.
- وسيلة قرض: حيث يمكن التخلي عنها في وقتها الحالي واستردادها مستقبلا.

وبهذا نستطيع القول أن وسيلة الدفع تصدر عن طريق نظام نقدي ويتقبلها المجتمع لتسهيل تعاملاته.

### الفرع الثاني: أنواع وسائل الدفع التقليدية

تعددت أشكال وسائل الدفع التقليدية المستخدمة لتسوية الالتزامات وإجراء التبادلات بسهولة ويسر وأمان سنعرض أهمها:

**أولا - النقود:** هي أداة مهمة في التعاملات الاقتصادية فهي تعمل على تنشيطها أو تثبيطها<sup>2</sup>، وهي أداة الدفع الوحيدة التي تكون ذات سيولة بالكامل وهي المستخدمة بكثرة مقارنة بوسائل الدفع الأخرى التي بدورها ستصبح في النهاية نقودا أيضا<sup>3</sup>. والنقود عرفها الاقتصاديين من عدة جوانب:<sup>4</sup>

- من ناحية الوظائف التي تؤديها: فهي وسيلة تستعمل كوسيلة للتبادل ومقياس للقيم.
- من ناحية خصائصها: يتقبلها الأفراد بشكل عام كأداة للدفع وتنفيذ المعاملات.
- من ناحية القدرة القانونية: فهي وسيلة لها القدرة القانونية على إبراء الذمة المالية من الديون.

تتشكل النقود في عدة أنواع منها:

**1- النقود القانونية:** تصدرها السلطات النقدية من غطاء الذهب والعملات الصعبة والسندات التجارية للإصدار النقدي بالبنك المركزي في شكل عملات معدنية أو نقودا ورقية.<sup>5</sup>

**2- النقود المصرفية:** وتدعى أيضا نقود الودائع أو النقود البنكية أو الكتابية وتتمثل في النقود التي يودعها الأشخاص في حساباتهم الجارية لدى البنوك التجارية وتسجل في شكل قيود محاسبية، يتم نقل ملكيتها بواسطة

<sup>1</sup> - الطاهر لطرش، مرجع سبق ذكره، ص31.

<sup>2</sup> - عمار لوصيف، استراتيجيات نظام المدفوعات للقرن الحادي والعشرون مع الإشارة إلى التجربة الجزائرية، مذكرة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة منتوري، قسنطينة، 2009، ص 14.

<sup>3</sup> - الطاهر لطرش، مرجع سبق ذكره، ص 37.

<sup>4</sup> - عمار لوصيف، مرجع سبق ذكره، ص15.

<sup>5</sup> - الطاهر لطرش، مرجع سبق ذكره، ص 39.

الشيكات والحوالات من فرد إلى آخر، تعد هذه النقود أداة لتداول الودائع فقط ولا يمكن اعتبارها نقودا قانونية لأن ليس لها وجود ماديا.<sup>1</sup>

**ثانيا - الحساب:** هو عقد بين طرفان يتفقان من خلاله على تسوية الحسابات المقيدة لدى البنك بواسطة عملية المقاصة، حيث يلتزم بموجبه الطرفان بتحويل الحقوق والديون الناتجة عن العمليات الأصلية التي تمت بينهما إلى قيود للحساب.<sup>2</sup>

يعتبر الحساب كوسيلة دفع جيدة لسرعته غير أنه مكلف ولا يقوم على وثائق ومستندات ثبوتية ما يجعله أقل ضمانا لحالة امتناع أحد الأطراف عن الدفع.<sup>3</sup>

**ثالثا - الشيك:** عبارة عن صك تصدره البنوك بطبع اسمها عليه تشترك في تنفيذه ثلاثة أطراف، تنتقل ملكية ما هو محرر به بمجرد الاطلاع إلى الشخص المحرر باسمه الشيك<sup>4</sup>، حيث يصدر الساحب أمرا للمسحوب عليه الذي يكون غالبا البنك بأن يدفع لإذن المستفيد مبلغا نقديا محددًا بمجد اظهره له.<sup>5</sup>

للشيك العديد من الخصائص تتمثل في:<sup>6</sup>

- تسحب الشيكات إلا على المصارف.
- يشترك في الشيك ثلاثة أطراف هي الساحب والمسحوب عليه والمستفيد.
- الشيك لا يمكن أن يكون أداة للائتمان فهو أداة للوفاء ولنقل النقود.
- يجب أن يكون مستحقا عند الاطلاع أي يجب وجود رصيد كاف للساحب لدى المصرف المسحوب عليه منذ تاريخ إنشاء الشيك.

إلى جانب النقود القانونية يعتبر الشيك من الأوراق التجارية الأكثر انتشارا لهذا نجد عدة أنواع منه ندرجها كالتالي:

<sup>1</sup> - سالم حسين، أثر الاعلان على استعمال وسائل الدفع في الجزائر دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية، رسالة ماجستير، منشورة، جامعة الجزائر 03، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، الجزائر، 2014، ص 07.

<sup>2</sup> - زهير زواش، دور نظام الدفع الإلكتروني في تحسين المعاملات المصرفية، رسالة ماجستير، منشورة، جامعة العربي بن مهيدي، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، أم البواقي، الجزائر، 2011، ص 8.

<sup>3</sup> - Yves Simon Samir Mannai, Techniques financière-economica- 7eme édition-paris-2002, p563.

<sup>4</sup> مروان عطون، الأسواق النقدية والمالية (البورصات ومشكلات في عالم النقد والمال)، الطبعة الاولى، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1993، ص 54.

<sup>5</sup> - عبد القادر مطاي وآخرون، وسائل الدفع الالكترونية ودورها في عصنة المنظومة المصرفية، مجلة الاقتصاد الحديث والتنمية المستدامة، المجلد 02، العدد 02، جوان 2020، ص 30.

<sup>6</sup> - يوسف مرزوق، واقع وسائل الدفع الحديثة في الجزائر، مذكرة ماستر، منشورة، جامعة د. الطاهر مولاي، سعيدة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، الجزائر، 2017، ص 24.

- 1- الشيك المسطر **chèque barré**: يتم عادة بوضع خطين متوازيين في الزاوية العليا للشيك، يحول المبلغ المحرر به من حساب بنك المستفيد إلى البنك المكتوب اسمه بين الخطين غير أن المبلغ المحول لا يكون في صورة نقود قانونية.<sup>1</sup>
- 2- الشيك المعتمد **chèque certifier**: ويسمى أيضا بالشيك المؤكد لأن البنك يقوم بتأكيد بوضع ختم يبين أن الرصيد المكتوب عليه موجود ويجمد البنك ذلك الرصيد لفترة معينة من الزمن.<sup>2</sup>
- 3- الشيك المؤشر عليه **chèque visé**: هو شيك مؤشر من طرف البنك المسحوب عليه، يثبت هذا التأشير على وجود رصيد للوفاء في تاريخ التأشير.<sup>3</sup> يتغير الرصيد في أي لحظة لأن التأشير لا يترتب عليه التجميد وقد تتم عملية سحب بعد تأشير ولا يرتبط بوقت محدد.<sup>4</sup>
- 4- الشيك المعد للقيد في الحساب: إن مصطلح القيد في الحساب أو ما يرادفه في المعنى تعد بيانا اختياريا يمكن أن يضعه الساحب أو الحامل على الشيك بكل أنواعه ويفيد بأن البنك ملزم بعدم صرفه نقدا، وإنما يتم الوفاء به بالقيد حسابيا من خلال سجلاته وبالتالي لا يعتبر الوفاء حاصلا بمجرد تسلم البنك هذا الشيك وإنما يعد الوفاء حاصلا عند قيده في سجلات البنك، يجب درج البيان على ظهر الشيك، ولا يمكن تعليل هذا النص فالمفروض أن يوضع في أي مكان على الشيك ظهرا أو صدرا وكل تشطيب له يعد لغوا، ولو قام البنك بعدم مراعات كل ما تقدم من أحكام فإنه يتحمل المسؤولية عن الضرر.
- 5- الشيك السياحي: يصدر هذا الشيك من طرف بنوك أو مؤسسات مالية معروفة لفائدة المسافرين حتى يمكنهم من صرف قيمته المعينة بعملة أجنبية قابلة للتحويل في البلدان الخارجية التي يقصدونها، حيث يكون معروفا بتوقيعهم، هذا الشيك يدعى كذلك بشيك المسافرين.<sup>5</sup>

رابعا- السفتجة أو الكمبيالة **la lettre de change**: هي ورقة تجارية يشترك فيها ثلاثة أطراف، يصدر فيها شخص معين يسمى الساحب أمرا بالدفع لمبلغ معين عند تاريخ استحقاق معين لشخص ثان يسمى المسحوب عليه، لفائدة شخص ثالث يسمى بالمستفيد.<sup>6</sup> وتعتبر الكمبيالة وسيلة دفع لقدرتها على اثبات الذمة المالية للأطراف المشتركة فيها.<sup>7</sup>

خامسا- لسند الأذني أو السند لأمر **billet à ordre**: "وهو وثيقة يتعهد فيها المدين بأن يدفع مبلغا معيناً لدائنه في تاريخ معين أو لأمره، وما دام المدين يتعهد بالدفع اتجاه الدائن أو لأمره فإن المدين ملتزم بدفع المبلغ

<sup>1</sup> - سليمان ناصر، مرجع سبق ذكره، ص 38.

<sup>2</sup> - عبد الحق بوعتروس، مدخل للاقتصاد النقدي والمصرفي، دون طبعة، مطبوعات جامعة منتوري، قسنطينة، 2003، ص 82.

<sup>3</sup> - نفس المرجع، ص 81.

<sup>4</sup> - سليمان ناصر، مرجع سبق ذكره، ص 38.

<sup>5</sup> - طالب حسن موسى، الأوراق التجارية والعمليات المصرفية، الطبعة الأولى، دار الثقافة، عمان، الأردن، 2011، ص ص 169-170.

<sup>6</sup> - طالب حسن موسى، مرجع سبق ذكره، ص 39.

<sup>7</sup> - الطاهر لطرش، مرجع سبق ذكره، ص 33.

المذكور في السند إما إلى الدائن الأصلي أو أي شخص آخر يحمل السند، وهذا الأخير ينتقل إليه السند من خلال عملية التظهير، التي تجعل من السند أداة لتسديد الذمم وذلك بقيام الدائن بكتابة عبارة على ظهر السند تفيد انتقال حقه في السند إلى دائن آخر<sup>1</sup>.

لحامل السند طريقتين لاستعماله قبل وصول تاريخ الاستحقاق: <sup>2</sup>

- أن يتنازل للبنك عن السند مقابل الحصول على سيولة بالمقابل فإن حامل السند سوف يخسر جزء من قيمته يسمى بمبلغ الخصم.
- تحويل السند إلى دائن آخر جديد عن طريق التظهير تجمعهما معاملة تجارية أو الوفاء بدين، يستطيع هذا الدائن الجديد الحصول على قيمته نقدا بعد تداوله وعند تاريخ الاستحقاق المدون عليه.

**سادسا- سند الصندوق:** يحرر هذا السند لأمر من قبل الأفراد لفائدة البنوك أو المؤسسات المالية للحصول على فائدة معينة يقوم البنك بدفعها مقابل القروض التي تحصل عليها، يلتزم البنك بدفع قيمة السند المذكورة في آجال محددة قصيرة لا تتعدى ستة أشهر إلى المستفيد أو لأمره أو لحامل السند.<sup>3</sup>

**سابعا- سند الرهن:** هو من الأوراق التجارية ويعتبر سندا لأمر يكون مضمونا بكمية من السلع محجوزة في مخزن عمومي يمكن تداوله حسب حاجيات التجار للسيولة لتسوية المعاملات كما أنه قابل للخصم لدى البنك.<sup>4</sup>

**ثامنا- السندات العمومية القصيرة الأجل:** هي سندات قصيرة الأجل تصدرها الخزينة العمومية لسد نفقات الدولة الجارية من خلال أموال قصيرة الأجل، تشبه إلى حد كبير سندات الصندوق لكنها مضمونة من طرف الدولة.<sup>5</sup>

**تاسعا- التحويلات البنكية:** هي عملية تتم بين البنوك، حيث تقوم بتحويل مبلغ مالي من حساب بنكي الى آخر وذلك بتقييد هذا المبلغ مرة في الجانب المدين من حساب الأمر بالتحويل وتقييده مرة أخرى في الجانب الدائن من حساب المستفيد ويكون الأمر بالتحويل كتابيا أو شفويا (عن طريق الهاتف).<sup>6</sup>

<sup>1</sup> - مروان عطون، مرجع سبق ذكره، ص 28.

<sup>2</sup> - سعاد دعبوز، تحديث وسائل الدفع وانعكاسها على الاقتصاد الجزائري خلال فترة 2017-2019، أطروحة دكتوراه، منشورة، جامعة البويرة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، الجزائر، 2022، ص 52.

<sup>3</sup> - أحمد هني، العملة والنقد، دون طبعة، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2001، ص 35.

<sup>4</sup> - الطاهر لطرش، مرجع سبق ذكره، ص ص 34-35.

<sup>5</sup> - أحمد هني، مرجع سبق ذكره، ص 75.

<sup>6</sup> - عبد الحق بوعتروس، مرجع سبق ذكره، ص 82.

## المطلب الثاني: العوامل المساعدة لتطور وسائل الدفع

ساعدت الكثير من العوامل على انتقال وسائل الدفع من أساليبها التقليدية إلى أساليب أكثر تطورا إلى أنها حافظت على نفس الدور والوظيفة التي تقوم بها لكن بطريقة أكثر حداثة وفعالية نذكر منها:

### الفرع الأول: تدني فعالية وسائل الدفع التقليدية

كان لوسائل الدفع التقليدية دور في حل مشاكل حمل النقود والضياح واكتسبت درجة عالية من الأمان غير أنها لا تخلو من النقائص أهمها:

**أولا- انعدام الملائمة:** التعامل بالوسائل التقليدية يلزم الحضور الشخصي أو عبر التلفون لأطراف التعامل وهذا ما يحد من حرية المعاملات ويقيددها ويترتب عنها انخفاض المبيعات بالنسبة للبائع أو فقدانها وتأخير في الحصول على المنتج او الخدمة بالنسبة للمشتري.

**ثانيا- عدم اجراء المدفوعات في الوقت الحقيقي:** ويظهر هذا التأخير خاصة في المعاملات بالشيكات التي تتطلب وقتا طويلا يصل إلى أسبوع لمعالجته والتحقق منه ما ينتج عنه تأخيرا في الوقت الفعلي للمدفوعات.

**ثالثا- فقدان عنصر الأمن:** من عيوب وسائل الدفع التقليدية امكانية تزوير توقيعات الشيكات أو الكمبيالات وسندات لأمر، وسرقة الأوراق التجارية كما يستطيع التجار استخدام الاحتيال والغش.

**رابع- التكلفة المرتفعة لإجراء المدفوعات:** تتحمل اجراء المعاملات المالية مبالغ مالية ثابتة عن كل عملية وبالنسبة للمدفوعات ذات المبالغ الصغير بالكاد تغطي تكلفة معالجتها وتكلفة عملية المقاصة.<sup>1</sup>

### الفرع الثاني: استخدام شبكة الانترنت في المجال المصرفي

أحدث التقدم التكنولوجي في مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال تغييرا كبيرا في طبيعة التعاملات المصرفية، فمن خلال شبكة الأنترنت خاصة مع ظهور شبكة الويب العالمية، تمكن العديد من الأشخاص من الاشتراك في خدمة الأنترنت عبر شبكة الاتصال الهاتفي، فأصبحت البنوك تقدم خدماتها المصرفية لعملائها عن بعد عبر شبكة الأنترنت بأقل تكلفة وبسرعة وأكثر كفاءة وملائمة دون حاجة لتتقلهم للبنك والانتظار.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> - عبد العال طارق حماد، التجارة الإلكترونية (الأبعاد التكنولوجية والمالية والتسويقية والقانونية)، الطبعة الثانية، الدار الجامعية، مصر، 2003، ص 145-146.

<sup>2</sup> - إلياس صلاح، مستقبل وسائل الدفع التقليدية في ظل وجود الوسائل الدفع الحديثة، مداخلة مقدمة ضمن الملتقى الدولي الرابع " عصرنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية وإشكالية اعتماد التجارة الإلكترونية في الجزائر عرض تجارب دولية"، كلية العلوم الاقتصادية، المركز الجامعي خميس مليانة، الجزائر، أيام 26-27 أفريل 2011، ص 09.

### الفرع الثالث: التوجه نحو التجارة الالكترونية

ساهمت شبكة الانترنت على ظهور التجارة الالكترونية التي يتم خلالها اجراء التعاملات التجارية والتسوق عن بعد ومن كل أنحاء العالم.

حيث أن شبكة الأنترنت أصبحت سوقا مفتوحا للبيع وشراء المنتجات، يمكن للتجار الإعلان عن منتجاتهم بالصوت والصورة وإتاحة الفرصة للمقارنة بين جميع المنتجات المتاحة في أي مكان في العالم لذلك كان لابد من تطوير طرق دفع تتلاءم مع طبيعة ومتطلبات التجارة الإلكترونية.<sup>1</sup>

### المطلب الثالث: ماهية وسائل الدفع الالكترونية

عملت المصارف على مواكبة تطور تكنولوجيا المعلومات وخلق وسائل دفع مبتكرة تتلاءم مع طبيعة التجارة الالكترونية تدعى بوسائل الدفع الالكتروني. سنتطرق في هذا المطلب لعرض أهم المفاهيم المتعلقة بها.

### الفرع الأول: تعريف وسائل الدفع الالكترونية

يمكن تعريف وسائل الدفع الإلكتروني على أنها أهم عناصر النظام الدفع الإلكتروني الذي تتجزأ فيه التعاملات عن طريق وسائل الدفع الكترونية، وتعني عبارة الكتروني تقنية تقوم بتخزين المعلومات المتبادلة بالاستعمال أدوات كهربائية أو مغناطيسية أو الكترو-مغناطيسية.<sup>2</sup>

كما تعرف أنها أداة الكترونية كبطاقة أو ذاكرة حاسوب تخزن بها الكترونيا قيمة مالية وهي أداة يقبلها طرفان غير الجهة المصدرة لها كوسيلة دفع بديلة عن النقود الورقية والعملات المعدنية حتى يتسنى لهم اجراء تحويلات الكترونية لقيم معينة من المدفوعات.<sup>3</sup>

وسائل الدفع الإلكتروني يقصد بها كل الأدوات وأساليب الدفع التي تصدرها البنوك والمؤسسات المالية كوسائل دفع، تأخذ عدة أشكال منها: البطاقات البنكية، النقود الالكترونية الشيكات الالكترونية والبطاقات الذكية.<sup>4</sup>

<sup>1</sup> - نفس المرجع، ص 09.

<sup>2</sup> محمود الكيلاني، الموسوعة التجارية، عمليات بين البنوك، المجلد الرابع، دار الثقافة للنشر والتوزيع، الأردن، 2008، ص 44.

<sup>3</sup> - سميرة عابسة، وسائل الدفع الإلكتروني في النظام البنكي الجزائري (الواقع والمعوقات والآفاق المستقبلية)، مجلة العلوم الانسانية، المجلد غير مذكور، العدد 06، جامعة أم البواقي، الجزائر، 2016، ص 347.

<sup>4</sup> - منصوري الزين، "وسائل وأنظمة الدفع والسداد الالكتروني (عوامل الانتشار وشروط النجاح"، مداخلة مقدمة الى الملتقى العلمي والدولي الرابع حول عصريّة نظام الدفع في البنوك الجزائرية واشكالية اعتماد التجارة الالكترونية في الجزائر (عرض تجارب دولية)، المركز الجامعي خميس مليانة، الجزائر، 26-27 أبريل 2011، ص 02.

نستخلص مما سبق أن وسائل الدفع الإلكتروني هي مجموعة أدوات الكترونية تخزن عليها قيمة مالية معينة بطريقة الكترونية.

### الفرع الثاني: الجهات المتعاملة بوسائل الدفع الإلكترونية

تتشترك لإتمام عملية الدفع الإلكتروني خمسة أطراف مهما كانت وسيلة الدفع الإلكترونية المستخدمة وهؤلاء الأطراف هم:<sup>1</sup>

**أولاً-المشتري:** عند شرائه لبضاعة أو خدمة يقوم بعملية الدفع الإلكتروني لثمنها عبر الأنترنت أو شبكات اللاسلكية.

**ثانياً-التاجر والبائع:** هو الطرف الذي يتحصل على قيمة السداد الإلكتروني كسعر لبضاعة أو خدمة قدمها للمشتري.

**ثالثاً-المحرر: Issuer** هو مصدر أداة الدفع الإلكتروني المستخدمة في عملية الدفع الإلكتروني، كذلك يعمل كوسيط بين البائع والمشتري يكون بنك أو مؤسسة مالية.

**رابعاً-المنظم Regulator:** وهو عادة المؤسسات الحكومية والتي من خلال القانون يتم التحكم بعمليات الدفع الإلكتروني وضبط عملية تحويل الأموال بين الحسابات البنكية للبائع والمشتري.

**خامساً-مؤسسة أو بيت التصفية التلقائية Automate clearing house:** هي الجهة المسؤولة عن نقل الأموال بين الحسابات البنكية للبائع والمشتري عبر شبكة الكترونية.

### المطلب الرابع: أهمية وخصائص وسائل الدفع الإلكترونية

إن الحلول التي أتت بها وسائل الدفع الإلكترونية لمشاكل وعراقيل وسائل الدفع التقليدية جعلتها ذات أهمية كبيرة، وقد ساهمت الخصائص المميزة لها انتشارها بسرعة.

### الفرع الأول: أهمية وسائل الدفع الإلكترونية

إن انتشار المستمر والسريع للتجارة الإلكترونية جعل وسائل الدفع التقليدية الملموسة والورقية لا تتناسب المعاملات التي تتم عن بعد في بيئة لامادية، فأصبح من الضروري ابتكار وسائل دفع حديثة تتلاءم مع طبيعة

<sup>1</sup> - خضر مصباح الطيبي، التجارة الإلكترونية والأعمال المصرفية (من منظور تقني وتجاري وإداري)، دون طبعة، دار الحامد للتوزيع والنشر، عمان، 2008، ص ص 136-137.

المعاملات التجارية عبر شبكة الأنترنت وتتفق وخصوصية التجارة الالكترونية ومقتضيات السرعة، تم التعبير عن هذه الوسائل بوسائل الدفع الالكتروني.<sup>1</sup>

نستطيع التعبير عن أهمية وسائل الدفع الالكترونية فيما يلي:<sup>2</sup>

- متابعة الأعمال المصرفية العالمية الجديدة والحديثة ومحاولة مواكبتها.
- تقديم البنوك الخدمات المصرفية بأقل تكلفة مما كانت تنفقها لتقديمها بالوسائل التقليدية.
- تسويق الخدمات المصرفية للبنك خارج البلاد وضمان مكانته في السوق المصرفي.
- تقديم خدمات مصرفية ذات جودة عالية في أي وقت وفي أي مكان في العالم.
- تعزيز رأس المال الفكري.
- مواكبة المصرف لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات.
- تقديم خدمات تتلاءم ومتطلبات التجارة الالكترونية والإستفادة من مزاياها.

### الفرع الثاني: خصائص وسائل الدفع الالكترونية

تتميز وسائل الدفع الالكترونية عن وسائل الدفع التقليدية بمجموعة من الخصائص نذكرها فيما يلي:

**أولاً- الطابع الدولي للدفع الإلكتروني:** تحظى وسائل الدفع الالكتروني بالقبول من جميع الدول ويتعامل بها من كل أرجاء العالم ويتم استعمالها لتسوية التعاملات التي تتم من خلال الفضاء الالكتروني.

**ثانياً- استخدام النقود الالكترونية للدفع:** تتمثل في قيمة نقدية مخزنة على بطاقة تحوي ذاكرة رقمية أو الذاكرة الرئيسية للمؤسسة التي تدير عملية التبادل.<sup>3</sup>

**ثالثاً- اجراء المعاملات الالكترونية عن بعد:** يتم من خلال وسائل الدفع الالكتروني تنفيذ التعاملات التجارية في العقود المبرمة بين أطراف متواجدة في أماكن مختلفة بعيدة وذلك من خلال تبادل المعلومات بواسطة وسائل الاتصال اللاسلكية والقيام بعملية الدفع عبر شبكة الأنترنت ويتم اعطاء أمر الدفع وفقا لمعطيات الكترونية تسمح بالاتصال المباشر بين طرفي العقد.<sup>4</sup>

**رابعا- يتم الدفع الالكتروني بأحد الأسلوبين:** وهما ما يلي:

<sup>1</sup> - زهير زواش، مرجع سبق ذكره، ص 19.

<sup>2</sup> - سالم حسين، مرجع سبق ذكره، ص 23.

<sup>3</sup> كهينة رشام، أنظمة الدفع الدولية، الطبعة الأولى، نواصري للطباعة والنشر، الجزائر، 2022، ص 61.

<sup>4</sup> - كهينة رشام، مرجع سبق ذكره، ص 61.

- **الأسلوب الأول:** يتم من خلال هذا الأسلوب تسوية المعاملات بنقود مدفوعة مسبقا ومخصصة لها مسبقا، وذلك بخصم قيمتها من هذه النقود ولا يتم تسوية معاملات أخرى عليها بغير هذه الكيفية.
- **الأسلوب الثاني:** لا تخصص النقود مقدما في هذا الأسلوب، ويتم تسوية المعاملات المالية بالسحب عليها بواسطة البطاقات البنكية العادية أو بأي وسيلة أخرى كالشيك.<sup>1</sup>

**خامسا - هناك نوعان من الشبكات يتم من خلالهما الدفع الإلكتروني وهي كالآتي:**<sup>2</sup>

- **النوع الأول:** شبكة خاصة بين أطراف لهم تعاملات تجارية ومالية سابقا. يقتصر الاتصال بهذه الشبكة على الأطراف المتعاقدة.
- **النوع الثاني:** شبكة عامة يقوم بالتعامل فيها بين العديد من الأفراد ليس لها تعاملات وروابط مع بعضها من قبل.

### المبحث الثاني: أنواع وسائل الدفع الإلكترونية

تطورت تكنولوجيا الاتصالات وأدت إلى ظهور أشكال متطورة ومتنوعة لوسائل الدفع الإلكترونية، وهذه الوسائل تتناسب مع طبيعة المعاملات وتسوية المدفوعات عبر الإنترنت في مجال التجارة الإلكترونية والعمل المصرفي.

### المطلب الأول: البطاقة البنكية وأنواعها

تعتبر البطاقات البنكية من وسائل الدفع الإلكترونية الواسعة الانتشار بسبب الطلب الكبير عليها، وذلك بفضل تطوير ميزة الأمان فيها وسهولة استخدامها في المعاملات المصرفية الإلكترونية.

### الفرع الأول: تعريف البطاقة البنكية

تعرف البطاقة البنكية على أنها عبارة عن بطاقة بلاستيكية تتضمن معلومات رقمية تستعمل هذه المعلومات لعدة استخدامات إلى جانب الدفع كالتعريف والدخول لأماكن خاصة للمسموح لهم الدخول برخصة.<sup>3</sup>

<sup>1</sup> - عماد الدين بركات وحورية طيبي، وسائل الدفع ونية ودورها في تفعيل التجارة الإلكترونية، مجلة القانون والتنمية المحلية، المجلد 01، العدد 02، أدرار، الجزائر، جوان 2019، ص 126.

<sup>2</sup> - السعيد بركة، واقع عمليات الصيرفة الإلكترونية وآفاق تطورها في الجزائر، أطروحة دكتوراه، منشورة، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، الجزائر، 2011، ص 140.

<sup>3</sup> - محمد صالح نور الجداية وسناء جودت خلف، التجارة الإلكترونية، الطبعة الأولى، دار حامد للنشر، 2009، ص 239.

وتعرف على أنها عبارة عن بطاقة مغناطيسية تمكن صاحبها من دفع ثمن مشترياته أو دفع مقابل ما يحصل عليه من خدمات دون عناء حمل أموال كبيرة تجعله يتعرض لخطر السرقة أو الضياع أو الاتلاف.<sup>1</sup>

## الفرع الثاني: أنواع البطاقة البنكية

تنقسم البطاقة البنكية إلى نوعين بطاقات ائتمانية وأخرى غير ائتمانية

### أولاً-البطاقات الائتمانية:

هي بطاقة بلاستيكية صغيرة الحجم شخصية تصدرها المصارف أو شركات التمويل الدولية يستفيد منها الأفراد ذوي الحسابات البنكية الدائمة<sup>2</sup>، تمكن هذه البطاقة صاحبها الحصول على إئتمان أي قرض<sup>3</sup>، تستعمل هذه البطاقات كأداة ضمان تمنحها البنوك في حدود سقف محدد بعد دراسة جيدة لوضعية العميل تجنباً لخطر عدم السداد، تحقق هذه البطاقة فوائد وأرباح للبنك مصدر البطاقة ناتجة عن الرسوم المحصلة مقابل الخدمات أو الرسوم المطبقة على تأخر السداد كما أنها توفر لحاملها الوقت والجهد.<sup>4</sup> وتنقسم إلى:

#### 1-البطاقات الائتمانية المتجددة: تعد هذه البطاقة أداة إئتمان ووفاء بالدين، يتجدد سقف ائتمانها لفترات

محددة من طرف البنك مصدر البطاقة، تسمح لحاملها تسديد ثمن السلع والخدمات والسحب في حدود سقف الائتمان الممنوح عليها<sup>5</sup>، يستطيع حامل البطاقة تسديد جزء من قيمة الفاتورة المرسلة للبنك بناءً على اتفاق بينه وبين البنك وتسديد الباقي في الأجل المحدد أو يلتزم بدفع فوائد شهرية في حالة تأخير التسديد فهو غير ملزم بدفع قيمة الفواتير كل شهر، تقوم بعض البنوك بإبقاء مبلغ مالي كرهن مقابل عمليات البطاقة<sup>6</sup>. ومن أشهرها: <sup>7</sup>

- **بطاقة فيزا (visa card):** هي بطاقة صادرة عن منظمة فيزا العالمية ذات ائتمان متجدد تمكن صاحبها من الوفاء بالتزاماته أو جزء منها طيلة فترة السماح وفق سقف معين.
- **بطاقة ماستر كارد (master card):** هي بطاقة ائتمان انتشرت بشكل واسع وتعددت أشكالها منها: الماستر كارد الذهبية، وماستر كارد الفضية، وماستر كارد رجال الأعمال.

<sup>1</sup> - يوسف حسن يوسف، البنوك الإلكترونية، الطبعة الأولى، المركز القومي للإصدارات القانونية، 2012، ص 22.

<sup>2</sup> - محمد عبد الله شاهين محمد، آفاق التجارة الإلكترونية العربية، الطبعة الأولى، دار الكتاب الجامعي، دولة الامارات العربية المتحدة، 2020، ص 135.

<sup>3</sup> - زهير زواش، مرجع سبق ذكره، ص 26.

<sup>4</sup> - عبد المطلب عبد الحميد، اقتصاديات التجارة الإلكترونية، الطبعة الأولى، الدار الجامعية للنشر، مصر، 2014، ص 13

<sup>5</sup> - وسيم محمد الحداد وآخرون، الخدمات المصرفية الإلكترونية، الطبعة الأولى، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، 2012، ص 136.

<sup>6</sup> - زهير زواش، مرجع سبق ذكره، ص 26.

<sup>7</sup> - فاطمة بوخاري، تحديات وضرورة تحسين وسائل الدفع الإلكترونية لأداء البنوك في ظل جائحة كورونا، مجلة جديد الاقتصاد، المجلد 16، العدد 01،

2021، ص 187.

## 2-البطاقات الائتمانية الغير متجددة:

تدعى بطاقات الصرف الشهري لأن فترة الائتمان الممنوحة فيها لا تتعدى الشهر الواحد وعلى صاحبها تسديد كل ما عليه في نفس الشهر الذي تم السحب فيه.<sup>1</sup>

تختلف بطاقة الائتمان الغير المتجدد عن بطاقة الائتمان المتجدد في عدم امتلاك صاحبها لحساب لدى البنك المصدر لها، يدعى هذا النوع من البطاقات ببطاقة الوفاء المؤجل أو بطاقة الحساب وهي تمنح آليا لحاملها قرضا محددا بسقف أعلى مساو لقيمة السلعة أو الخدمة يدعى بخط الائتمان يحدده العقد ويختلف من عميل إلى آخر يلتزم بتسديده خلال فترة لا تزيد عن 30 يوم من استلامه للمبلغ وإلا يسحب منه البنك البطاقة.<sup>2</sup> ومن أهمها: <sup>3</sup>

- **بطاقة أميركان اكسبريس American Express:** هي بطاقة ائتمان لكن غير متجددة، فهي ليس لها حد صرف، ويكون المبلغ الكلي المحمل على البطاقة مستحقا عند نهاية فترة السداد، أي ينبغي تسديد الالتزامات المادية لهذه البطاقة خلال مدة السماح.
- **بطاقة دينرز كليب Diners Club Card:** يشترط لاستمرارها خلال مدة سماح جديدة تسديد التزاماتها خلال مدة السماح.

## ثانيا-البطاقات الغير ائتمانية:

وتدعى كذلك ببطاقة الخصم الفوري، لأنه يتم خصم قيمة العملية المنجزة فورا من حساب العميل الدائن لدى البنك ولا يمكن لصاحبها استعمالها مرة أخرى إلا بعد خصم قيمة العملية التي سبقتها. تجنب تجاوز الرصيد.<sup>4</sup>

يلزم هذا النوع من البطاقات العميل امتلاك حساب جاري لدى البنك المصدر لها وأن يكون به رصيد مساويا في حده الأدنى للمبلغ المراد الشراء به، يعتبر هذا النوع من البطاقات أداة وفاء ولا يمكن اعتبارها بأي شكل أداة ائتمان لأنها لا تمنح العميل أجلا لفترة من الزمن.<sup>5</sup>

<sup>1</sup> - يوسف حسن يوسف، مرجع سبق ذكره، ص23.

<sup>2</sup> - عبد المطلب عبد الحميد، مرجع سبق ذكره، ص 131.

<sup>3</sup> -سمية عابسة، تحديات العمليات البنكية الالكترونية في الجزائر، أطروحة دكتوراه، منشورة، جامعة العربي بن مهيدي، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، أم البواقي، الجزائر، 2017، ص107.

<sup>4</sup> -سليمان ناصر، مرجع سبق ذكره، ص41.

<sup>5</sup> -دحية رباب، أثر التطور التكنولوجي على أنظمة ووسائل الدفع مع الإشارة الى حالة الجزائر، أطروحة دكتوراه، منشورة، جامعة الجزائر 03، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، الجزائر، 2020، ص 48.

تتقسم هذا النوع من البطاقات البنكية إلى عدة أنواع:

- 1- **البطاقة المدينة:** يقوم البنك من خلال هذه البطاقة بتحويل الأموال مباشرة من الرصيد الفعلي للعميل في حسابه الجاري لدى البنك إلى التاجر عكس ما هو الحال في البطاقة الائتمانية التي يحصل فيها العميل على قرض من البنك المصدر للبطاقة ثم يقوم بالتسديد لاحقاً. حيث تعتمد هذه البطاقات على وجود أرصدة فعلية للعميل لدى البنك في صورة حسابات جارية، لمقابلة المسحوبات المتوقعة للعميل حامل البطاقة ما يوفر للعميل الوقت والجهد ويزيد من أرباح البنك المصدر لها.<sup>1</sup>
- 2- **بطاقة الشيكات:** تدعى هذه البطاقات بهذا الاسم لأنها لا تستخدم باستقلال عن الشيك فالعميل يصدر شيكا تدون على ظهره رقم البطاقة لتضمن للمستفيد الوفاء بقيمته من طرف البنك مصدر البطاقة، وتدعى كذلك ببطاقة الضمان الشيكات حيث يضمن البنك تسديد قيمة الشيك المحرر من طرف حامل البطاقة بشروط معينة. تصدر البنوك هذه البطاقات لدعم عملائها بضمان تسديد الدين بسبب رفض التجار التعامل بالشيكات. فهي نوع من أنواع الضمان الصادر في ورقة مستقلة.<sup>2</sup>
- 3- **بطاقة السحب الآلي:** تكمن الوظيفة الوحيدة لهذه البطاقة هي السحب النقدي من الموزعات الآلية للنقود والشبابيك الأوتوماتيكية التابعة للبنك المصدر لها، كما تسمح بالقيام بخدمات أخرى كالإطلاع على الرصيد، إجراء تحويلات، طلب كشف الحساب، طلب دفتر الشيكات.. الخ. تسمح هذه البطاقة لحاملها سحب مبالغ نقدية من حسابه بحد أقصى متفق عليه.<sup>3</sup>
- 4- **البطاقة المدفوعة مقدماً:** تسمى هذه البطاقة أيضاً بالبطاقة المخزنة للقيمة لأنها تقوم على أساس تخزين مبلغ معين وتثبيته مسبقاً على البطاقة، يتم خصم قيمة المعاملة من القيمة المخزنة عليها مثل بطاقات التليفونات ووسائل النقل، كما يتم استخدامها في المعاملات لدى المحلات المختلفة، وذلك بإدخالها في آلة قارئة لهذه البطاقة.<sup>4</sup>

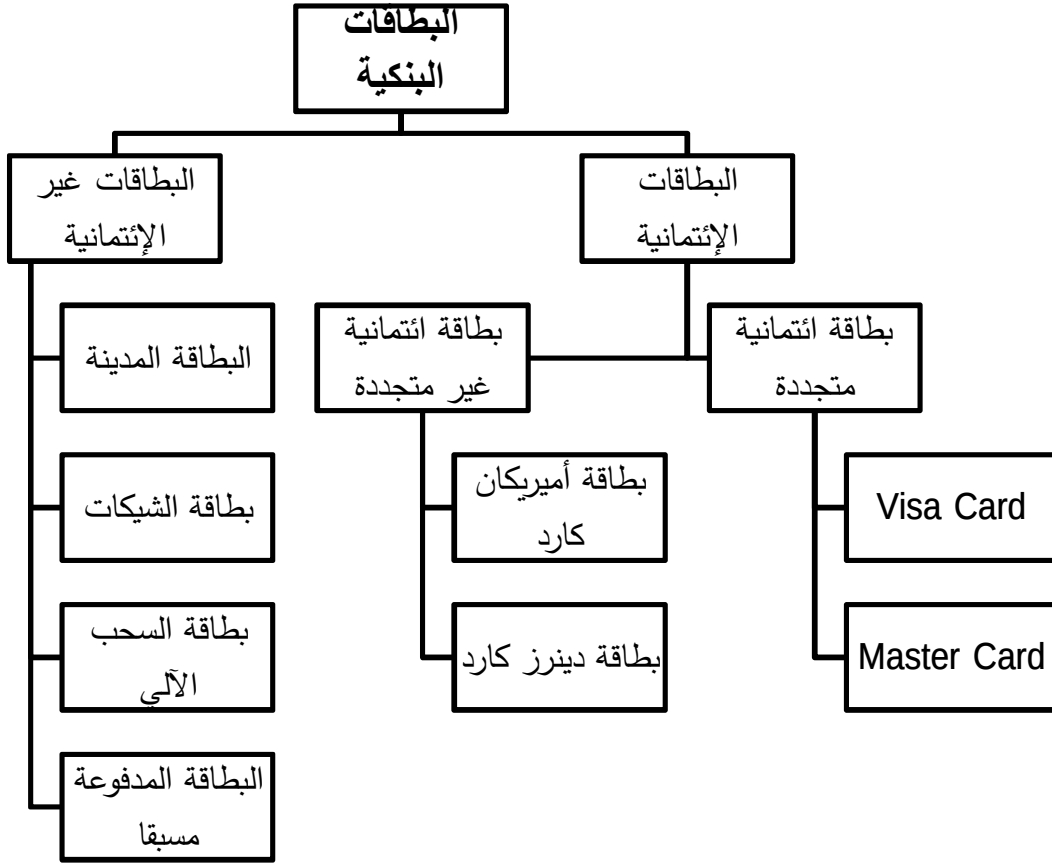
<sup>1</sup> - عبد القادر مطاي وآخرون، مرجع سبق ذكره، ص32.

<sup>2</sup> - لوصيف عمار، مركز سبق ذكره، ص ص 41-42.

<sup>3</sup> - كهينة رشام، مرجع سبق ذكره، ص 64.

<sup>4</sup> - أحمد عبد الخالق السيد، التجارة الإلكترونية والعولمة، دون طبعة، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، مصر، 2006، ص180.

الشكل رقم (1-1): أنواع البطاقات البنكية



المصدر: من إعداد الطالبة

### الفرع الثالث: مزايا وعيوب البطاقة البنكية

#### أولا: مزايا البطاقات البنكية

تتمثل فيما يلي: <sup>1</sup>

- قبولها عالميا فيمكن حاملها من أن يدفع مقابل البضائع ببطاقات السداد في أي مكان في العالم وتحويل العملة بواسطة مصدر البطاقة.
- توفير الوقت والجهد والتكاليف بالنسبة للمشتري والبائع.

<sup>1</sup>فريد النجار، وليد دياب وآخرون، التجارة والأعمال الإلكترونية المتكاملة في مجتمع المعرفة، دون طبعة، الدار الجامعية للنشر والتوزيع، الإسكندرية، مصر، 2006، ص 199.

- بالنسبة للشراء عبر الأنترنت فإن بطاقة السداد لها مزايا بصفة خاصة، فعندها يصل المستخدم إلى الفحص الإلكتروني فإنه يدخل رقم بطاقة السداد ومعلومات الشحن والفواتير في المجالات المناسبة لإكمال الصفقة، ولا يحتاج إلى أي عناصر مادية أو برامج لإكمال الصفقة.

### ثانيا: عيوب البطاقات البنكية

تتمثل فيما يلي:

- خدمة البطاقات تفرض على التجار رسوما عن كل صفقة ورسوما شهرية للمعالجة، والتجار بالطبع ينظرون إليها على أنها تكلفة القيام بأنشطة الأعمال.
- المخاطرة بالنسبة للتجار حيث يحتمل أن يفقد مبيعات هامة بسببها، ولا يدفع المستهلك رسوما مباشرة لاستخدام بطاقات السداد.
- نفس المشكلة بالنسبة للمشتريين حيث أنه قد يخسر المشتري قيمة مشتريات يشتريها عبر الأنترنت بسبب عملية نصب على موقع الإلكتروني لتاجر أو مقدم خدمة وهمي.
- وقد يحدث أن يستطيع محترف نصب على الأنترنت باستخدام بطاقتك الشخصية واستخدامها في الشراء باسمك عبر الأنترنت.

### المطلب الثاني: البطاقة الذكية والنقود الإلكترونية

مع التقدم العلمي والتكنولوجي المستمر، ظهر جيل جديد من البطاقات البلاستيكية وهي البطاقة الذكية، وكذلك شكل جديد للنقود التقليدية يشبهها في معظم خصائصها ولكنها بعملة إلكترونية تعرف بالنقود الإلكترونية.

### الفرع الأول: البطاقة الذكية

تحظى البطاقة الذكية بمكانة مهمة في عمليات التعامل المصرفي الإلكتروني بفضل مزاياها الفريدة عن البطاقات البلاستيكية الأخرى.

### أولا: تعريف البطاقة الذكية

تعرف البطاقة الذكية على أنها بطاقة بلاستيكية صغيرة الحجم بقدر بطاقة الائتمان تحوي بداخلها ذاكرة إلكترونية متكاملة تمكن من تخزين قيمة نقدية محددة، كما تحوي على معلومات مشفرة تحميها بشكل كبير من إساءة استعمالها، تتمثل هذه المعلومات في اسم المستهلك، العنوان، تاريخ حياة الزبون البنكية، البنك المصدر.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> - محمد عبد الله شاهين محمد، مرجع سبق ذكره، ص 136.

كما تعرف هي بطاقة في حجم بطاقة الائتمان، يثبت عليها شريط ممغنط عليه رقم كودي أو بدون، يحمل شريحة الكترونية أو أكثر، أي حاسب صغير مزود بذاكرة مصاحبة حيث يكون قادرا على أن يخزن ويسترجع ويعالج البيانات، كما يمكن استخدامه في مجالات عديدة<sup>1</sup>.

هي عبارة عن بطاقات بلاستيكية تحمل كل المعلومات الخاصة عن صاحبها مثل: الاسم، العنوان، البنك المصدر لها، أسلوب الصرف، المبلغ المصروف وتاريخه، تاريخ حياة الزبون المصرفية، حيث تكون هذه المعلومات مخزنة على خلية الكترونية<sup>2</sup>.

وبهذا يمكننا القول أن البطاقة الذكية هي بطاقة بلاستيكية إلكترونية تحتوي على ذاكرة تخزن فيها جميع البيانات عن العميل وأرصده.

### ثانيا: أنواع البطاقات الذكية

وهي ثلاثة أنواع أساسية:

1. **البطاقات المتصلة:** هذه البطاقة موصولة بقارئ للبطاقات الذكية Card Reader Smart حتى يتم قراءتها من قبل شريحة الكمبيوتر الموجودة على البطاقة الذكية وتحديث معلوماتها.
2. **البطاقة الغير متصلة:** تتطلب هذه البطاقة لاستعمالها كلمة مرور واسم مستخدم، كما تحوي البطاقة الذكية على صورة حاملها على أحد أوجهها ما يزيد من درجة الأمن والتوافق على بطاقة الاعتماد Credit Card لمنع السرقة والاحتيال من قبل كلى الطرفين البائع والمشتري، كما أن المعلومات المخزنة على هذه البطاقة عليها مشفرة ومصممة فقط للقراءة ما يزيد من حمايتها من اساءة استخدامها<sup>3</sup>.
3. **البطاقات المزودة:** هذه البطاقة مزودة بذاكرة واحدة تمكن من الاتصال المادي بالقارئ أو عدم الاتصال ويعتبر هذا النوع من البطاقات الأكثر استخداما بالنسبة للتجار أو المستهلكين ويعد النقل أكثر المجالات التي تستخدم فيها هذه البطاقات وهذا راجع للأمان والسرية العالمية التي يوفرها هذا النوع من البطاقات<sup>4</sup>.

### ثالثا: مميزات البطاقة الذكية

تحقق هذه البطاقة العديد من المميزات أهمها: <sup>5</sup>

<sup>1</sup> - أحمد عبد الخالق السيد، مرجع سبق ذكره، ص 182.  
<sup>2</sup> - محمد عبد حسين الطائي، التجارة الإلكترونية (المستقبل الواعد للأجيال القادمة)، الطبعة الثانية، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، 2013، ص 187.  
<sup>3</sup> - وسيم محمد الحداد وآخرون، مرجع سبق ذكره، ص ص 180-181.  
<sup>4</sup> - شريف محمد غانم، محفظة النقود الإلكترونية، الدار الجامعة الجديدة، الاسكندرية، 2007، ص 21.  
<sup>5</sup> - أحمد عبد الخالق السيد، مرجع سبق ذكره، ص ص 183-184.

- تحتوي البطاقة على معلومات دقيقة عن العميل ما يجعلها توفر درجة عالية من الأمان وتقلل فرص التحايل والتلاعب.
- يمكن استخدامها كبطاقة ائتمانية، بطاقة خصم فوري أو بطاقة الصرف آلي وكذلك بطاقة المدفوعة مقدما فهي تقوم بجميع الأدوار التي تؤديها هذه البطاقات في بطاقة واحدة.
- يتم الحصول على هذه البطاقات بسهولة من خلال منافذ الصراف الإلكتروني، ومراكز البيع التجارية، والهواتف وأجهزة التلفزيون التفاعلي.
- البطاقة الذكية لها نفس مميزات النقود وتقوم بمختلف أدوارها وهذا ما يعطيها مرونة كبيرة.

كما تتميز أيضا: <sup>1</sup>

- البطاقة مزودة بشريحة للذاكرة تشغل بواسطة حاسوب صغير يزودها بالمعلومات.
- تخزن المعلومات في الشريحة بطريقة مشفرة، ولا يمكن الاطلاع عليها إلا من قبل مصدر البطاقة.
- يمكن تحويلها لمحفظة نقود الكترونية يتم شحنها عن طريق الصراف الآلي أو الحساب الشخصي.

## الفرع الثاني: النقود الالكترونية

### أولا: تعريفها

تتمثل النقود الالكترونية في المبالغ المالية النقدية المخزنة على أحد الوسائط الالكترونية التي يملكها المستهلك، وتمثل التزاما على مصدرها، هذه النقود تكون مدفوعة مسبقا وتتلقى قبولا واسعا من المتعاملين غير من أصدرها، تكون متاحة للتبادل الفوري للقيام بتسوية تعاملات ذات قيم محدودة دون الحاجة إلى ادخال حسابات بنكية لإتمام عملية الدفع ويحق لحائزها استرجاع ما دفع مقابلا لها عند الطلب.<sup>2</sup>

ونقصد بالنقود الإلكترونية أنها مجموعة من البروتوكولات والتوقيعات الرقمية التي تمكن للرسالة الالكترونية أن تعوض فعليا العملات التقليدية المتبادلة.

ويمكن التعبير عن النقود الالكترونية الرقمية أنها المكافئ الالكتروني للنقود التقليدية التي عهدنا التعامل بها.<sup>3</sup>

### ثانيا: أنواعها

#### 1. من حيث متابعتها والرقابة عليها: هي نوعان: <sup>1</sup>

<sup>1</sup> - سمية عبايسة، تحديثات العمليات البنكية الالكترونية في الجزائر، مرجع سبق ذكره، ص 108.

<sup>2</sup> - أحمد السيد لبيب ابراهيم، الدفع بالنقود الإلكترونية، دون طبعة، دار الجامعة الجديدة للنشر والتوزيع، الإسكندرية، مصر، 2009، ص 52.

<sup>3</sup> - محمد منير الجنيبي، ممدوح الجنيبي، النقود الالكترونية، دون طبعة، دار الفكر الجامعي، مصر، 2005، ص 10.

- أ. نقود الكترونية اسمية (يمكن التعرف على هوية حامله): نستطيع من خلال تداول هذه النقود التعرف على هوية الفرد الذين قام بالسحب من البنك وذلك لأنها تحوي معلومات شخصية عنه، وهي تشبه بطاقة الائتمان في عملية السحب وحركة السحب من خلال النظام الالكتروني من البداية حتى النهاية.
- ب. نقود الكترونية غير اسمية ( مجهولة الهوية): اثناء تداول هذه النقود لا يمكن معرفة هوية المتعاملين بها لأنها لا تترك أثرا على هوية من انتقلت منه وإليه، فهي تستعمل تماما كالأوراق النقدية من ناحية أنها وثيقة الصلة بمن يتعامل بها.

## 2. من حيث أسلوب التعامل بها وهي نوعان: <sup>2</sup>

- أ. نقود الكترونية عن طريق الشبكة: يتم سحب هذا النوع من النقود الالكترونية من البنك أو مؤسسة مالية وهي عبارة عن نقود رقمية ليس لها وجود مادي لكنها حقيقية، تخزن على أداة معدنية داخلية في جهاز الحاسب الشخصي وبالضبط على الفأرة لهذا الجهاز، ويتم تداول هذه النقود الرقمية عبر شبكة الأنترنت بكل سرية وأمن من خلال عقد الكتروني بين طرفين في اتصال دائم بالبنك مصدر النقود من أجل التحقق من سلامة هذه النقود المتداولة للتقليل من احتمالية وجود الغش والتزوير
- ب. نقود الكترونية خارج الشبكة: هذا النوع يتم التعامل به دون أن يطلب من المتعاملين الاتصال مع المصدر مباشرة، فهي عبارة عن بطاقة تحتوي على القيمة المخزنة بداخلها، وتخصم كل قيمة تخرج من حوزتها بعد الانتهاء من عملية السحب النقدي، واستخدام هذا النوع من البطاقات يولد قدرا أكبر من المشاكل المتعلقة بالأمان كما قد تنتج عنها مخاطر الصرف المزدوج.

## ثالثا: خصائصها

تتميز النقود الالكترونية بعدة خصائص أهمها: <sup>3</sup>

- تصدر النقود الالكترونية من قبل شركات ومؤسسات ائتمانية خاصة وليس من البنك المركزي كما هو الحال بالنسبة للنقود القانونية لهذا تدعى بالنقود الخاصة.
- يشترك في تداول النقود الالكترونية طرفان فقط هما المستهلك والتاجر دون الحاجة إلى البنك مصدر هذه النقود كطرف ثالث وبالتالي النقود الالكترونية نقود ثنائية الأبعاد فقط.

<sup>1</sup> - علي محبوب، علي سنوسي، واقع الصيرفة الالكترونية في البنوك التجارية، مجلة شعاع للدراسات الاقتصادية، المجلد 04، العدد 02، جامعة المسيلة، الجزائر، 2020، ص 17.

<sup>2</sup> رابح عرابة، دور تكنولوجيا الخدمات المصرفية الالكترونية في عصنة الجهاز المصرفي الجزائري، مجلة الأكاديمية للدراسات الاجتماعية والانسانية، المجلد 04، العدد 08، جامعة حسيبة بن بوعلي، شلف، الجزائر، 2012، ص ص 16-17.

<sup>3</sup> - سعاد دعبوز، مرجع سبق ذكره، ص 70.

- تتمثل النقود الإلكترونية في قيم نقدية مخزنة بطريقة الكترونية على أدوات الكترونية كالبطاقات الالكترونية أو ذاكرة الحاسوب الشخصي في شكل بيانات مشفرة.
- النقود الإلكترونية ليست متماثلة ولا متجانسة وتختلف هذه النقود من ناحية القيمة وكذلك تختلف بحسب عدد السلع والخدمات التي يمكن أن يشتريها الشخص بواسطة هذه النقود.
- النقود الالكترونية صغيرة الحجم وخفيفة الوزن ما يجعلها سهلة الحمل والإستعمال وملائمة أكثر من النقود العادية.

#### رابعاً: مزايا وعيوب النقود الالكترونية

##### 1. المزايا:

تحضى النقود الالكترونية بمزايا عديدة نذكر منها:

- **سهولة وبساطة استخدامها:** التعامل بالنقود الالكترونية يسهل التعاملات البنكية إلى حد كبير، فهي تغني عن ملء الاستمارات واجراءات الاستعلامات البنكية عبر الهاتف.
- **تكلفة تداولها زهيدة:** إن استخدام الأنظمة البنكية التقليدية أكثر تكلفة من تحويل النقود الالكترونية (أي الرقمية) عبر الأنترنت أو الشبكات الأخرى.
- **عدم الخضوع للحدود الجغرافية:** النقود الالكترونية يمكن تحويلها من مكان إلى آخر في العالم وفي أي وقت كان وذلك لاعتمادها على الأنترنت أو على الشبكات التي لا تخضع للحدود الجغرافية ولا السياسية.<sup>1</sup>
- **تنفيذ عمليات الدفع بسرعة:** على عكس الطرق التقليدية، النقود الالكترونية تسرع عمليات الدفع وذلك من خلال اجراء حركة التعاملات المالية وتبادل معلومات التنسيق الخاصة بها فوراً في الزمن الحقيقي دون الحاجة إلى أي وساطة.
- **أمن عمليات الدفع:** تستعمل البنوك التي تتعامل بالنقود الالكترونية تقنيات حمائية وأجهزة خادمة تدعم بروتوكول التعاملات المالية الآمنة، كما تستخدم مستعرضات الشبكة الويب تدعم بروتوكول الطبقات الآمنة، مما يجعل عمليات دفع النقود الالكترونية أكثر أماناً.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> - منير محمد الجنبهي وممدوح محمد الجنبهي، مرجع سبق ذكره، ص 14.

<sup>2</sup> - مصطفى يوسف كافي، التجارة الالكترونية، دون الطبعة، دار ومؤسسة رسلان للطباعة والنشر والتوزيع، سوريا، 2010، ص 106.

## 2. العيوب: <sup>1</sup>

إلى جانب المزايا التي تتمتع بها النقود الإلكترونية صاحبها العديد من العيوب تكمن في صعوبة تحكم البنوك في السياسات النقدية بسبب التوسع في إصدار النقود الإلكترونية وصعوبة متابعة النقد ومعرفة مصادر التعامل وتحديد هوية من قام بشرائها وكذلك إمكانية فك شيفرة البيانات واستخراج نسخ مزيفة للنقود الإلكترونية، إضافة إلى هذه العيوب ساهم ظهور هذه النقود الإلكترونية انتشار جرائم غسيل الأموال والتهرب الضريبي والتوسع في أنشطة الاقتصاد الغير الرسمي.

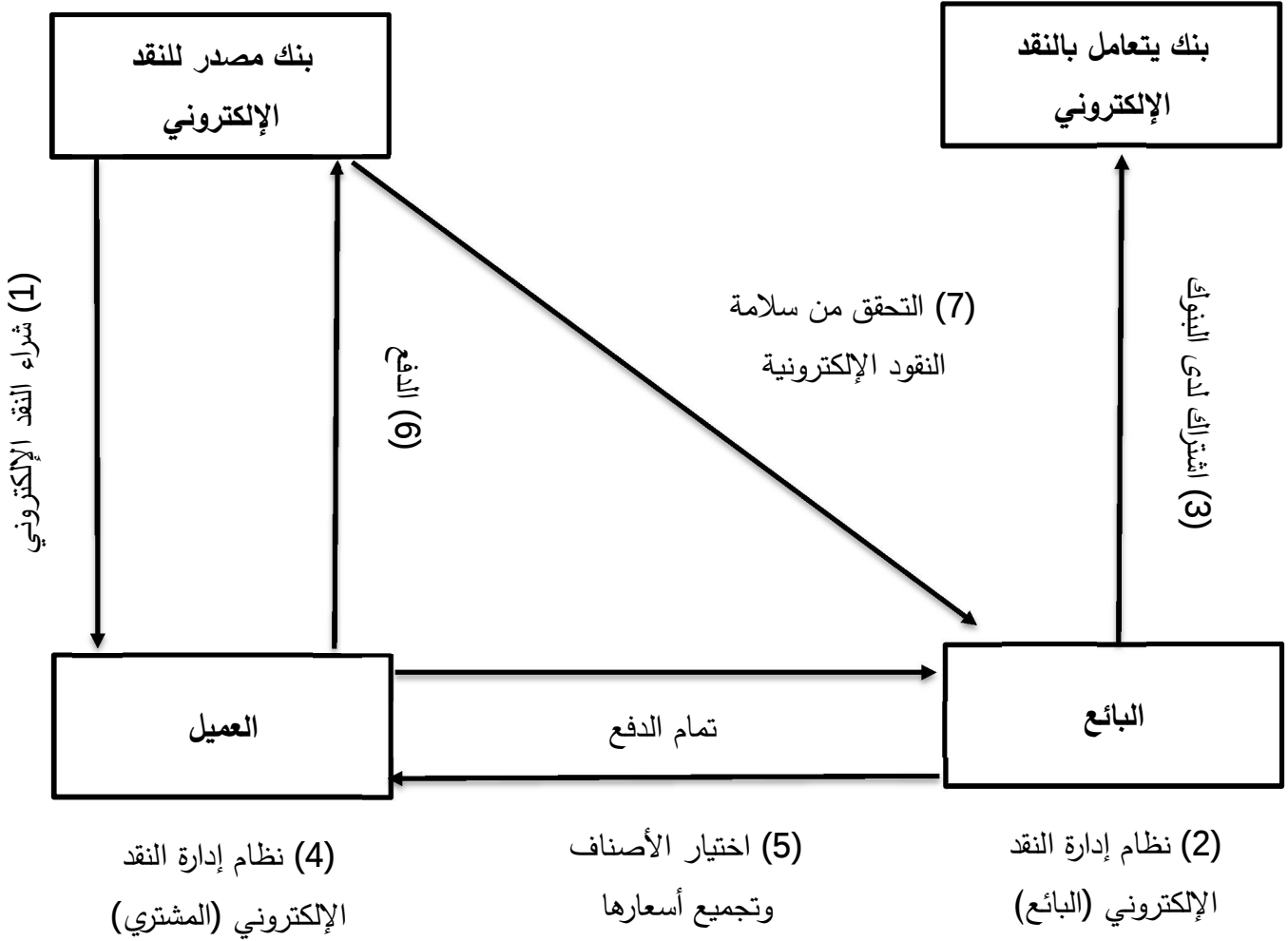
## بالإضافة إلى: <sup>2</sup>

- مشكل الخصوصية والأمان الذي يعد من أهم المشاكل التي يجب التصدي لها مستقبلا لاستمرار استخدام التكنولوجيا.
- عدم توفر البرمجيات الخاصة والعناصر المادية والخبرة الدقيقة لتسهيل التعامل بالنقد الإلكتروني وجعله ملائما لاستخدام الكثيرين.
- مشكل الأساسي الذي يواجهه النقد الإلكتروني هو مشكل ازدواجية الصرف.

<sup>1</sup> - سالم حسين، مرجع سبق ذكره، ص 38.

<sup>2</sup> - فريد النجار، وليد دياب وآخرون، مرجع سبق ذكره، ص 131.

الشكل رقم (1-2): دورة استخدام النقد الإلكتروني وإجراءاته



المصدر: رأفت رضوان، عالم التجارة الإلكترونية، دون طبعة، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، مصر، ص 66.

### المطلب الثالث: المحافظ والشيكات الإلكترونية

تعتبر المحافظ الإلكترونية واحدة من أحدث وسائل الدفع الإلكترونية التي نشأت نتيجة دمج تكنولوجيا المعلومات والاتصالات مع تكنولوجيا البطاقة الذكية. ومن بين الوسائل الحديثة الأخرى أيضًا الشيك الإلكتروني، والذي يعتبر ما يعادل الشيك التقليدي ولكنه يتم معالجته إلكترونياً ويحتفظ بجميع وظائفه.

## الفرع الأول: المحافظ الإلكترونية

### أولا- تعريفها:

هي عبارة عن برنامج يخزن المستخدم به المعلومات الشخصية له ورقم بطاقة حسابه من خلال تحميل هذا البرنامج على جهاز الحاسوب الخاص به، تمكن الحافظة الإلكترونية المشتري التسوق عبر الأنترنت من المواقع التي تقبل الحافظة الإلكترونية وذلك بالضغط على حافظته الإلكترونية لتقوم بتعبئة النموذج بشكل أوتوماتيكي، وتعد شركة Visa و Master card من أهم الشركات الداعمة للحافظة الإلكترونية<sup>1</sup>.

والمحفظة الإلكترونية يمكن أن تكون بطاقة ذكية أو قرص مرن مثبتة بجهاز الحاسوب الخاص بالمستخدم يتم عبر الأنترنت نقل مبالغ مالية منه وإليه.<sup>2</sup>

### ثانيا - خصائص المحافظ الإلكترونية:

تتميز المحافظ الإلكترونية بمجموعة من الخصائص حسب Françoise Pierre فيما يلي: <sup>3</sup>

- تمتاز المحافظ الإلكترونية بالسرعة وهذا ما يجعلها وسيلة ملائمة تماما للصفقات التجارية.
- تستعمل للدفع بمبالغ صغيرة (جرائد، مجلات)؛
- المدفوعات التي تخص المحفظة الإلكترونية هي الموزع الآلي للنقود وآلات توزيع التذاكر من أجل ركن السيارات ودفع رسوم الطريق السريع وبطاقات الهواتف، بطاقات مختلفة (كبطاقات الزيارة، بطاقات أخذ الصور السريعة).
- تلغي المحفظة الإلكترونية أسعار معالجة الشيكات وباقي وسائل الدفع الورقية في كل عملية أو صفقة تجارية ذات المبالغ الصغيرة وبالتالي تعد حلا متقدما للدفع بقيم صغيرة.
- تساعد على تخفيض عمليات الدفع بالنقود، وبالتالي التخلص من تكاليف المعالجة.

## الفرع الثاني: الشيكات الإلكترونية

### أولا- تعريفها:

يتمثل في التزام قانوني بتسديد قيمة معينة في تاريخ محدد لفائدة شخص أو جهة معينة، ويتم تحريره بواسطة أداة الكترونية، ويذيل بتوقيع الكتروني، ويتمتع بقوة الشيك الورقي في الدول التي تعترف بصحة التوقيع الإلكتروني<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> - محمد صالح نور الجداية، سناء جودت خلف، مرجع سبق ذكره، ص 243.

<sup>2</sup> - محمد منير الجنبهي، مدوح محمد الجنبهي، مرجع سبق ذكره، ص 13.

<sup>3</sup> - السعيد بريكة، مرجع سبق ذكره، ص 161.

ويعرف أيضا أنه الصورة أو النسخة الالكترونية للشيك الورقي ويتضمن نفس المعلومات ونفس الإطار القانوني الموجود في تلك الشيكات لكن يأخذ شكل إلكتروني<sup>2</sup>، يتضمن الشيك الإلكتروني أمر بدفع قيمة معينة من الساحب إلى المسحوب عليه لصالح طرف ثالث وهو المستفيد بطريقة الكترونية.

#### ثانيا - فوائد الشيكات الالكترونية:

فوائد الشيكات الإلكترونية عديدة منها: <sup>3</sup>

- انجاز عمليات الحسابات والودائع للتجار بكفاءة أكبر .
- تقليل مصاريف المواد الورقية والطباعة، وتخفيض تكاليف المصروفات الإدارية من خلال زيادة السرعة.
- تسريع عملية الدفع والمحاسبة التي يقوم بها الزبون.
- استفادة الزبون بكشف حسابات به معلومات وتفصيلات أكثر .

#### ثالثا - عيوب الشيكات الالكترونية:

كما للشيكات فوائد لها عدة مساوئ منها: <sup>4</sup>

- التكلفة العالية بالنسبة للمعاملات صغيرة الحجم.
- عدم السماح للتجار الصغار باستعماله.
- لا يمكن اخفاء هوية المتعامل بها.
- بطيء نوعا ما ولا يمثل تحويل مباشر للأموال.
- تأكيد العميل غير مباشر .
- يمكن لمرسلي البنك فقط اصدار مبلغ مقابل الشيك.
- لا يمكن ضمان الدفع إلا بالحصول على الشيك.
- لا نستطيع حمل الشيكات الإلكترونية.

<sup>1</sup> - أحمد السيد لبيب إبراهيم، مرجع سبق ذكره، ص 17.

<sup>2</sup> - ناظم محمد نوري الشمري، عبد الفتاح زهير عبد اللات، الصيرفة الالكترونية، الطبعة الأولى، دار وائل للنشر والتوزيع، الأردن، 2008، ص 50.

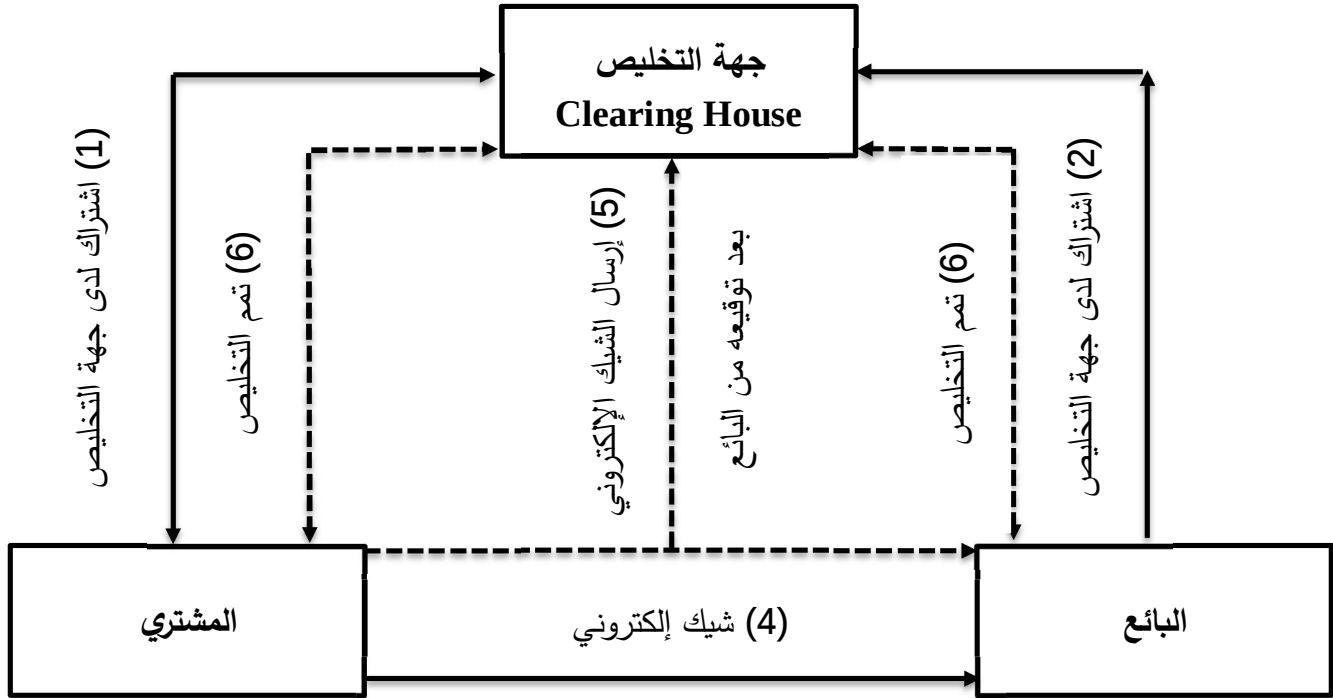
<sup>3</sup> - محمد صالح الجداية، سناء جودت خلف، مرجع سبق ذكره، ص 251.

<sup>4</sup> - نور الدين محرز، تأهيل وتفعيل الجهاز المصرفي بالتعاملات النقدية الالكترونية حالة الجهاز المصرفي الجزائري، أطروحة دكتوراه، منشورة، جامعة أم البواقي، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، الجزائر، 2015، ص 79.

رابعاً- إجراءات استخدام الشيكات الإلكترونية:

ويمكن تلخيص دورة إجراءات الشيك الإلكتروني في الشكل رقم (03) كما يلي:

الشكل رقم (1-3): دور استخدام الشيك الإلكتروني وإجراءاتها



(3) اختيار السلعة وتحديد السعر الكلي وأسلوب الدفع

المصدر: رأفت رضوان، مرجع سبق ذكره، ص 70.

#### المطلب الرابع: الفاتورة الإلكترونية والتحويلات المالية الإلكترونية

تعد الفاتورة الإلكترونية والتحويلات المالية الإلكترونية من أهم العمليات المصرفية التي تقوم بها البنوك عبر الإنترنت. وتعتبر هذه العمليات أحد الأسس الرئيسية التي تعتمد عليها البنوك لضمان درجة عالية من الأمان وسهولة الاستخدام والموثوقية.

#### الفرع الأول: الفاتورة الإلكترونية

أولاً- تعريفها:

عبارة عن نظام يتيح إرسال الفواتير إلكترونياً إلى العميل عبر شبكة الأنترنت، والمعلومات المطلوبة تكون مطبوعة على الفاتورة، ويتم دفع قيمتها من خلال حساب العميل الجاري إلكترونياً، ففي دراسة أجريت في

النرويج سنة 2008 تبين أن الفرد النرويجي وعن طريق حسابه على الخط يقوم بتسديد 61 فاتورة في السنة عبر الانترنت، وإن هذه الطريقة في دفع الفواتير قد سجلت ارتفاعا محسوسا قدر بـ: 12% مقارنة بالسنوات الماضية<sup>1</sup>.

ويتم دفع الفاتورة الالكترونية بطرق متعددة منها طريقتان شائعتان هما: <sup>2</sup>

- من خال دفع الفاتورة الفردية من موقع الشركة: يقوم المستهلك بتعبئة نموذج وتوقيعه لكي يتم استلامه للفواتير ودفعها عبر الأنترنت من خلال موقع الويب الخاص حيث يتم حفظ المعلومات الخاصة بالمستهلك من أجل استخدامها إصدار الفواتير الكترونيا حيث يقوم المستهلك باستعراضها من قبل برنامج المستعرض لدفع قيمتها الكترونيا، حيث يقوم النظام بشبه عملية تحويل لنقود الكترونيا من حساب المستهلك إلى الشركة الصادرة منها الفاتورة.
- من خلال دفع أكثر من فاتورة من نفس الموقع: يقوم المستهلك بإرسال معلوماته إلى كل مؤسسة يرغب بتسديد فواتيره عبر الانترنت لكل مؤسسة ومن ثم دفعها عبر بطاقات الاعتماد من خلال شبكة الانترنت.

ثانيا - فوائد دفع الفواتير إلكتروني: <sup>3</sup>

يجلب نظام دفع الفواتير الكترونيا عدة فوائد للمستهلك والمؤسسة الصادرة منها الفاتورة.

فمن ناحية المؤسسة، الفواتير الالكترونية لها عدة فوائد:

- التقليل من تكلفة إعداد معاملات الفواتير من ورق وقت الموظفين،
- تؤدي الفوترة الالكترونية إلى تقديم خدمات أفضل للزبائن وزيادة الرضا مما يؤدي إلى ولائهم وزيادة المبيعات، كما أن الفوترة الالكترونية تعتبر من وسائل الترويج والدعاية والإعلان، حيث يمكن أن تتضمن الفاتورة الالكترونية بعض الإعلانات عن منتجات أو خدمات أو أسماء شركات أو غيرها.

أما الفوائد العائدة للمستهلك فتتضمن:

- تقلص مصاريف المتعلقة بإجراءات التدقيق والبريد والطابع والمغلف وغيرها؛
- تمكن المستهلك من دفع الفواتير بكل سهولة دون تعب أو جهد في أي وقت ومن أي مكان أو مصارف المواصلات وغيرها، كما تعمل على تنظيم حفظ السجلات للمستهلك.

<sup>1</sup> - نادية عبد الرحيم، تطور الخدمات المصرفية ودورها في تفعيل النشاط الاقتصادي دراسة حالة الجزائر، رسالة ماجستير، منشورة، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 03، 2011، ص 65.

<sup>2</sup> - وسيم محمد حداد وآخرون، مرجع سبق ذكره، ص 139.

<sup>3</sup> - خضر مصباح الطيطي، مرجع سبق ذكره، ص 140.

## الفرع الثاني: التحويلات المالية الإلكترونية

يعرف التحويل الإلكتروني للأموال على أنه عملية يتم من خلالها تحويل قيمة معينة من النقود من حساب إلى آخر بطريقة الكترونية كشبكة الأنترنت، ويتم ذلك بتقييد هذا المبلغ في جانب المدين للأمر وتقييده في جانب الدائن للمستفيد في نفس البنك أو في بنكين مختلفين.<sup>1</sup>

### أولاً- إجراءات عملية التحويلات الإلكترونية للأموال:

تنفذ عملية التحويلات الإلكترونية للأموال بتوقيع العميل نموذج معتمد لصالح الجهة المستفيدة وتختلف التحويلات الإلكترونية عن الشيك في صلاحيته التي تسري لأكثر من عملية تحويل واحدة ولإتمام التحويلات الإلكترونية للأموال نميز الحالتين التاليتين:<sup>2</sup>

**1- حالة وجود وسيط:** تتم التحويلات الإلكترونية في هذه الحالة بالمرور على وسيط بين التاجر ودار المقاصة المالية، حيث يقوم التاجر بإرسال التحويلات الإلكترونية الى الوسيط الذي يقوم بجمعها وإعادة إرسالها إلى دار المقاصة المالية التي تقوم بعدها بإرسال نموذج التحويل الإلكتروني إلى بنك العميل ، ويقارن بنك العميل التحويل المالي برصيد العميل وفي حال عدم تغطية الرصيد لقيمة التحويل المالي يتم إرسال شعار بعدم كفاية الرصيد إلى الوسيط ليقوم بدوره بإعادة الإشعار إلى العميل، أما في حالة كفاية الرصيد لتغطية قيمة التحويل المالي، فعندها يتم اقتطاع قيمة التحويل منه وتحويلها إلى حساب المستفيد (البنك أو التاجر) في وقت السداد المحدد بالنموذج.

**2- حالة عدم وجود وسيط:** لا تمر التحويلات الإلكترونية في هذه الحالة على وسيط حيث تتم بين التاجر ودار المقاصة المالية من خلال برمجيات مؤمنة لدى التاجر بكلمة مرور خاصة به، يقوم التاجر بإرسال الاعتماد إلى دار المقاصة الآلية، والتي بدورها ترسل الاعتماد إلى البنك لاقتطاع المبلغ من حساب العميل في الوقت المحدد، وتحويله إلى حساب التاجر، وعندها لا حاجة من كفاية رصيد العميل، لأن الشيك المصدق يضمن ذلك.

### ثانياً-مزايا وإيجابيات التحويلات المالية الإلكترونية:

للتحويلات المالية الإلكترونية عدة مزايا يمكن أن نوجزها فيما يلي:<sup>3</sup>

<sup>1</sup> - محمود محمد أبو فروة، الخدمات البنكية عبر الأنترنت، دون طبعة، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، 2009، ص 56.

<sup>2</sup> - نوال بن عمارة، وسائل الدفع الإلكترونية (واقع وتحديات)، مداخلة في إطار الملتقى الدولي للتجارة الإلكترونية، جامعة ورقلة، 15-16-17 مارس 2004، ص ص 12-13.

<sup>3</sup> - منير محمد الجنيهي، ممدوح محمد الحنيهي، مرجع سبق ذكره، ص ص 17-18.

- تخفيض التعاملات الورقية: قلصت عملية التحويل المالي الإلكتروني الاعتماد على النماذج الورقية والشيكات التقليدية وغيرها من المعاملات الورقية.
- توفير الأمن والسلامة: أزلت المقاصة الآلية والتحويلات المالية الإلكترونية الخوف من سرقة الشيكات الورقية وضرورة تنقل الأموال السائلة.
- زيادة التدفق النقدي: رفع إنجاز التحويلات المالية الكترونيا موثوقية التدفق النقدي وسرعة تنقل النقد.
- تسيير وقت المدفوعات: تعمل التحويلات الإلكترونية تنظيم عملية الدفع دون أي ريبة من خلال التحكم في الوقت واقتطاع وتسديد قيمة التحويلات المالية في الوقت المحدد.
- تسهيل العمل: سهلت عملية المقاصة الآلية على العميل والتاجر إنجاز معاملاته ومكنته من إيداع قيمة التحويلات المالية دون الحاجة الى زيارة البنك مما يعني تسير الأمر ورفع فعالية نظام العمل.
- توفير المصاريف: خفضت شبكة نظام المقاصة الآلية تكاليف إدارة عملية المقاصة.
- زيادة رضا العملاء: حققت سرعة عملية التحويل الإلكتروني وانخفاض كلفتها رضا العملاء ووطدت ثقتهم في التعامل مع التاجر أو الشركة.

### المبحث الثالث: تقييم وسائل الدفع الإلكترونية

تواجه وسائل الدفع الإلكترونية مخاطر أمنية وقانونية تهدد ثقة المستخدمين، على الرغم من تسهيلاتهما للتجارة الإلكترونية والقطاع المصرفي. يجب اتخاذ إجراءات لتقليل هذه المخاطر وضمان الأمان والثقة في استخدامها بشكل فعال.

### المطلب الأول: مزايا وعيوب وسائل الدفع الإلكترونية

يعود الاستعمال الواسع لوسائل الدفع الإلكترونية إلى المزايا التي أحدثتها هذه الوسائل، ولكنها لا تخلو

من العيوب

#### الفرع الأول: مزايا وسائل الدفع الإلكتروني

تتميز وسائل الدفع الإلكتروني بعدة مزايا والتي يمكن تلخيصها كما يلي<sup>1</sup>:

أولاً- بالنسبة لصاحبها: توفر وسائل الدفع الإلكتروني لصاحبها عدة مزايا منها:

- توفر درجة عالية من الأمان وتجنب السرقة والضياع وتغنيه عن حاجة حمل مبالغ ورقية.
- التنفيذ الفوري لمعاملاته بمجرد ذكر رقم البطاقة.
- الحصول على الائتمان المجاني لفترات محددة.
- الاستعمال السهل واليسير لوسائل الدفع الإلكتروني

<sup>1</sup> - يوسف حسن يوسف، مرجع سبق ذكره، ص 27.

ثانيا - بالنسبة للتاجر: يصدر عن استعمال وسائل الدفع الإلكتروني بالعديد من المزايا للتاجر منها:

- تزيد وسائل الدفع الإلكتروني من أرباح التاجر من خلال زيادة مبيعاته لكثرة مستخدميها.
- يضمن البائع تسديد مستحقاته المترتبة على عاتق زبائنه حملي هذه الوسائل من طرف البنك المصدر لها.
- يتخلص التاجر من عناء تتبع ديون الزبائن وتحويله إلى البنك والمؤسسات المصدرة لها.

ثالثا - بالنسبة لمصدرها: تحقق وسائل الدفع الإلكتروني عدة مزايا لمصدرها أبرزها:

- تزيد البنوك والمؤسسات المالية أرباحها من الفوائد والرسوم والغرامات على وسائل الدفع الإلكتروني التي تصدرها وخدماتها المقدمة.

#### الفرع الثاني: عيوب وسائل الدفع الإلكتروني

كما لوسائل الدفع مزايا لها عيوب أيضا منها:<sup>1</sup>

أولا - لحاملها: يصاحب استعمال وسائل الدفع الإلكتروني لصاحبها مخاطر منها:

- تجاوز القدرة المالية بسبب التوسع في النفاق والاقتراض.
- إلغاء البنك التعامل معه ووضعه في القائمة السوداء بسبب عجزه في تسديد قيمة البطاقة في الوقت المحدد.

ثانيا - للتاجر: من عيوب وسائل الدفع الإلكتروني بالنسبة للتاجر نجد ما يلي:

- مواجهة صعوبات في مزاولة التاجر نشاطه بسبب إلغاء البنك التعامل وضعه في القائمة السوداء في حالة مخالفته وعدم التزامه بالشروط.

ثالثا - لمصدرها: من بين عيوب وسائل الدفع الإلكتروني بالنسبة لمصدرها ما يلي:

- مواجهة البنك خطر تعثر سداد حاملي البطاقة للديون المستحقة عليهم.
- وقوع نفقات ضياع البطاقات على عاتق البنك المصدر لها.

<sup>1</sup> - محمد عبد الحسين الطائي، مرجع سبق ذكره، ص 185.

## المطلب الثاني: جرائم وسائل الدفع الالكترونية

جريمة وسائل الدفع الالكتروني هو ما يرتكب بجهاز الكمبيوتر عن طريق شبكة الأنترنت التي تتعدى الحدود الجغرافية من قبل أشخاص لهم معرفة واسعة بكيفية القيام بها.<sup>1</sup>

وقد كان لظهور وسائل الدفع الالكتروني عاملا مساهما في ظهور هذا النوع من الجرائم والتي يمكن تلخيصها فيما يلي:

### الفرع الأول: الجرائم الالكترونية

**أولا- انتحال شخصية الفرد:** يقدم لصوص البيانات على شبكة الأنترنت بسرقة معلومات شخصية لشخص ما كالعنوان وتاريخ الميلاد ورقم الضمان الاجتماعي وغيرها لاستغلالها بشكل سيء في الحصول على بطاقة بنكية ائتمانية بصفة ذلك الشخص أو تقديم طلب استخراجها عبر شبكة الأنترنت خاصة من الهيئات التي تتخذ اجراءات أمنية شديدة.<sup>2</sup>

**ثانيا- جرائم سرقة أرقام البطاقات:** يستطيع قراصنة المعلوماتية تخليق أرقام البطاقات الائتمانية عن طريق برامج تشغيل تمكنهم من تخليق أرقام بطاقات بنك معين من خلال تزويد الحاسب بالرقم الخاص بالبنك مصدر البطاقة، إلى جانب قدرتهم على النقاط هذه الأرقام عبر فروع الأنترنت المفتوحة واستعمالها بطرق غير مشروعة في عمليات التسويق عبر الشبكة.<sup>3</sup>

**ثالثا- غسيل الأموال باستعمال البطاقات البنكية:** يقوم التجار ومهروبو مخدرات بجريمة غسيل الأموال لإخفاء مصدر أموالهم أو أصلها الحقيقي أو استخدامها بطريقة غير مشروعة وإظهارها على أن مصدرها مشروع.

وتستخدم البطاقات البنكية في غسيل الأموال غير المشروعة لتغطية السحوبات المالية أو البضاعة من حسابات أشخاص لدى أحد البنوك في بلد ما ببطاقات أشخاص من عدة بنوك لبلد آخر وهي في الأساس أموال أصلها غير مشروع. والأنترنت من الطرق الحديثة لجريمة غسيل الاموال المشبوهة لتسهيلها التعامل مع البنوك من أي مكان في العالم.<sup>4</sup>

<sup>1</sup> -زهير زواش، مرجع سبق ذكره، ص 86.

<sup>2</sup> محمد الجنيبي، ممدوح الجنيبي، جرائم الانترنت والحاسب الآلي ووسائل مكافحتها، بدون طبعة، دار الفكر الجامعي، مصر، 2004، ص 42.

<sup>3</sup> زهير زواش، مرجع سبق ذكره، ص 87.

<sup>4</sup> عبد المطلب عبد الحميد، العولمة واقتصاديات البنوك، دون طبعة، الدار الجامعية، مصر، 2003، ص 261.

رابعا- السلب بالقوة الإلكترونية: هو إجبار دائنين غير حقيقين على دفع فواتير صدرت عن الحاسب بسبب تلاعب المتحايين بمعلوماتهم وادخال بيانات مزيفة حيث يعجز هؤلاء المدينين المعتدى عليهم تبرئة ذمتهم من هذا الدين لوجود فواتير معلوماتية، وبهذا يحصل المتحاييل على أموال غير شرعية باستخدام وسائل الدفع الالكترونية.<sup>1</sup>

### الفرع الثاني: جرائم البطاقات البنكية

أولا: جرائم إساءة استعمال البطاقات البنكية من طرف العميل: يرتكب العميل نفسه مالك البطاقة جرائم من خلال البطاقة البنكية وذلك بمخالفة العقد المبرم بينه وبين البنك بين هذه المخالفات نذكر:

1- إساءة استخدام بطاقة ضمان الشيك: يصدر الزبون شيك للبائع بمبلغ يتجاوز السقف الذي يضمنه البنك في البطاقة.

2- سحب حامل البطاقة من الصراف الآلي بمبلغ يتجاوز رصيده: يقدم العميل على ارتكاب هذه الجريمة في حالة قيامه بالسحب من مراكز التوزيع الآلية للنقود بقيمة تفوق رصيده بحسابه في البنك أو يتجاوز الحد الأقصى المصرح به.

3- مواصلة العميل استعمال البطاقة رغم انتهاء مدة صلاحيتها: يتسبب الزبون في هذه الجريمة لأنه لابد عليه برد البطاقة المنتهية الصلاحية للبنك أو الجهة المصدرة لها وذلك إما لتجميدها أو التخلي عنها.

4- الاستخدام السيء للبطاقة: تقع الجريمة في هذه الحالة عندما تتجاوز قيمة مشتريات العميل من السلع والخدمات المبلغ الذي يضمنه البنك أو الجهة المصدرة وتضعه كحد أقصى، أو عندما تكون قيمة مشتريات العميل من السلع والخدمات لا تفوق قيمة المبلغ الذي يضمنه البنك وإنما يتجاوز رصيده في حسابه لدى البنك.

5- استعمال البطاقة الملغاة: يتسبب العميل في جريمة الاعتداء على أموال الغير عند استعمال الزبون لبطاقة ملغاة من طرف البنك المصدر لها ورفضه ردها له.

ثانيا: جرائم إساءة استعمال البطاقات الإلكترونية من طرف الغير: قد يرتكب الغير أيضا جرائم عند استخدام البطاقات البنكية من بينها نذكر:

<sup>1</sup> - وهيبة عبد الرحيم، إحلال وسائل الدفع المصرفية التقليدية بالإلكترونية، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، 2006، ص 71.

1- استعمال البطاقات المسروقة أو المفقودة من قبل الغير في سحب نقود من الموزع الآلي أو استخدامها في الحصول على سلع وخدمات من البائع.

2- استخدام بطاقات بنكية مزورة في السحب وذلك باستبدال بيانات بطاقات ائتمان مسروقة وتزوير توقيعها.<sup>1</sup>

### المطلب الثالث: طرق حماية وسائل الدفع الإلكترونية

ألزمت مخاطر وسائل الدفع الإلكتروني الجهات المصدرة لها ايجاد وسائل لحمايتها سنعرضها في هذا المطلب كما يلي:

#### الفرع الأول: التوقيع الإلكتروني والتشفير

##### أولاً: التوقيع الإلكتروني

##### 1- تعريفه:

يعرف التوقيع الإلكتروني على أنه: "مجموعة من الاجراءات أو الوسائل التقنية التي يتيح استخدامها، عن طريق الرموز أو الأرقام أو الشفرات اخراج علامة مميزة لصاحب الرسالة المنقولة الكترونيا فهو رقم أو رمز سري أو شيفرة خاصة لا يفهم معناها سوى صاحبه ومن يكشف له عن مفتاح ذلك التوقيع أو التشفير أو التأكيد (code)"<sup>2</sup>.

##### 2- أنواع التوقيعات الإلكترونية:<sup>3</sup>

- التوقيع بالقلم الإلكتروني: ويتمثل في نقل التوقيع المحرر بخط اليد عن طريق التصوير بالمسح الضوئي، ثم نقل هذه الصورة إلى الملف الذي يراد إضافة هذا التوقيع إليه لإعطائه الحجية اللازمة، وبهذه الطريقة يتم نقل توقيع الشخص.

- التوقيع البيومترى: يعتمد على التركيبات الجسمانية للأفراد للتأكد من شخصية المتعامل مثل البصمة الشخصية، مسح العين البشرية، التعرف على الوجه البشري، خواص اليد البشرية التحقق من نبذة الصوت.

- التوقيع الرقمي: يتم من خلاله تحويل التوقيع من نمط الكتابة التقليدية إلى معادلة رياضية من خلال معادلات رياضية بحتة باستخدام اللوغاريتمات ولا يمكن إعادة لصياغتها المقروءة إلا من قبل الشخص الذي له المعادلة الخاصة، يوفر هذا النوع من التوقيع الإلكتروني على درجة عالية من الأمان لصعوبة قرصنته لذلك بعد من أفضل التوقيعات الإلكترونية والأكثر استخداما.

<sup>1</sup> - سعاد دعبوز، مرجع سبق ذكره، ص ص 80-81.

<sup>2</sup> - أحمد سفر، العمل المصرفي الإلكتروني في البلدان العربية، بدون طبعة، المؤسسة الحديثة للكتاب ناشرون، لبنان، 2006، ص 190.

<sup>3</sup> - نفس المرجع، ص 196-198.

## ثانيا: التشفير

### 1- تعريف التشفير:

هو عملية دمج المعلومات في شفرة سرية غير مفهومة، ثم فك هذه الشفرة بعد وصولها إلى وحدة خدمة الويب الآمنة، أي أن التشفير هو استبدال مستند أو رسالة باستخدام برنامج معين حتى لا يمكن الاطلاع على محتواها أو تعديلها أو تغييرها إلا من طرف مستقبلها، ولهذا تتطوي عملية التشفير على تحويل النصوص البسيطة إلى رموز (حروف، أرقام، إشارات) قبل إرسالها إلى مستقبلها، شريطة أن يكون لهذا الأخير القدرة على حل الشفرة وتحويل الرسالة إلى صيغتها الأصلية باستخدام مفتاح التشفير.<sup>1</sup>

### 2- أنواعه:<sup>2</sup>

- أ. التشفير المتماثل: يستخدم كل من المرسل والمستقبل في تشفير الرسالة وفك تشفيرها نفس المفتاح السري، ويتفق الطرفان في البداية على عبارة مرور (كلمات مرور طويلة) التي يتم استخدامها.
- ب. التشفير اللا متماثل: يعتمد هذا النوع من التشفير على نوعين من المفاتيح، مفتاح عام ومفتاح خاص تربط بينهما علاقة، يكون المفتاح الخاص معروف لدى جهة واحدة فقط أو شخص واحد فقط وهو المرسل ويكون صاحب هذا المفتاح الوحيد القادر على فك شيفرة الرسائل التي شفرها المفتاح العام، أما المفتاح العام فهو معروف لدى أكثر من جهة.

### 3- أهمية التشفير:

تساعد هذه الكيفية في حماية تجنب العديد من الأخطار منها:<sup>3</sup>

- انتحال شخصية المستخدم الحقيقي أو محاولة الاطلاع على معلوماته الشخصية.
- العبث بالبيانات المنقولة عبر الشبكة ومحاولة تعديلها أو إعادة توجيهها أو تغيير محتوى الرسائل المتبادلة.
- تغيير كلمات السر الخاصة بالمستفيدين.

<sup>1</sup> - سمية ديمش، التجارة الإلكترونية حميتها وواقعها في الجزائر، رسالة ماجستير، منشورة، جامعة منتوري قسنطينة، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، الجزائر، 2011، ص 81.

<sup>2</sup> - يوسف مسعداوي، جملة سعيدي، وسائل الدفع الإلكترونية، الملتقى الدولي الرابع حول عصنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية وإشكالية اعتماد التجارة الإلكترونية في الجزائر - عرض تجارب دولية، المركز الجامعي خميس مليانة، الجزائر، يومي 26-27 أبريل 2011، ص 8.

<sup>3</sup> - عبد الرؤوف دبّاش، هشام ذبيح، وسائل الدفع ما بين الحماية التقنية والقانونية للمستهلك الإلكتروني، مجلة الاجتهاد القضائي، المجلد 09، العدد 14، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، أبريل 2017، ص 108.

### الفرع الثاني: الجدران النارية والبصمة الإلكترونية

#### أولاً: الجدران النارية (حوائط المنع)<sup>1</sup>

1. تعريف الجدران النارية: هي عبارة عن برمجيات هدفها الأساسي تأمين الحماية الكافية لمعلومات الشركة والقضاء على كل عمليات الاختراق والتدمير التي تتعرض لها ملفات خوادم الويب، من خلال إقامة حاجز بين شبكة الأنترنت والشبكة الداخلية للمؤسسة، ليقوم هذا الحاجز بتصفية وفحص كل عمليات الدخول والخروج إلى الشبكة لمنع دخول المستخدمين غير المصرح لهم وغير المسجلين ولتجنب خطر الفيروسات والبرامج الدخيلة.
2. طرق الحماية باستخدام حوائط المنع:

تقوم حوائط المنع بإدارة عملية النفاذ إلى الموقع أو الشبكة من خلال ثلاث طرق أساسية:

#### أ. طريقة إتاحة العام وغلق الخاص:

عندما تتخذ المؤسسة قرار إنشاء هذا النوع من حوائط المنع فإنها تقوم بتقسيم معلوماتها وبياناتها إلى معلومات عامة ومعلومات سرية، فالمعلومات العامة يتم وضعها على خادم يقع خارج جدار النار بهدف تمكين جميع الأشخاص من الاطلاع عليها، أما المعلومات السرية فتوضع على خادم آخر يقع على الجدار الناري لمنع جميع محاولات الوصول إليها، وتتعلق هذه المعلومات بتطبيقات وقواعد بيانات المؤسسة.

#### ب. طريقة حوائط المنع المزدوجة:

يحول هذا الجدار المزدوج دون وصول الطلبات المشكوك فيها من الأنترنت إلى الخادمين العام والخاص مباشرة. فيتم وضع خادم الملفات العام بعد الجدار الناري الأول، ويوضع خادم الملفات الخاص بعد الجدار الناري الثاني لترشيح وتصفية كل الرزم الداخلة والخارجة من الشبكة، وبهذا يتم توفير حماية كاملة لجميع معلومات المؤسسة العامة منها والخاصة.

#### ج. طريقة الفصل المطلق للخدمات

يتم وفقاً لهذه الطريقة الفصل التام بين كل من خادم الملفات العام وخادم الملفات الخاص، بحيث يكون الخادم الأخير بمثابة حاسب آلي مستقل بذاته يعمل بنظام تشغيل آمن يحول دون الدخول إلى الملفات الخاصة بالمنظمة.

<sup>1</sup> - سمية ديمش، مرجع سبق ذكره، ص 94.

## ثانيا: البصمة الإلكترونية<sup>1</sup>

هي بصمة رقمية يتم اشتقاقها وفق خوارزميات معينة تدعى الدوال أو اقترانات التمويه (hach function)، إذ تطبق هذه الخوارزميات حسابات رياضية على الرسالة لتوليد بصمة (سلسلة صغيرة) تمثل ملفا كاملا او رسالة (سلسلة كبيرة) وتدعى البيانات الناتجة البصمة الإلكترونية للرسالة، وتتكون البصمة الإلكترونية من بيانات لها طول ثابت يتراوح بين 128 و 160 bits بحيث أي تغيير في bit واحد سيفضي إلى بصمة مختلفة تماما.

ومن غير الممكن اشتقاق البصمة الإلكترونية ذاتها من رسالتين مختلفتين، إذ تتميز البصمات الإلكترونية عن بعضها البعض بحسب المفاتيح الخاصة المنشأة لها ومن غير الممكن فك شيفرتها إلا باستخدام المفاتيح العامة ولذا يطلق على التمويه المستخدم في إنشاء البصمة الإلكترونية اسم آخر وهو اقتران التمويه الأحادي الاتجاه.

## الفرع الثالث: تقنية طبقة الفتحات الآمنة SSL ونظام المعاملات الإلكترونية الآمنة SET

### أولا: تقنية طبقة الفتحات الآمنة Secure Socket Layers<sup>2</sup>

تسمح هذه التقنية بنقل معلومات مشفرة بين جهازين عبر شبكة الأنترنت بطريقة آمنة من خلال برنامج به بروتوكول تشفير متخصص، لا يستطيع أي شخص قراءة هذه البيانات المشفرة إلا المرسل لها والمستقبل، توفر هذه التقنية درجة حماية قصوى لأن قوة التشفير فيها قوية ويصعب فكها.

وهي تختلف عن بقية طرق التشفير في شيء واحد ألا وهو عدم طلب من مرسل البيانات اتخاذ أي خطوات لتشفير المعلومات المراد حمايتها وكل الذي يفعله المستخدم هو التأكد من استخدام هذا البروتوكول بالقوة المطلوبة. وهي تقنية طورتها شركة نت سكيب.

### ثانيا: نظام المعاملات الإلكترونية الآمنة Secure Electronic Transactions<sup>3</sup>

هو عبارة عن بروتوكول طورته مجموعة كبيرة من الشركات العالمية للائتمان كفيزا (visa) وماستر كارد (master card) ووظيفته الأساسية هي توفير الأمان لمدفوعات البطاقات المصرفية (الائتمانية) أثناء عبورها الانترنت بين حاملي البطاقات والتجار والبنوك.

ويستطيع هذا البروتوكول ضمان أمن المعاملات المالية للبطاقات الائتمانية من خلال إصدار شهادات رقمية للمستهلكين والتجار تشهد بصحة هويتهم أثناء قيامهم بمعاملات التجارة الإلكترونية.

<sup>1</sup> - مصطفى يوسف كافي، مرجع سبق ذكره، ص 189-190.

<sup>2</sup> - نفس المرجع، ص 164.

<sup>3</sup> - سمية ديمش، مرجع سبق ذكره، ص 91.

ويتم الاحتفاظ بهذه الشهادة في برمجيات المحفظة الإلكترونية، والتي تحتوي بالإضافة إلى شهادة set معلومات أخرى مثل رقم البطاقة الائتمانية وتاريخ انتهائها، حيث يتم تخزين هذه المحفظة على كمبيوتر المستخدم ليتم استعمالها للقيام بعملية الدفع عبر الانترنت في أي وقت.

ويسعى هذا البروتوكول إلى تحقيق مجموعة من الأهداف تتمثل في:

- تأمين سرية المعلومات الخاصة بالدفع من خلال تقنية التشفير.
- المعلومات المحولة تكون كاملة وغير قابلة لأي تغيير أو نقصان بفضل استخدام التوقيع الإلكتروني.
- تحديد هوية صاحب البطاقة والتاجر، فالشهادات الإلكترونية تضيف الكثير من الشرعية والموثوقية على الطرفين وتدل أن البنك قد تحقق من شخصيتهما.

## خلاصة الفصل:

إن حاجة الأفراد والمؤسسات الدائمة إلى وسيط يمكنهم من تسوية معاملاتهم والوفاء بالتزاماتهم بطرق سهلة وسريعة وآمنة نتج عنها أشكالاً عديدة من وسائل الدفع تطورت تبعاً للتطور الاقتصادي في المجتمع.

تزايدت أهمية هذه الوسائل مع التحول إلى عصر المعلوماتية وما أحدثه من تغيير في مجال العمل التجاري ومجال الخدمة المصرفية ما دفع لإيجاد وسائل دفع الكترونية تتماشى مع الطبيعة الافتراضية واللامادية للتجارة الالكترونية.

قضى استخدام وسائل الدفع الالكترونية على العديد من المشاكل التي سببتها وسائل الدفع التقليدية لكنها هي الأخرى أفرزت مخاطر وجرائم الكترونية من نوع آخر تطلب إيجاد طرق لحمايتها كالتوقيع الالكتروني والتشفير غير أن هذه الأخيرة لاتزال تعاني من اشكالية الاثبات في غياب نظام قانوني ينظم أحكامها.

## الفصل الثاني:

جودة الخدمات المصرفية وعلاقتها  
بوسائل الدفع الإلكتروني

### تمهيد

تعتبر الصناعة المصرفية من أهم القطاعات الفعالة في النشاط الاقتصادي من خلال ما تقدمه من خدمات متنوعة ومتميزة. وفي ظل الاقتصاد الرقمي وتطور تكنولوجيا المعلومات والاتصال وجدت المصارف نفسها أمام العديد من التحديات أهمها الانفتاح الاقتصادي العالمي، ظاهرة العولمة، وازدياد حدة المنافسة، وزيادة وعي الزبائن وقدرتهم على تمييز جودة الخدمة المقدمة لهم.

جميع هذه التحديات جعلت البنوك تسعى إلى إعادة صياغة البيئة المصرفية والأدوات المصرفية لتطوير وتحسين خدماتها حيث تبرز الجودة العالية كميزة تنافسية، لتصبح جودة الخدمة المصرفية محور التميز والتفوق في المجال المصرفي، ذلك لتلبية حاجيات وتوقعات عملائها والمحافظة عليهم.

ولمواكبة التطور التكنولوجي أصبحت البنوك تركز على الدعائم الإلكترونية لتقديم خدمات إلكترونية جديدة ومتطورة وإيصالها للعميل في أي وقت وفي أي مكان.

سنتناول في هذا الفصل الإطار النظري لجودة الخدمات المصرفية وعلاقتها بوسائل الدفع الإلكتروني وتم تقسيمه إلى ثلاث مباحث كالتالي:

➤ المبحث الأول: مدخل إلى الخدمات المصرفية

➤ المبحث الثاني: جودة الخدمات المصرفية

➤ المبحث الثالث: علاقة وسائل الدفع الإلكتروني بجودة الخدمة المصرفية

## المبحث الأول: مدخل الى الخدمات المصرفية

تعتبر الخدمات المصرفية أهم ركائز العمل المصرفي وأحد عناصر المزيج التسويقي التي يعتمد عليه البنك لوضع استراتيجيته التسويقية والعامة، ومع التطور التكنولوجي تطورت وتعددت وتنوعت هذه الخدمات لتلبية حاجيات العملاء ورغباتهم وتحقيق أهداف البنك المرجوة وغاياته.

## المطلب الأول: ماهية الخدمات المصرفية

تعددت مفاهيم الخدمات وتلقت إهتماما كبير من قبل المختصين نظرا للدور الفعال الذي تلعبه في عمل المنظمات لهذا سنعرض أولا مفهوم الخدمات بعدها مفهوم الخدمات المصرفية.

## الفرع الأول: تعريف الخدمة وخصائصها

### أولا: تعريف الخدمة

عرف الاقتصادي kotler,philip: 2000 الخدمة على أنها كل ما يستطيع تقديمه طرف لآخر من عمل أو أداء، حيث يكون بشكل أساسي غير ملموس، ولا ينقل عنه ملكية أي شيء، كما يرتبط انتاجه أو لا يرتبط بالسلعة المادية<sup>1</sup>.

كما قدمت جمعية التسويق الأمريكية تعريفا للخدمة بأنها سلع غير ملموسة، تنتج وتقدم مباشرة من المنتج إلى المستعمل، ولا يتم نقلها أو تخزينها، وهي تقريبا تقنى بسرعة، وهي في الغالب يصعب تحديدها أو معرفتها لأنها تظهر للوجود بنفس الوقت التي يتم شراءها وانتهائها، فهي تتكون من عناصر غير ملموسة متلازمة، وغالبا ما تتضمن مشاركة الزبون بطريقة هامة، حيث لا يتم نقل ملكيتها وليس لها لقب أو صفة<sup>2</sup>.

من خلال التعاريف يمكننا القول أن الخدمة هي نشاط غير ملموس، مرتبطة أو غير مرتبطة بمنتج مادي يقدمها طرف لآخر بهدف إشباع حاجاته دون أن يترتب عن ذلك نقل ملكية أو تخزينها.

## ثانيا: خصائص الخدمة

**01- اللا ملموسية:** وهي الميزة الأساسية التي تفرق بها الخدمة عن السلعة ونقصد بها أن الخدمة ليس لها وجود مادي ملموس، كما لا نستطيع رؤيتها أو سماعها أو تذوقها أو الاحساس بها والزبون لا يمكنه

<sup>1</sup> رعد حسن الصرن، عولمة جودة الخدمات المصرفية، دون طبعة، دار التواصل العربي للطباعة والنشر والتوزيع ومؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2008، ص 62.

<sup>2</sup> نظام موسى سويدان وشفيق ابراهيم الحداد، التسويق (مفاهيم معاصرة)، الطبعة الأولى، دار حامد، عمان، 2003، ص 26.

الحكم على الخدمة إلا بعد تجربتها ولا يستطيع الإعتماد على المشاهدة أو رأي الآخرين للاقتناع بالخدمة.<sup>1</sup>

**02 - التلازمية (عدم الانفصال):** تعني ارتباط الخدمة بمقدمها فلا يمكن فصل الخدمة عن الشخص الذي يقوم بتقديمها حيث يكون الزبون على اتصال مباشر مع مقدم الخدمة وقت حصوله عليها أي ضرورة حضور طالب الخدمة إلى أماكن تقديمها.<sup>2</sup>

**03 - عدم التماثل أو التجانس:** يقصد بها أن مقدم الخدمة لا يستطيع تقديمها بنفس المستوى كل مرة كونه يتأثر بعدة عوامل خاصة به كالتعب والحالة المزاجية وأخرى خاصة بالعميل كتغير أذواقه وآرائهم وتعدد طباعه فبالنتالي من الصعب أن يتعهد مقدم الخدمة أن تكون خدماته متماثلة ومتجانسة دائماً.<sup>3</sup>

**04 - الزوالية (عدم قابلية التخزين):** ويقصد بذلك أن الخدمة لا يمكن حفظها أو تخزينها، وتقعد بعد إنتاجها وتقني وقت تقديمها للعميل، وهذه الخاصية الأساسية التي تميز السلع عن الخدمات.<sup>4</sup>

**05 - عدم انتقال الملكية:** لا يمكن نقل ملكية خدمة من شخص إلى آخر كونها تقني عند تقديمها، والمستهلك للخدمة له الحق فقط في استخدامها دون أن يمتلكها فالعميل الذي نزل في فندق أو ركب في الطائرة لا يمكنه نقل هذه الخدمة إلى شخص آخر.<sup>5</sup>

### الفرع الثاني: مفهوم الخدمة المصرفية

#### أولاً: تعريف الخدمة المصرفية

الخدمة المصرفية هي كل نشاط غير ملموس أو منفعة يقدمها البنك لعملائه من أجل تلبية حاجاتهم ورغباتهم ولا يترتب على تقديمها أي نوع من أنواع الملكية.<sup>6</sup>

كما تم تعريفها بأنها مجموعة الأنشطة والعمليات المتضمنة عناصر ملموسة وغير ملموسة والتي يقدمها البنك ويدركها المستفيدون من خلال ملامحها وقيمتها المنفعة والتي تمثل مصدراً لإشباع حاجاتهم المالية والائتمانية الحالية والمستقبلية، وتعد في نفس الوقت مصدراً لأرباح المصرف خلال العلاقة التبادلية بين الطرفين.<sup>7</sup>

<sup>1</sup> هاني حامد الضمور، تسويق الخدمات، الطبعة الرابعة، دار وائل للنشر، عمان، 2008، ص 17.

<sup>2</sup> نفس المرجع، ص 24.

<sup>3</sup> بشير عباس العلاق، تسويق الخدمات، دون طبعة، دار زهران، عمان، 2007، ص 27.

<sup>4</sup> نفس المرجع، ص 29.

<sup>5</sup> هاني حامد الضمور، مرجع سبق ذكره، ص 27.

<sup>6</sup> نور الدين كروش وآخرون، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على تحسين جودة الخدمات المصرفية، مجلة البحوث والدراسات العلمية، المجلد 14، العدد 01، جامعة غرداية، الجزائر، 2020، ص 158.

<sup>7</sup> مروان محمد أبو عربي، الخدمات المصرفية في البنوك الإسلامية والتقليدية، دون طبعة، دار تسنيم للنشر والتوزيع، المملكة الأردنية الهاشمية، 2006،

ص 72.

ويتجسد المضمون النفعي للخدمة المصرفية في بعدين أساسيين هما: <sup>1</sup>

- البعد المنفعي

- البعد السماتي

يتعلق البعد الأول بحاجات ورغبات العميل، ويتمثل في مجموعة المنافع المادية المباشرة أو الحاجات والرغبات التي يسعى العميل من خلال شراء الخدمة المصرفية الحصول عليها.

أما البعد الثاني فيرتبط بالخدمة المصرفية ومستوى جودتها وملاءمتها للعميل وتتمثل في مجموعة الخصائص والسمات والمواصفات التي تتميز بها الخدمة المصرفية المقدمة.

### ثانياً: خصائص الخدمة المصرفية:

تتميز الخدمات المصرفية عن غيرها من الخدمات بعدة خصائص منها:

1- **اللاملموسية:** تتضمن الخدمة المصرفية في تقديمها عناصر مادية يمكن للفرد لمسها ورؤيتها كأجهزة الحاسوب والديكور وأخرى عناصر غير ملموسة لا يستطيع الفرد لمسها أو رؤيتها تتعلق بإدراكات الزبون وتوقعاته وتحقق له قيمة منفعية يقيم من خلالها مضمون الخدمة المقدمة ويترك أثراً حول ادراكه لجودة الخدمة.

يصعب تقييم الخدمات المصرفية من خلال اللمس أو التذوق أو الشم بسبب طبيعتها الغير ملموسة، وهذا ما يجعل ثقة العملاء بالبنك ورضاهم بالخدمة المقدمة لهم هو ما يثبت وجودها ويمكن من قياس جودتها. <sup>2</sup>

2- **تلازمية الخدمة المصرفية (التكامل):** لا يمكن فصل عملية انتاج وعملية توزيع الخدمة المصرفية لأنها عمليتان متلازمتان تكمل أحدهما الأخرى، وهذا لأن الخدمة المصرفية لا يتم تخزينها فهي تقدم مباشرة، يتم إنتاج الخدمة وتوزيعها في البنك نفسه أو أحد فروع أو عن طريق المصرف الآلي. <sup>3</sup>

3- **الخدمات المصرفية تنتج وتستهلك بنفس الوقت:** تستهلك الخدمة المصرفية المقدمة من المصرف للعميل فور حصوله عليها ولا يمكنه أن ينقلها إلى طرف ثالث حتى أنه يصعب عليه أن يعيدها وما يبقى له سوى الاستمتاع بالخدمة ووصف شعوره بها فقط. <sup>4</sup>

<sup>1</sup> ناجي معلا، الأصول العلمية للتسويق المصرفي، الطبعة الأولى، دار الوليد للنشر والتوزيع، عمان، 2002، ص 42.

<sup>2</sup> وسيم محمد حداد وآخرون، مرجع سبق ذكره، ص 225.

<sup>3</sup> محمود جاسم الصميدعي وردينة عثمان يوسف، التسويق المصرفي مدخل استراتيجي، كمي، تحليلي، الطبعة الأولى، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان ص 65.

<sup>4</sup> وسيم محمد حداد وآخرون، مرجع سبق ذكره، ص 46.

- 4- الخدمة المصرفية لا يستطيع الموظف انتاج عينات منها: ليس بإمكان الموظف انتاج و إرسال عينات من الخدمة للعميل لإبداء رأيه عن مدى جودتها والحصول على موافقته المسبقة لها كما أنه لا يمكنه أن يوصل له هذه الخدمة شفهيًا لأن تجربة ومعايشة الخدمة مختلف تمامًا، فالخدمة الفعلية تكون عند قدمه إلى البنك.<sup>1</sup>
- 5- جودة الخدمة غير قابلة للفحص قبل تقديمها للعملاء: تقديم الخدمة المصرفية من قبل موظف البنك يتم بناءً على تفاعل بشري بينه وبين العميل أثناء تعامله معه ولا يمكنه اجراء عملية الفرز والرقابة على الجودة بعد الانتاج كما لا يستطيع استبعاد الوحدات المعيبة فالاستهلاك تم فعلاً، فبتالي ضمانات الجودة ترتبط بالموظف بدرجة أكبر ومن الأهمية أن يستعد ويهيئ نفسه لكل لحظة خدمة.<sup>2</sup>
- 6- الانتشار الجغرافي: يعتمد المصرف للانتشار بسرعة بفتح أكبر عدد من الفروع المصرفية للوصول لعملائه وتلبية رغباتهم واحتياجاتهم من الخدمات والمنتجات المصرفية على المستوى المحلي حيث يمارس نشاطه أو على المستوى الدولي لمساعدته لاختراق السوق الدولية والتصدير إليها بفعالية كبيرة.<sup>3</sup>
- 7- الخدمة المصرفية غير قابلة للتجزئة: تختلف الخدمة المصرفية عن السلع في امكانية تجزئتها فالخدمة المصرفية يتم شراءها كمجموعة متكاملة ولا يمكن تجزئتها قبل أو عند شرائها والانتفاع بها.<sup>4</sup>
- 8- عدم قابلية الخدمة المصرفية للتخزين: الخدمة المصرفية تنتج فور الطلب عليها وتستهلك في اوانها لذلك لا يمكن تخزينها وطبقاً لذلك لا نرى عينات منها في رفوف البنك.<sup>5</sup>
- 9- الموازنة بين النمو والمخاطر: يصاحب شراء المنتجات المالية شراء الخطر لذلك لزم على البنك المراقبة لإيجاد التوازن بين التوسع في النمو والحذر من ارتفاع المخاطرة.<sup>6</sup>
- 10- الاعتماد على الودائع: الودائع أهم مصدر لتمويل البنك وتحقيق الأرباح حيث تعتمد عليها لتأدية أغلب الخدمات المصرفية.<sup>7</sup>
- 11- الخدمات المصرفية غير قابلة للاستدعاء مرة أخرى: تختلف طبيعة الخدمة المصرفية عن السلع فمجرد انتاجها وتقديمها للعميل تستهلك في التو واللحظة ولا تكون هناك فرصة لتعديلها أو تصحيح الأخطاء أو العيوب إن وجدت، ولإرضاء العميل فإن الاعتذار هو البديل الوحيد أمام موظف البنك.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> نفس المرجع، ص 45.

<sup>2</sup> - عبد الرحمان النعسة وصفي، التسويق المصرفي، الطبعة الاولى، دار كنوز المعرفة للنشر والتوزيع، عمان، 2011، ص ص 131-132.

<sup>3</sup> هناء سليمان، تطوير الخدمات المصرفية في الجزائر وأفاق تطبيق معايير بازل، رسالة ماجستير، منشورة، جامعة الجزائر 03، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، الجزائر، 2013، ص 6.

<sup>4</sup> ناجي معلا، مرجع سبق ذكره، ص 49.

<sup>5</sup> نفس المرجع، ص 49.

<sup>6</sup> الهام نايلي، أثر جودة الخدمات المصرفية على تحقيق الميزة التنافسية للبنوك التجارية، أطروحة دكتوراه، منشورة، جامعة العربي بن مهيدي، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، أم البواقي، الجزائر، 2016، ص 30.

<sup>7</sup> محمود جاسم الصميدعي وريدينة عثمان يوسف، مرجع سبق ذكره، ص 65.

يمكن تلخيص خصائص الخدمات المصرفية فيما يلي:<sup>2</sup>

- الخدمات المصرفية غير قابلة للتخزين، لأنها ليست مادية ولا ملموسة وتنتج وتستهلك بمجرد تقديمها للزبون.
- يمكن لأي بنك تقديم الخدمات المصرفية الجديدة المقدمة في بنك آخر لأنها ليست محمية ببراءة اختراع وليست احتكارية.
- عدم قابلية تجزئة الخدمات المصرفية وتقسيمها فهي خدمة تشتري وتنتفع بها حزمة متكاملة.
- الخدمات المصرفية تنتشر جغرافياً فيمكن تقديمها داخل وخارج البلد من خلال الحوالات المالية والبطاقات البنكية.
- تقديم الخدمة المصرفية غير نمطي أي غير متجانس ومتماثل، لأن كيفية تقديم الخدمة تختلف حسب العميل وكيفية تفاعله مع مقدم الخدمة.
- جودة الخدمات المصرفية غير قابلة للفحص قبل تقديمها للزبون حيث تظهر فعاليتها بعد استهلاكها من قبل العميل.

المطلب الثاني: أنواع الخدمات المصرفية وتقسيماتها

تقدم المصارف خدمات مصرفية متنوعة لمواكبة التطور التكنولوجي ولتلبية حاجات ورغبات عملائها المتعددة، ستعرض في هذا المطلب أنواع الخدمات المصرفية وتقسيماتها كما يلي:

الفرع الأول: أنواع الخدمات المصرفية

يمكن تقسيم الخدمات المصرفية الى نوعين

أولاً - الخدمات المصرفية التقليدية:<sup>3</sup>

1- قبول الودائع بأنواعها وتتألف من:

\*ودائع لأجل: لا يحق لصاحب هذه الودائع السحب منها إلا بعد انتهاء المدة المتفق عليها مع البنك، مقابل الحصول على فائدة.

\* وودائع تحت الطلب: يعرف بالحساب الجاري تودع لدى البنك دون قيد وشرط، يستطيع صاحبها السحب منها في أي وقت، ولا يدفع عليها البنك أي فائدة.

\*ودائع تحت اشعار: على صاحب هذه الودائع ابلاغ البنك بفترة زمنية متفق عليها قبل السحب منها.

2- منح القروض: توظيف موارد البنك التجاري في شكل قروض تمنح للعملاء.

<sup>1</sup> عبد الرحمان النعسة وصفي، مرجع سبق ذكره، ص 131.

<sup>2</sup> صلاح الدين مفتاح سعد الباهي، أثر جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية على رضا الزبائن، رسالة ماجستير، منشورة، جامعة الشرق الأوسط، كلية الأعمال، الأردن، 2016، ص33.

<sup>3</sup> مروان محمد ابو عربي، مرجع سبق ذكره، ص 22.

3- استثمار جزء من موارد المصرف في الاتجار بالأوراق المالية وغيرها: وتعني شراء الأوراق المالية (سندات أو أسهم) بأموال البنك الخاصة أو الأموال المودعة لديه بهدف تحقيق الربح وزيادة السيولة.

#### ثانيا- الخدمات المصرفية الحديثة:<sup>1</sup>

- تقديم خدمات استشارية للعملاء فيما يتعلق بأعمالهم ومشاريعهم التنموية لنيل ثقتهم بالمصرف.

- المساهمة في دعم وتمويل المشاريع التنموية التي تخدم المجتمع بالدرجة الأولى.

- المساهمة في تمويل ودعم المشاريع السكنية.

- شراء وبيع الأوراق المالية وحفظها لحساب العملاء.

- تحصيل الأوراق التجارية لصالح العملاء.

- إصدار خطاب الضمان.

- تحويل العملة للخارج.

- إصدار الشيكات السياحية.

- فتح الاعتمادات المستندية.

- تأجير الخزائن الحديدية للعملاء.

- خدمات البطاقة الائتمانية.

- شراء وبيع العملات الأجنبية والمحلية.

- شراء وبيع الشيكات الأجنبية.

- إدارة أعمال وممتلكات العملاء

#### الفرع الثاني: تقسيمات الخدمة المصرفية

تنقسم الخدمات المصرفية من حيث إدراك العميل لها إلى ثلاثة مستويات هي:<sup>2</sup>

<sup>1</sup> مروان ابو العرابي، مرجع سبق ذكره، ص ص 22-23.

<sup>2</sup> فيان مهدي بن يامين، أثر تكنولوجيا المعلومات المصرفية على تحسين جودة الخدمات المصارف التجارية، رسالة ماجستير، منشورة، جامعة الشرق الأدنى، كلية العلوم الاقتصادية والادارية، نيقوسيا، ص38.

**أولاً-الخدمات الجوهرية:** وهي الخدمات الرئيسية التي تدفع العميل يتوجه إلى البنك لطلب خدمة مصرفية هو يعرفها ويدرك منافعها وتلبي حاجاته ورغباته كطلب القروض أو فتح الحساب.

**ثانياً - الخدمات الحقيقية:** وتمثل مستوى متقدم من الطلب على تلك الخدمة وتعني الخدمات التي تعطي خدمات تفضيلية للعميل فهي غير مماثلة لكل العملاء فكل عميل له معايير يحدد وفقها جودة الخدمة المصرفية، وخصائصها كسرعة انجاز المعاملات والاحترام وغيرها، فكل عميل يدركها من وجهة نظره الخاصة

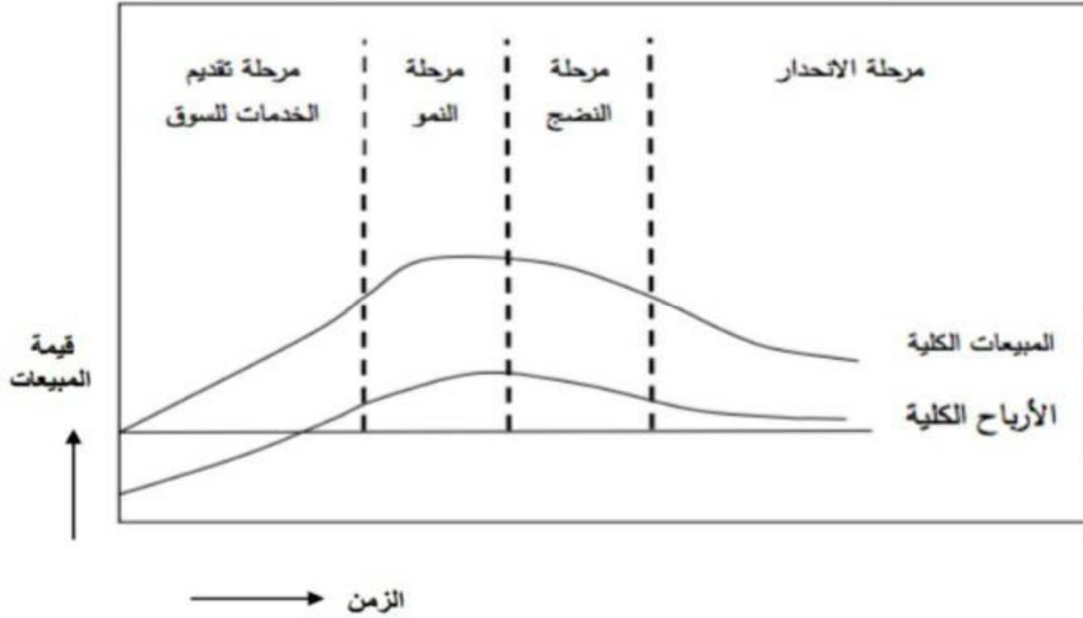
**ثالثاً - الخدمات التكميلية:** وهي الخدمات التي تعطي ميزة خاصة واطافية للخدمات المصرفية زيادة إلى ما يدركه العميل من خدمات جوهرية وحقيقية وهي التي تجعلها متجانسة ومتوافقة، مع ما يبحث عنه العميل كالاستشارات والخدمات التسهيلية التي تساعد في استخدام الخدمات الجوهرية.

**المطلب الثالث: دورة حياة الخدمة المصرفية والعوامل المؤثرة فيها**

**الفرع الأول: دورة حياة الخدمة المصرفية**

تغير حجم التعامل بالخدمة المصرفية عبر الزمن بمراحل تعرف بدورة حياة الخدمة المصرفية، تتغير خلالها طريقة تقديم الخدمة وسلوكها اتجاه عملائها، فدورة حياة الخدمة المصرفية تمر بأربعة مراحل كما هو موضح في الشكل وهي:

الشكل رقم (2-1): دورة حياة الخدمة المصرفية



المصدر: سامي أحمد مراد، تفعيل التسويق المصرفي لمواجهة آثار اتفاقية تحرير تجارة الخدمات "الجات"، المكتب العربي للمعارف للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، الإسكندرية، مصر، 2007، ص 134.

**أولاً- المرحلة الأولى -مرحلة الادخال (التقديم):** هي مرحلة الإنطلاقة الحقيقية للخدمة المصرفية الجديدة، ويتم عرض الخدمة في السوق المصرفي ويكون ذلك بشكل محدود وتجريبي ليتعرف عليها العملاء ويدركوا خصائصها ومزاياها وكيف لها أن تشبع حاجاتهم ورغباتهم، وفي هذه المرحلة يكون التعامل مع الخدمة المصرفية محدود ويقوم المصرف بدراسة الانطباعات الأولية للعملاء عن هذه الخدمة ومدى قبولهم لها، كما يحاول المصرف التعرف على أوجه القصور في الخدمة لئتم معالجتها.<sup>1</sup>

**ثانياً- المرحلة الثانية-مرحلة النمو:** تعد هذه المرحلة أهم مراحل دورة حياة الخدمة، وتتميز بزيادة نسبة المبيعات بسبب معرفة العملاء بالخدمة وثبات حجم التكاليف، خلال هذه المرحلة يسعى البنك لتحسين مستوى قبول الخدمة من خلال:

- تطوير وتحسين الخدمة وتقديم أشكال جديدة لها.
- توسيع قنوات بيع الخدمة لتشمل قطاعات عريضة وأسواقاً جديدة.

<sup>1</sup>فيان مهدي بن يامين، مرجع سبق ذكره، ص39.

- اقناع العملاء بشراء الخدمة من خلال الاعلانات لمواجهة المنافسين.
  - جذب أكبر عدد من العملاء عن طريق تخفيض اسعار الخدمة قدر الامكان.
- هناك عدة مؤشرات تدل على أن الخدمة المصرفية في مرحلة النمو وهي:

- زيادة المبيعات وزيادة الأرباح.
- المنافسة الشديدة بين المصارف وسعي كل منها لإبراز الميزة التنافسية للخدمة عن طريق:
- تحسين جودة الخدمة وتطوير خصائصها.
- الولوع الى أسواق جديدة بعد السيطرة على الأسواق الحالية.
- العناية بشبكة التوزيع وتطويرها.<sup>1</sup>

**ثالثا- المرحلة الثالثة-مرحلة النضج:** تتصف هذه المرحلة بانخفاض معدلات المبيعات، ووصول الأرباح الى المستوى الأعلى ويبدأ معدلها بالانخفاض بسبب شدة المنافسة بين البنوك وزياد تكاليف الاعلانات.

**رابعا- المرحلة الرابعة-مرحلة الانحدار والتدهور:** تشهد هذه المرحلة انخفاض كبير لطلب الخدمة المصرفية بسبب دخول خدمات أخرى جديدة تشبع حاجيات ورغبات العملاء بصورة أفضل وأكثر فعالية، وهذا ما يدفع البنك بسحبها تدريجيا من السوق والعمل على ادخال خدمات مصرفية جديدة.<sup>2</sup>

### الفرع الثاني: العوامل المؤثرة في دورة حياة الخدمة المصرفية

توجد مجموعة من العوامل المؤثرة على سلوك الخدمات المصرفية وعلى دورة حياتها تصنف هذه العوامل إلى:<sup>3</sup>

**أولا - عوامل تتعلق بالخدمة المصرفية وتتمثل في:**

- مدى اعتماد الخدمة المصرفية التكنولوجية الحديثة في تقديمها ومستوى تعقيدها.
- ملائمة الخدمة المصرفية وتوافقها مع عادات وتقاليد المجتمع وقيمهم.
- درجة ادراك العملاء واقتناعهم بمزايا الخدمة وتكاليفها قبل التعامل.
- نوعية الخدمة المصرفية المقرر تقديمها من قبل المصرف ومستوى جودتها.

**ثانيا - عوامل تتعلق بالمصرف وتتمثل في:**

- حجم المنافسة في السوق المصرفي وطبيعتها.
- درجة التكنولوجيا الفنية المستخدمة في الخدمة.

<sup>1</sup> سامي احمد مراد، تفعيل التسويق المصرفي لمواجهة آثار اتفاقية تحرير تجارة الخدمات "الجات"، الطبعة الأولى، المكتب العربي للمعارف للنشر والتوزيع، الإسكندرية، مصر، 2007، ص 135

<sup>2</sup> تيسير العجارمة، التسويق المصرفي، الطبعة الأولى، دار الحامد، الأردن، 2005، ص ص 152-153.

<sup>3</sup> حميد الطائي، بشير العلاق، تسويق الخدمات (مدخل استراتيجي، وظيفي وتطبيقي)، دون طبعة، دار اليازوري، الأردن، 2009، ص 210.

- طبيعة العملاء.
- الظروف الاقتصادية المحلية والدولية.
- درجة التطور في هياكل السوق المصرفي وطبيعتها.

### المبحث الثاني: جودة الخدمات المصرفية

أصبحت جودة الخدمة المصرفية من العناصر الأساسية التي تقوم عليها المصارف، وأهم استراتيجياتها المتبعة لتحقيق التميز والتفوق في المجال المصرفي ومواجهة المنافسة الشديدة للمحافظة على عملائها قدر الامكان من خلال تقديم خدمات متميزة وذات جودة عالية تلبي حاجياتهم وتوقعاتهم.

#### المطلب الأول: ماهية جودة الخدمة المصرفية

تعتبر جودة الخدمة المصرفية أحد الوسائل التنافسية في المفاضلة بين بنك وآخر، لهذا تسعى المصارف للارتقاء بجودة الخدمات التي تقدمها لعملائها للمحافظة عليهم وكسب رضاهم.

#### الفرع الأول: تعريف جودة الخدمات المصرفية

##### أولا-تعريف الجودة

في تعرف اورده DEMING WILLIAM EDUARAD، 1986 أكد فيه أن الجودة تعني " توقع احتياجات الزبون الحالية والمستقبلية، وترجمة هذه الاحتياجات إلى سلعة أو خدمة مفيدة وقابلة للاعتماد، وإيجاد النظام الذي ينتج السلعة أو الخدمة بأقل سعر ممكن وهذا ما يمثل قيمة جديدة لزبون والأرباح بالنسبة ويعرف EVANS 1993 الجودة أنها: " تلبية توقعات المستهلك أو ما يتفوق عليها".

ويرى FISHER 1996 أن الجودة "مفهوم مجرد يعني أشياء مختلفة للأفراد المختلفين وأنها في مجال الأعمال والصناعة تعني كم يكون الأداء أو خصائص معينة ممتازة خصوصا عند مقارنتها مع معيار موضوع من قبل المستهلك".<sup>1</sup>

##### ثانيا-تعريف جودة الخدمة

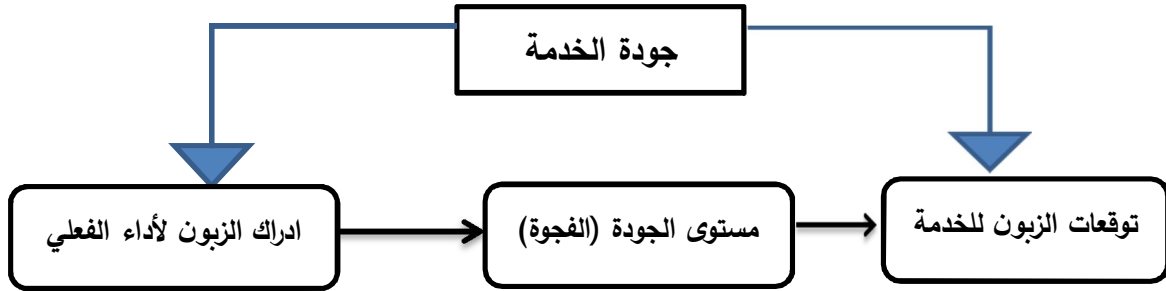
عرفها Dale Barrie على أنها مستوى الخدمة المسلمة للزبائن التي تلبي وتلبي حاجاتهم ومتطلباتهم وتناسب توقعاتهم التي تدل على رغباتهم وأمانهم المتشكلة وفقا للتجربة الماضية مع المصرف والمزيج التسويقي

<sup>1</sup>محمود حسين الوادي، عبد الله إبراهيم، حسين محمد سمحان، إدارة الجودة الشاملة في الخدمات المصرفية، الطبعة الأولى، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2010، ص 19.

للخدمات المصرفية والاتصالات الشخصية أيضا، وهي بمثابة الحكم الشخصي للزبون وتنتج عن المقارنة بين توقعاته للخدمة مع ادراكاته للخدمة الفعلية المسلمة.<sup>1</sup>

وتعرف جودة الخدمة<sup>2</sup> بأنها تعني معيار درجة تطابق الأداء الفعلي مع توقعات العملاء لتلك الخدمة والشكل الموالي يوضح ذلك:

الشكل رقم (2-2) يوضح تعريف جودة الخدمة



المصدر: سمية احمد ميلي، أهمية وسائل الدفع الحديثة في تحسين جودة الخدمات البنكية، مجلة التنمية والاقتصاد التطبيقي، المجلد 05، العدد 01، جامعة محمد بوضياف، مسيلة، الجزائر، 2021، ص 126.

ويمكن التعبير رياضيا عن ذلك كالتالي:

$$\text{جودة الخدمة} = \text{إدراك العميل للأداء الفعلي} - \text{توقعات العميل لمستوى الاداء}$$

وفي ضوء هذه المعادلة يمكن تصور ثلاث مستويات للخدمة هي:<sup>3</sup>

- 1- الخدمة العادية: وهي تلك الخدمة التي تتحقق عندما يتساوى إدراك العميل لأداء الخدمة مع التوقعات المسبقة عنها.
- 2 - الخدمة الرديئة: تنتج عندما يكون الأداء الفعلي للخدمة أقل من المستويات المتوقعة عنها.
- 3 - الخدمة المتميزة: وهي تلك الخدمة التي تتحقق عندما يفوق أو يتجاوز الأداء الفعلي لها توقعات العميل.

<sup>1</sup> الخامسة سايجي وحدة طويل، أثر وسائل الدفع الإلكتروني على جودة الخدمات المصرفية، مجلة أبحاث اقتصادية وإدارية، المجلد 13، العدد 02، جامعة العربي تبسي، تبسة، الجزائر، 2019، ص 70.

<sup>2</sup> سمية احمد ميلي، أهمية وسائل الدفع الحديثة في تحسين جودة الخدمات البنكية، مجلة التنمية والاقتصاد التطبيقي، المجلد 05، العدد 01، جامعة محمد بوضياف، مسيلة، الجزائر، 2021، ص 126.

<sup>3</sup> نفس المرجع، ص 126.

### ثالثا-تعريف جودة الخدمة المصرفية

جودة الخدمات المصرفية تعرف على أنها قدرة المصرف على معرفة متطلبات الزبائن والقدرة على التقائها وتلبيةها وتحقيق رضا الزبائن، فالبنك الذي يهدف إلى القيام بعملية تقديم خدمات ذات جودة عالية يجب عليه يسعى من خلالها التفوق على متطلبات الزبائن.

كما تعرف أنها "سلسلة من العلاقات بين الزبائن والعاملين بالبنك ويجب العمل على تحسين تلك العلاقة باختيار أفراد بإمكانهم تقديم خدمة أفضل".<sup>1</sup>

وتعرف جودة الخدمات المصرفية على أنها تمكن البنك من الإستجابة لتوقعات الزبائن ومتطلباتهم أو التفوق عليهم، تدعم المصارف قدراتها التنافسية من خلال تحقيق الجودة التي تتيح له تقديم خدمات جيدة تعزز ومكانته في السوق المستهدفة وموقفه في السوق".<sup>2</sup>

### الفرع الثاني: أهمية جودة الخدمة المصرفية وخصائصها الرئيسية

تحقيق جودة الخدمة لا يعد أمرا لازما في حد ذاته فحسب بل تعتبر أيضا من أنجح الطرائق لتحسين الانتاجية وخفض التكاليف ومحددا إستراتيجيا لبقاء المصرف واستمراره، نظرا للمنافسة الحالية التي يتمتع بها قطاع المصارف.

### اولا -أهمية جودة الخدمة المصرفية

أصبحت الجودة المصرفية أمرا هاما للأسباب التالية:<sup>3</sup>

**1-تحقيق الربح:** إن تقديم خدمات مصرفية ذات جودة تعمل على تخفيض تكاليف الخطأ، وبتخصيص موارد أقل لمعالجة الانحرافات عن العمل، كما أن رضا الزبائن بالخدمة المصرفية المقدمة لهم تجعلهم يحافظون على ولائهم للمصرف ويساعدون على جذب عملاء جدد، الأمر الذي يقلل من تكاليف استخدام الوسائل الترويجية، كل هذا يزيد من ربحية البنك، إضافة على ذلك الصورة الجيدة للمصرف المرسخة لدى العملاء من شأنها أن تحقق زيادة حجم الودائع.

<sup>1</sup>الهام نايلي، جودة الخدمات المصرفية وأثرها على الزبائن، مجلة رؤى اقتصادية، المجلد (غير مذكور)، العدد 08، جامعة حمه لخضر، الوادي، الجزائر، 2015، ص ص 138-139.

<sup>2</sup>خيرة بهلول، كريمة ضبيان، تأثير جودة الخدمات المصرفية على الصورة المدركة للعميل، مجلة الشعاع للدراسات الاقتصادية، المجلد 05، العدد 01، المركز الجامعي، تيسمسيلت، الجزائر، 2021، ص 53.

<sup>3</sup>سعدية محبوب، علاقة جودة الخدمة برضا العملاء في المؤسسات الصحية، رسالة الماجستير، غير منشورة، جامعة محمد خيضر، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير، بسكرة، الجزائر، 2009، ص 20.

2- الإحتفاظ بالعاملين: يسعى المصرف لتحسين مهارة العاملين وأدائهم وكفاءاتهم ومعاملاتهم باحترام وتقدير، للتقليل من معدل دورانهم، وتقليل تكاليف تدريبهم، كما أن أكثر المصارف نجاحاً هي التي تسعى لتوجيه عمل موظفيها نحو خدمة العملاء وإرضائهم.

3- التركيز على العميل: يعتبر العميل أهم عنصر في العمل المصرفي حيث تتمحور عليه جميع وظائف البنك، لهذا جعلت البنوك من أولوياتها التركيز على تلبية رغباته والاحتفاظ به وذلك للأرباح التي يمكن أن يجنيها المصرف من ذلك، فجودة الخدمة تسعى لإبقاء العميل واستمراره في التعامل.

4- التحسن المستمر: لا يمكن تحقيق إدارة الجودة ما لم يكن هناك التزام من قبل المصرف بالسعي المتواصل نحو تحسين جودة خدماتها والعمل على تطويرها بصورة مستمرة، وهو ما يتطلب تقليل الخطأ، تخفيض التكلفة، تطوير نمط الخدمة، استحداث خدمات جديدة تلبي الاحتياجات المتطورة للعملاء.

5- الحصول على ولاء العملاء وذلك من خلال إصرار العميل على التعامل مع نفس المصرف.

6- تحسين التكنولوجيا المستخدمة والعمل على تطويرها باستمرار.

7- الإسهام فيما يعود بالنفع على المجتمع.

كما يؤدي تبني البنوك لجودة الخدمات المصرفية عدة مزايا وفوائد نذكر أهمها كما يلي: <sup>1</sup>

1- القدرة على مواجهة المنافسة وضغوطاتها كما تساهم في تحقيق ميزة تنافسية فريدة من نوعها عن بقية البنوك.

2- تقليل الأخطاء وبالتالي تقليل تكاليف العمليات المصرفية.

3- الخدمة المصرفية الجيدة تفتح المجال لبيع خدمات مصرفية إضافية.

4- تحقق جودة الخدمات المصرفية رضا العميل وذلك من شأنه إعطاء صورة جيدة للبنك ما يجعلهم يجلبون عملاء جدد من معارفهم ما يزيد من ربحية البنك.

ثانياً- الخصائص الرئيسية لجودة الخدمة المصرفية:

لجودة الخدمة المصرفية نوعان أساسيان هما: <sup>2</sup>

<sup>1</sup> أحمد طرطار وسارة حليمي، جودة الخدمات المصرفية كآلية لتفعيل الميزة التنافسية للبنك، مداخلة مقدمة للملتقى الدولي حول إدارة الجودة الشاملة في قطاع الخدمات، جامعة منتوري، قسنطينة، 2010، ص 08.

<sup>2</sup> رعد حسن الصرن، مرجع سبق ذكره، ص 201.

1- **الجودة الفنية:** تعتمد هذه الجودة على خبرة موظفي المصرف ومهارتهم ومعرفتهم الجيدة بالخدمة المصرفية واجراءاتها المختلفة.

2- **الجودة الوظيفية:** يهتم في هذا النوع من الجودة على طريقة تقديم الخدمة حيث تتحقق الجودة من خلال محاولة تحديد احتياجات العملاء ومتابعة توقعاتهم وقياس رضاهم. كما يهدف المصرف لتعزيز جودة خدماته المصرفية بقياس وتخفيض تكاليف الخدمة المصرفية؛ وبناء قاعدة متينة لكسب ولاء الزبون.

تظهر جودة الخدمة في المصرف من خلال عدة عناصر تبين قيمة المنتج أو الخدمة المقدمة، ويمكن أن يستعمل عدة أساليب لإعطاء صورة جيدة عن خدمة سريعة وفعالة وهي:

- **العمال:** يولي المصرف أهمية بهيئة العمال، لباقتهم، لباسهم، بكشف هويتهم للعميل وبكفاءتهم.

- **الأجهزة:** يسعى المصرف لتحديث أجهزته ومعداته لتطوير المؤسسة وإعطاء صورة المؤسسة المتطورة..

- **المعلومات:** وهو توفير معلومات واضحة ومشجعة لاتخاذ القرارات الصحيحة.

- **الشعارات:** يقوم البنك بالتعبير عن ثقافته التنظيمية من خلال الشعارات والرموز.

- **المحلات:** يجهز المصرف محلات ويخصص أماكن داخل وخارج المصرف لاستقبال العملاء ويتكويّن العمال في مختلف العمليات المصرفية لتقليل انتظار العملاء.

- **الأسعار:** يعرض المصرف الأسعار للزبائن بكل شفافية ووضوح الأسعار، والخدمة يمكن أن تكون مكملّة للمنتج أو معروضة بصفة مستقلة عنه.<sup>1</sup>

### المطلب الثاني: مستويات وأبعاد جودة الخدمة المصرفية

من خلال هذا المطلب سنعرض مستويات جودة الخدمة المصرفية وأبعادها على النحو التالي:

#### الفرع الأول: مستويات جودة الخدمة المصرفية

هناك خمسة مستويات لجودة الخدمة المصرفية يمكن تحديدها كما يلي:<sup>2</sup>

- **الجودة المتوقعة:** وهي الجودة المتوقعة من قبل العملاء و تمثل مستوى الجودة من الخدمات المصرفية التي يتوقعون أن يحصلوا عليها من المصرف الذي يتعاملون معه.

<sup>1</sup> وسيلة حمداوي، الجودة ميزة تنافسية في البنوك التجارية، دون طبعة، مديرية النشر لجامعة قالمة، الجزائر، ص ص 25-26.

<sup>2</sup> سمية أحمد ميلي، مرجع سبق ذكره، ص 127.

- **الجودة المدركة:** وهي ما تتركه إدارة المصرف في نوعية الخدمة التي تقدمها لعملائها والتي تعتقد أنها تشبع حاجاتهم ورغباتهم بمستوى عالي، وهي مدى ادراك المصرف لتوقعات واحتياجات العملاء وتقديم خدمة مصرفية تتوافق مع مستوى توقعاته وترضيه.

- **الجودة الفنية (القياسية):** وهي الطريقة التي تؤدي بها الخدمة المصرفية من قبل موظفي المصرف والتي تخضع لمواصفات النوعية للخدمة المصرفية المقدمة.

- **الجودة الفعلية:** هي التي تؤدي بها الخدمة وتعتبر عن مدى التوافق والقدرة في استخدام أساليب تقديم الخدمة بشكل جيد يرضي العملاء، أي بعبارة أخرى كيف يرفع موظفي البنك من مستوى توقع العملاء للحصول على الخدمة المصرفية وهي تعتمد على مهارة الموظفين وخبرتهم وتختلف من بنك الى آخر ومن عامل الى آخر ومن العامل نفسه حسب حالته.

- **الجودة المرجوة للعملاء:** أي مدى الرضا والقبول الذي يمكن أن يحصل عليه المصرف من عملائه عند تلقيهم لتلك الخدمات.

### الفرع الثاني: أبعاد جودة الخدمة المصرفية

حددت الدراسات التي قام بها (Parasuraman , Zeithmal and Berry, 1985) عشرة ابعاد لجودة الخدمة المصرفية تتمثل في:<sup>1</sup>

**أولا - الإعتدائية:** ونقصد بها تقديم الخدمة بالشكل الصحيح من المرة الأولى وبدون أخطاء ووفاء المصرف بوعوده للعميل، وتتضمن:

- تجنب الاخطاء في الحسابات والملفات ودقتها.

- الخدمة المصرفية مقدمة بشكل صحيح وسليم.

- تقديم الخدمة في المواعيد المتفق عليها والمحددة.

- الحفاظ على مستوى أداء الخدمة وثباته.

**ثانيا - الاستجابة السريعة من طرف العاملين:** وتعني مدى استعداد الموظفين بالمصرف في تقديم الخدمة المطلوبة ومساعدة الزبائن في حل مشاكلهم والإجابة على استفساراتهم والاستجابة لطلب الزبون في الوقت المناسب وبشكل سريع.

<sup>1</sup> عبد القادر بريس، جودة الخدمات المصرفية كمدخل لزيادة القدرة التنافسية للبنوك، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، العدد 03، جامعة حسيبة بن بوعلي، شلف، الجزائر، ص ص 256-257.

ثالثا-القدرة أو الكفاءة: وتعني المهارة التي يمتلكها موظفي البنك لتقديم الخدمة وكذلك امتلاكهم للمعارف التي تمكنهم من أداء مهامهم بشكل أمثل بالإضافة إلى مهارات الاتصال لتفهم العملاء .

رابعا-سهولة الحصول على الخدمة: تسهيل حصول العميل على الخدمة ويتم ذلك بتقليل فترة الانتظار، وتوفير منافذ عديدة للحصول عليها كذلك توفير الخدمة في الزمن والمكان الملائم للعميل.

خامسا-اللباقة: المجاملة واللطافة التي يتصف بها مقدم الخدمة والإحترام وحسن المظهر الأنيق الذي يبدو به.

سادسا-الإتصال: وتعني التواصل بين مقدم الخدمة والزبائن بلغة سهلة ومفهومة، وتزويدهم بتفاصيل حول الخدمة وكيفية معالجة المشاكل حالة وقوعها.

سابعا-المصداقية: وتعني الثقة والأمانة والوفاء في العلاقة بين مقدم الخدمة والزبائن لأنها تعبر عن مصداقية اسم وسمعة المصرف.

ثامنا - الأمان: توفر الخدمة المصرفية السرية والأمان لمعاملات العميل كما أنها خالية من الخطورة والشك.

تاسعا-معرفة وتفهم العميل: وتعني كم من الجهد والوقت المبذول لفهم الحاجات والمتطلبات الخاصة للزبون، الاهتمام بشكل شخصي بالعميل وتقديم الاستشارة والتوجيه اللازم.

عاشرا - الأشياء الملموسة: وتتمثل في التسهيلات المادية والمعدات والاجهزة ووسائل الاتصال ومظهر الخارجي للمصرف ومظهر الافراد القائمين على ايصال الخدمة.<sup>1</sup>

بقي المختصون في نقاش حول تحديد عدد أبعاد جودة الخدمة المصرفية الى ان تم ايجازها من قبل نفس المختصين السابقين سنة 1990 في خمسة أبعاد وهي:

01- الملموسية: تشمل كل شئ مادي في البنك من معدات وتقنيات وتجهيزات اللازمة لتقديم الخدمة.

02- الاعتمادية: وهي قدرة مقدم الخدمة المصرفية على انجازه لهاته الخدمة بدقة من وجهة نظر العميل ودرجة الاعتماد عليه في تقديمها بشكل يرضي طموحه.

03- الاستجابة: التعامل مع متطلبات العملاء بسرعة والاستجابة لاستفساراتهم وشكاويهم وتقديم المساعدة اللازمة لهم.<sup>2</sup>

04- الأمان: هي الشعور بطمأنينة والثقة الممنوح للعملاء حول خلو الخدمة من الأخطاء والخطر لكسبهم كعملاء دائمين، ويشمل الأمان النفسي والمالي.

<sup>1</sup> نفس المرجع، ص 257.

<sup>2</sup> حسام الدين عبد الحفيظ، جودة الخدمات المصرفية كمدخل لزيادة القدرة التنافسية للبنوك التجارية الجزائرية، أطروحة دكتوراه، منشورة، جامعة محمد بوضياف، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، المسيلة، الجزائر، 2021، ص 53.

05- التعاطف: العناية بالعميل والاهتمام بمشاكله والسعي لإيجاد حلول لها، وابداء الرغبة في تقديم الخدمة حسب حاجته.<sup>1</sup>

### المطلب الثالث: نماذج قياس جودة الخدمات المصرفية

أجريت العديد من الدراسات توصل الباحثين من خلالها أن قياس جودة الخدمة المصرفية لها عدة نماذج تقاس بها، لكن أشهرها وأهمها هما نموذج الفجوات ونموذج الاتجاهات التي سنعرضها في هذا المطلب:

#### الفرع الأول: نموذج الفجوة أو نموذج جودة الخدمة Serviquial

يعني مصطلح Serviquial جودة الخدمة وهو اختصار لكلمتي service = خدمة ، quality = جودة كما يطلق على هذا النموذج اسم نموذج الفجوة Gap Model.

يرجع هذا النموذج إلى الدراسات المطورة التي قام بها الباحثين Prasuraman , Zeithaman and Berry سنة 1985 في محاولة لتقييم جودة الخدمة بالاعتماد على الأبعاد الخمسة لجودة الخدمة وذلك بتحديد الفجوة بين توقعات العميل للخدمة التي يريدها وإدراكاته لمستوى الخدمة المقدمة بالفعل.<sup>2</sup>

يتم الإحاطة بالأبعاد الخمسة لجودة الخدمة في هذا النموذج من خلال استبيان مكون من 44 عبارة مقسمة لدراسة كل من توقعات وإدراكات العميل للخدمة المقدمة له وتحديد الفجوة كما يلي: 22 عبارة تتعلق بتوقعات الزبائن والتي تمثل المستوى المرغوب فيه لجودة الخدمة، و 22 عبارة أخرى تتعلق بالإدراكات والتي تمثل مستوى الأداء الفعلي للخدمة، وبمقارنة الفرق بين (التوقعات والإدراكات) يمكن تحديد الفجوة التي تمثل رضا الزبون.<sup>3</sup> حيث يمكن التعبير عنها بالعلاقة التالية:<sup>4</sup>

$$\text{جودة الخدمة} = \text{الإدراك} - \text{التوقع}$$

حددت في هذا النموذج خمسة أنواع من الفجوات كما هو موضح في الشكل الآتي:

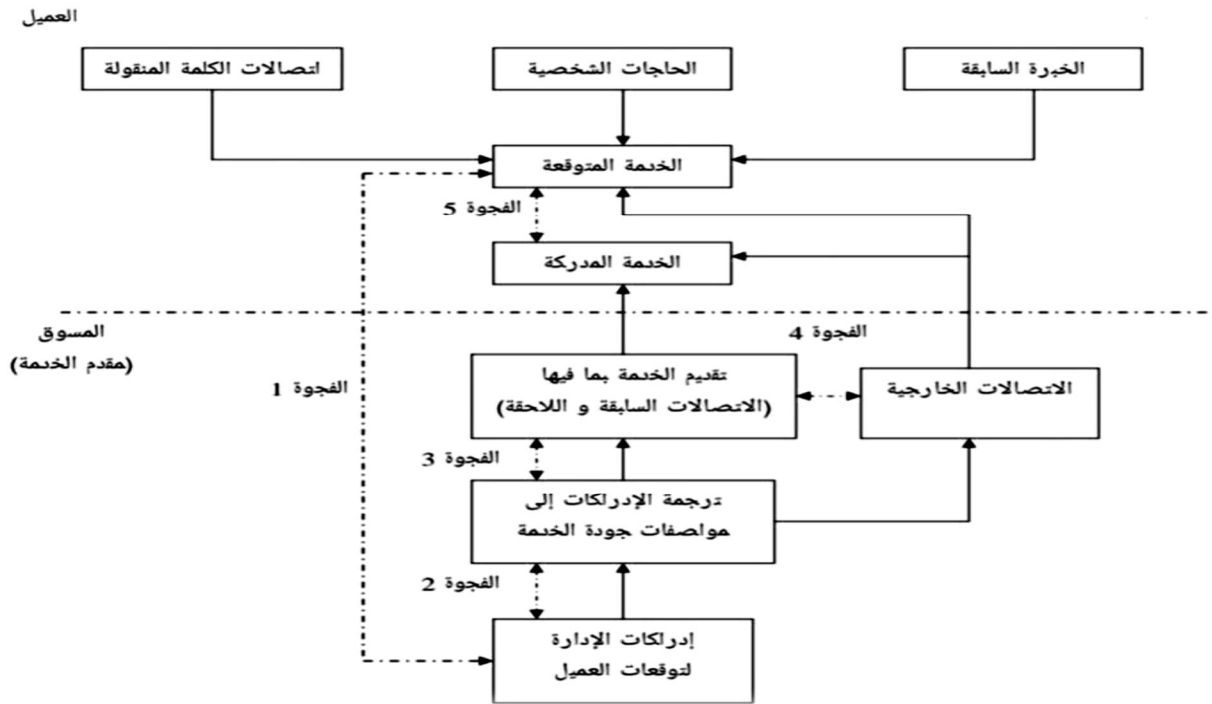
<sup>1</sup>محمود حسين الوادي وآخرون، مرجع سبق ذكره، ص 42.

<sup>2</sup>هدى جبلي، قياس جودة الخدمة المصرفية، رسالة ماجستير، جامعة منتوري، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، قسنطينة، الجزائر، 2010، ص 87.

<sup>3</sup>صلاح الدين مفتاح سعد الباهي، مرجع سبق ذكره، ص 38.

<sup>4</sup>سفيان بوصلاح، التحكم في جودة الخدمات البنكية، أطروحة دكتوراه، منشورة، جامعة أبو بكر بلقايد، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير والعلوم التجارية، الجزائر، 2016، ص 81.

الشكل رقم (2-3): نموذج الفجوة serviquial



المصدر: هدى جبلي، قياس جودة الخدمة المصرفية، مذكرة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة منتوري، قسنطينة، الجزائر، 2010، ص 88.

#### أولاً- الفجوة الأولى: بين توقعات العميل وإدراك الإدارة لهذه التوقعات

تتشكل هذه الفجوة عند عجز الإدارة على الفهم الكامل لتوقعات الزبائن حول الخدمة وبهذا يحدث اختلاف بين توقعات الزبائن لمستوى الخدمة ومدى إدراك إدارة البنك لتلك التوقعات وهي تفسر عجز إدارة البنك عن معرفة حاجات ورغبات الزبائن فلو كان بمقدورها معرفة توقعات عملائها كان بإمكانها تقديم خدمات وفقاً لذلك وتحصل على رضاهم بالخدمة.<sup>1</sup>

#### ثانياً- الفجوة الثانية: بين إدراك الإدارة لتوقعات العميل ومواصفات جودة الخدمة

تشير هذه الفجوة إلى عدم تطابق المواصفات الخاصة بالخدمة وإدراكات البنك لتوقعات العميل، بمعنى أنه لو كانت حاجات العملاء معروفة بالنسبة للبنك فانه لا يمكن وصفها بالشكل المحدد في تقديم الخدمة.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> هدى جبلي، مرجع سبق ذكره، ص 89-91.

<sup>2</sup> نفس المرجع، ص 91.

ثالثا -الفجوة الثالثة: بين مواصفات جودة الخدمة وتقديم الخدمة

تظهر هذه الفجوة عند التقديم الفعلي للخدمة بسبب تدني مستوى مهارة وكفاءة مقدمي الخدمة أو تعطل وسيلة من وسائل تقديم الخدمة أو تعقد مواصفات الخدمة وعدم مرونتها كل هذا يؤدي إلى إخفاق مقدم الخدمة في الإيفاء بمواصفات جودة الخدمة.

رابعا -الفجوة الرابعة: بين أداء الخدمة والاتصال الخارجي (الخدمة المروجة)

تقع هذه الفجوة عندما تكون التصريحات والإعلانات والإشهاريات الترويجية التي تخص البنك مقدم الخدمة لا تتطابق مع الأداء الفعلي للخدمة، فيظهر للعميل إختلاف في شكل وقيمة الخدمة المتوقعة والوعود المقدمة بخصوص جودة الخدمة فينتج عن ذلك عدم رضا العملاء بالخدمة وتراجع الثقة في مصداقية البنك.<sup>1</sup>

خامسا -الفجوة الخامسة: بين الخدمة المتوقعة والخدمة المدركة

تعتبر هذه الفجوة محصلة كل الفجوات السابقة، ويتم من خلالها الحكم على جودة أداء البنك كله، وتعني عدم تطابق الخدمة المتوقعة من قبل العميل والخدمة الفعلية المقدمة له وهي تتعلق بالفرق بين توقعات العملاء وإدراكاتهم للخدمة المقدمة بالفعل.<sup>2</sup>

الفرع الثاني: نموذج الأداء الفعلي (الإتجاه) Servperf

يسمى هذا النموذج بنموذج الإتجاه، ويعرف باختصار لكلمة Service Performance، ظهر عام 1992 نتيجة دراسات توصل لها الباحثين Taylor Steven , Joseph Cronin، يتم تقييم جودة الخدمة في هذا النظام من خلال الأداء الفعلي لها، ويركز على جانب الإدراكات الخاصة بالعميل، ويرفض فكرة الحكم على جودة الخدمة من خلال الفجوة، باعتبار أن جودة الخدمة يمكن الحكم عليها مباشرة من خلال اتجاهات الزبائن، ويمكن التعبير عن ذلك بالمعادلة التالية:

$$\text{جودة الخدمة} = \text{الأداء الفعلي للخدمة}$$

يرتبط مفهوم جودة الخدمة في هذا النموذج بإدراكات العملاء للأداء الفعلي، ومستوى رضاه على الأداء الحالي للخدمة وذلك بناء على تجاربه وخبرته السابقة مع البنك، وتعتبر جودة الخدمة في هذا النموذج مفهوما اتجاهيا يعبر عنها كنوع من الاتجاهات.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> فضيلة شيروف، أثر التسويق الإلكتروني على جودة الخدمات المصرفية، رسالة ماجستير، غير منشورة، جامعة منتوري، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، قسنطينة، الجزائر، 2010، ص 35.

<sup>2</sup> سفيان بوصلاح، مرجع سبق ذكره، ص 83.

يتضمن نموذج الاتجاه كأسلوب لتقييم جودة الخدمة الافكار التالية:<sup>2</sup>

- يركز تقييم مستوى الجودة على أساس المؤشرات المحددة لمستوى الجودة (الاعتمادية، الاستجابة،... الخ).
- تقييم العميل لجودة الخدمة المقدمة فعليا من البنك يحدده بشكل كبير الأداء الحالي للخدمة.
- الخبرة السابقة لتعامل العميل مع المصرف تعبر عن رضاه للخدمة المقدمة له وهي الأساس لتقييمه لجودة الخدمة، هذا يعني أن تقييم العميل جودة الخدمة عملية تراكمية طويلة الأجل ناتجة على تجاربه وخبراته السابقة.

### المبحث الثالث: علاقة وسائل الدفع الإلكتروني بجودة الخدمة المصرفية

تساهم جودة الخدمات المصرفية في تخفيض التكاليف وزيادة الربحية والحصة السوقية للبنك، لهذا تسعى البنوك دوما لتحسينها من خلال توظيف أحدث التطورات التكنولوجية واستثمارها للتعرف على حاجيات عملائها وتلبية رغباتهم.

كما تساعد الخدمات المصرفية الإلكترونية في الرفع من فعالية تنفيذ العمليات بشكل فوري ومباشر الى جانب رفع الحماية وتقليل من الأخطاء التشغيلية التي قد يحدثها العنصر البشري.

### المطلب الأول: التحول الى الخدمات المصرفية الإلكترونية

يعود ظهور الخدمات المصرفية الإلكترونية إلى مواكبة البنوك لتطور تكنولوجيا الاعلام والاتصال واعتمادها على ما أفرزته من وسائل الكترونية حديثة لتقديم خدمات مصرفية متطورة ومتنوعة.

#### الفرع الأول: مفهوم الخدمة المصرفية الإلكترونية

##### أولا -تعريف الخدمة المصرفية الإلكترونية:

تعني الخدمات المصرفية الإلكترونية استخدام قنوات التواصل الإلكترونية التفاعلية في تقديم الخدمات المصرفية التقليدية والحديثة وتوصيلها تلقائيا ومباشرة للعميل. كما أن هذه الخدمات تتضمن نظم تمكن العملاء

<sup>1</sup>حسيبة العربي، جودة الخدمات المصرفية في الجزائر من وجهة نظر الزبون، رسالة ماجستير، منشورة، جامعة الجزائر 03، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، الجزائر، 2016، ص 91.

<sup>2</sup>صلاح الدين مفتاح سعد الباهي، مرجع سبق ذكره، ص 43.

من أفراد وشركات عبر شبكة عامة أو خاصة بما في ذلك شبكة الأنترنت الوصول للحسابات المصرفية والحصول على معلومات عن المنتجات المالية.<sup>1</sup>

وتعني أيضا مجموعة الخدمات المصرفية التقليدية والمبتكرة المقدمة من طرف البنوك، والتي تتم عبر شبكات اتصال الكترونية يحدد المصرف شروط العضوية للدخول إليها من قبل المتعاملين.<sup>2</sup>

ونقصد بها استعمال تكنولوجيا الإعلام والاتصال لتنفيذ العمليات المصرفية المتعلقة بتقديم الخدمات المصرفية التقليدية أو الحديثة بطريقة الكترونية، تتيح الطبيعة الالكترونية لهذه الخدمات للعميل القيام بالأعمال التي يرغب بها من أي مكان وفي أي وقت دون حاجته للذهاب إلى المصرف.<sup>3</sup>

من خلال التعاريف السابقة يمكن تعريف الخدمة المصرفية الالكترونية على أنها قيام المصرف بتقديم خدماته التقليدية أو الحديثة بوسائل تكنولوجيا متطورة من خلال قنوات الكترونية لتلبية حاجيات العملاء.

### ثانيا - أهمية الخدمات المصرفية الالكترونية

للخدمات المصرفية الإلكترونية الفائدة كبيرة للعملاء والبنك معا ما يكسبها أهمية بالغة نذكر منها: <sup>4</sup>

- تحمل البنك تكاليف أقل لإجراء المعاملات.
- توثيق الصلة بين العميل والمصرف وتوطيد ارتباطهم.
- تساعد على كسب عملاء جدد و توسيع قاعدة العملاء.
- توفير خدمات مصرفية حديثة وشاملة.
- تعزيز البنك موقعه في السوق المصرفية واكتساب ميزة تنافسية.

### ثالثا - خصائص الخدمات المصرفية الالكترونية

تمتاز الخدمات المصرفية المقدمة عن طريق الوسائط الإلكترونية عن غيرها الخدمات المنفذة بالوسائل التقليدية بخصائص نذكر منها: <sup>1</sup>

<sup>1</sup> شعبان فرج ومصطفى بوبكر وحامد عبد الله الحرتسي، العمليات المصرفية وإدارة المخاطر، دون طبعة، نواصري للطباعة والنشر، الجزائر، 2019، ص 70.

<sup>2</sup> عمر بن موسى واحمد علماوي، جودة الخدمات المصرفية الالكترونية كمدخل لبناء مزايا تنافسية للبنوك الجزائرية، مقال منشور في مجلة دراسات اقتصادية، العدد 38، جامعة غرداية، 2019، ص 399.

<sup>3</sup> محمد الصيرفي، إدارة العمليات المصرفية (العادية، غير العادية، الالكترونية)، الطبعة الأولى، دار الفجر لمنشر والتوزيع، القاهرة، مصر، 2016، ص 213.

<sup>4</sup> صلاح الدين مفتاح سعد الباهي، مرجع سبق ذكره، ص 22.

- الخدمات المصرفية الالكترونية تتم عن بعد أي أنها لا تتم مباشرة بين مقدم الخدمة المصرفية وطالبيها حيث تكون بينها مسافة.
- الخدمات المصرفية الالكترونية تتعدى الحدود الجغرافية ويمكن الحصول عليها من أي مكان.
- الخدمات المصرفية تقوم على تعاقد بدون مستندات ومرتكزات مالية.
- ونذكر خصائص أخرى يمتاز العمل المصرفي الإلكتروني بها منها: <sup>2</sup>
- اختفاء الوثائق الورقية للمعاملات: عدم استخدام الأوراق والمستندات في المراسلات والاجراءات بين طرفي الخدمة المصرفية حيث تتم العملية كلها الكترونيا.
- تمكن الخدمات المصرفية الالكترونية من توسيع النشاط عالميا عبر شبكة الانترنت خاصة بالنسبة للبنوك الصغير الحجم وزيادة مواردها.
- عدم امكانية تحديد الهوية: عدم رؤية أطراف التعامل الإلكتروني لبعضهم ويتم التعرف عليهم إلكترونيا من خلال وسائل التأمين.
- سرعة ودقة تقديم الخدمة وإمكانية تقديم منتجات إلكترونية ككشف الرصيد والحساب.

### الفرع الثاني: مزايا الخدمات المصرفية الإلكترونية

- تمكن الخدمات المصرفية عبر الأنترنت حصول العميل على الخدمة بسرعة وفي وقت أقل من ذهابه على إلى البنك للحصول عليها.
- تقدم بنوك الأنترنت لعملائها عبر مواقعها الإلكترونية العديد من العروض والخيارات وأسعار الخدمات والفائدة دون الذهاب فعليا لها.
- الخدمات المصرفية عبر الأنترنت لا تخضع للحدود الجغرافية ما يمكن المصارف عرض خدماتها خارج البلدان المتواجدة بها.
- تعمل المصارف التي تسعى لتقديم خدمات مصرفية الكترونية على انفاق أموال في اقتناء التجهيزات الالكترونية والشبكات والبرمجيات لتستفيد من تخفيض التكاليف المتعلقة ببناء الفروع وتوظيف المزيد من العمال وتخفيض تكاليف العمليات على المدى الطويل.

<sup>1</sup>أحمد سفر، مرجع سبق ذكره، ص 263.

<sup>2</sup> ناظم محمد نوري الشمري وعبد الفتاح زهير عبد اللات، مرجع سبق ذكره، ص 34.

-العمليات المصرفية الالكترونية تحتفظ بالمعلومات الشخصية والمصرفية للعملاء إلكترونياً، ما يوفر سهولة المقارنة والتحليل واستخراج النتائج آلياً.

- تحتفظ بنوك الأنترنت بالمعلومات إلكترونياً كما أن أعداد الموظفين بها قليلة ما يجعل إعادة هيكلة الأعمال المصرفية بها سهل ويسير.<sup>1</sup>

- تمكن العمليات المصرفية الإلكترونية البنوك من جلب عدد أكبر من المودعين للأموال والمقرضين لها وطالبي الخدمة المصرفية ما يزيد من سيولتها ويرفع من أرباحها.

- تساعد البنوك على تقديم خدمات مصرفية متنوعة وترفع كفاءة أدائها.<sup>2</sup>

### المطلب الثاني: قنوات الخدمة المصرفية الالكترونية

الفرع الأول: الخدمات المصرفية الالكترونية عبر الصرافات الآلية (Automatic Teller Machines) ATM

الصراف الآلي هو جهاز آلي صغير موصول بواجهة البنك أو بشكل مستقل في الأماكن التي يقصدها العملاء، متصل بشبكة حاسب المصرف، ويقوم العميل بواسطة البطاقة البلاستيكية أو البطاقة الذكية الممغنطة من خلال قارئ الجهاز الذي يحلل المعلومات الحصول على العديد من الخدمات المصرفية المختلفة مثل: السحب، الايداع، التحويلات الداخلية.<sup>3</sup> وغيرها من الخدمات التي نذكرها لاحقاً. وهو عبارة عن ماكينة مبرمجة تحفظ فيه الأموال بطريقة معينة تسمح بإدخال مبلغ مغطى في رصيد حساب صاحب البطاقة تسمح له بالقيام بعملية الايداع والسحب في حدود مبالغ معينة<sup>4</sup>. كما أنها لها دور هام في توزيع المنتجات المصرفية ومن أنواعها:<sup>5</sup>

#### أولاً- الموزع الآلي للأوراق (Distributeur Automatique de Billets) (D.A.B)

هو جهاز أوتوماتيكي موصول بوحدة مراقبة الكترونية تسمح للعميل حامل البطاقة الإلكترونية بسحب مبلغ من المال دون الذهاب إلى الفرع.

<sup>1</sup> صلاح الدين مفتاح سعد الباهي، مرجع سبق ذكره، ص 23.

<sup>2</sup> فرج شعبان وآخرون، مرجع سبق ذكره، ص 71.

<sup>3</sup> ناظم محمد نوري الشمري وعبد الفتاح زهير عبد اللات، مرجع سبق ذكره، ص 30.

<sup>4</sup> احمد سفر، مرجع سبق ذكره، ص 156.

<sup>5</sup> يوسف حسن يوسف، مرجع سبق ذكره، ص 29-31.

الجدول رقم ( 2- 1 ): الموزع الآلي للأوراق D.A.B

| المبادئ العامة                                                                          | التقنية                                                                                                                                      | النتائج                     |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|
| -يسمح بالسحب لكل حامل بطاقة<br>-يوجد في البنوك، الشوارع، أماكن أخرى<br>-يعمل دون انقطاع | -جهاز موصول بوحدة مراقبة الكترونية<br>تقرأ المدارات المغناطيسية للبطاقة<br>- هذه الأخيرة تسجل عليها المبالغ المالية<br>الممكن سحبها أسبوعياً | -تخفيف نشاط السحب في الفروع |

المصدر: يوسف حسن يوسف، البنوك الالكترونية، الطبعة الأولى، القاهرة، المركز القومي للإصدارات القانونية، 2012، ص 29.

ثانياً- الشباك الآلي للأوراق (G.A.B (Guichet Automatique de Bancaire

هو أيضاً جهاز أوتوماتيكي متصل بالحاسب الرئيسي للبنك يمكن من الحصول على العديد من الخدمات بواسطة البطاقة البنكية منها: السحب، ايداع الأموال، التحويل المالي من حساب إلى حساب، طلب الشيك، والاطلاع على الرصيد.

الجدول رقم (2- 2): الشباك الآلي للأوراق G.A.B

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

المصدر: يوسف حسن يوسف، البنوك الالكترونية، الطبعة الأولى، القاهرة، المركز القومي للإصدارات القانونية، 2012، ص 30.

منافع أجهزة الصراف الآلي: يستفيد كل من العميل والبنك من الخدمات المقدمة من طرف الصراف الآلي وهي:

### 1- بالنسبة إلى العميل:

يوفر استخدام العميل للصراف الآلي الشعور بالأمان والراحة كما يزيد من ارتباطه بالبنك ويمكنه من الحصول على خدمات متنوعة بتكلفة أقل وعلى مدار 24/24 ساعة في اليوم.

### 2- بالنسبة إلى المصرف:

يمكن الصراف الآلي المصرف من تقديم خدمات متميزة وسريعة وبشكل مستمر كما أنه يحقق لها نسبة من الربحية للمساهمين في المصارف، بالإضافة إلى ذلك الصراف الآلي يساعد المصرف من تحقيق سياسة مصرفية من خلال تخفيض اليد العاملة في الفرع الواحد، توجيه الموظفين لتقديم خدمة أكثر كفاءة وتخصيص الخدمات الجانبية كالاستعلام عن الرصيد للصراف الآلي.<sup>1</sup>

### ثالثا - نهائي نقاط البيع الإلكترونية (T.P.V Terminal point de vente)

هي عبارة عن أجهزة صغيرة متواجدة لدى التجار والبائعين، تمكن عملاء البنك من تسديد قيمة مشترياتهم كبدل للنقد والشيكات، وذلك بخصم قيمة المشتريات من حساب الزبون وتحويلها إلكترونياً إلى حساب البائع مقابل عمولة معينة لصالح البنك.<sup>2</sup>

هذه الأجهزة موصولة بالكمبيوتر المركزي للمصرف وتعمل من خلال تمرير البطاقة البنكية على القارئ الإلكتروني للجهاز وادخال الرقم السري (code pin).

### الجدول رقم (2-3): نهائي نقطة البيع T.P.V

| المبادئ العامة                                                                | التقنية                                | النتائج                           |
|-------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|-----------------------------------|
| يوضع في المحلات حيث يسمح للعميل تسوية عملياته التجارية بالبطاقة اثناء التسديد | - فروع موصولة بشبكة تجمع بنوكاً مختلفة | يحل مشاكل نقل الأموال ويوفر الامن |

المصدر: يوسف حسن يوسف، البنوك الإلكترونية، الطبعة الأولى، القاهرة، المركز القومي للإصدارات القانونية، 2012، ص 31.

<sup>1</sup> زواش زهير، مرجع سبق ذكره، ص ص 73-74.

<sup>2</sup> علي محبوب وعلي سنوسي، مرجع سبق ذكره، ص 14.

### منافع نقطة البيع الالكترونية:

ان استخدام خدمة نقاط البيع يعود بالنفع للبائع والعميل والمصرف.

#### 1- بالنسبة للعميل:

توفر نقاط البيع الحماية والأمن لمال العميل من الضياع أو السرقة وتغنيه عن حملها، كما أنها تمكنه من شراء احتياجات غير متوقعة في حالة عدم توفر سيولة لديه، بالإضافة إلى ذلك تمكنه من تسديد قيمة مشترياته بأي عملة وتريحه من إجراءات إدخال العملات وإخراجها في بعض البلدان التي تضيق ذلك.

#### 2- بالنسبة للبنك:

يحصل البنك على نسبة من الأرباح مقابل استخدام جهازه الآلي فهو يحصل على نسبة متفق عليها من ثمن البضاعة يدفعها التاجر للبنك عند تحويل له قيمة الفاتورة، ويحصل من العميل على مبلغ مقابل دفع قيمة المشتريات للتاجر ويحصل على أرباح من رسوم إصدار البطاقة ومنحها ورسوم تجديدها.

#### 3- منافع التاجر صاحب نقطة البيع:

تمكن نقاط البيع التاجر من جلب عملاء جدد ومميزين، كما تجنبه مخاطر الاحتفاظ بالأموال في متجره وتأمينه ضد السرقة والسطو بالإضافة لزيادة فعالية نشاطه التجاري جراء زيادة المبيعات وتحقيقه للأرباح وتمكنه أيضا من زيادة عدد عملائه لأن الجهاز يقبل أنواعا متعددة من البطاقات كما تضمن له خدمة نقاط البيع تغطية المبالغ الناجمة عن استخدام بطاقة الضمان عند تقديم المستندات.

### الفرع الثاني: الخدمات المصرفية الالكترونية من خلال الهاتف المصرفي ( Phone Bank )

وضعت البنوك خدمة الهاتف المصرفي لتمكين الزبائن ادارة عملياتهم المصرفية بسهولة وتجنب المصارف انتظار العملاء في البنك للحصول على الخدمة، تعمل هذه الخدمة باستمرار لمدة 24/24 وخلال كل أيام السنة حتى في أيام العطل والإجازات، حيث يتصل حاسوب الزبون مباشرة بحاسوب المصرف يتيح له الحصول على مختلف الخدمات كالاستفسار عن حساباتهم واجراء التحويل لدفع التزاماتهم كما يمكنهم سحب مبالغ من حسابهم أو الحصول على قروض، يتم ذلك بإدخال رقم سري خاص. تعطي هذه الخدمة مفهوما جديدا للبنك يعمل عبر شبكة الأنترنت ويتعامل معه فقط من خلال رقم في الهاتف أو موقع الكتروني من أي مكان وتجعل المفهوم التقليدي للبنك الثابت يختفي.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> محمد حسين منصور، المسؤولية الالكترونية، دون طبعة، دار الجامعة الجديدة، الاسكندرية، مصر، 2003، ص 127.

الفرع الثالث: خدمات المقاصة الإلكترونية وخدمة الرسائل القصيرة SMS

أولاً -خدمات المقاصة الإلكترونية (BACS (Banker Automated Clearing Service

تمكن هذه الخدمة من تحويل النقود بين فروع المصرف الواحد أو إلى أي مصرف في بلد آخر وذلك بنقل الأموال من حسابات العملاء إلى حسابات أفراد آخرين أو هيئات، ويعتبر نظام التسوية الإجمالية بالوقت الحقيقي (RTGS) من خدمات المقاصة الإلكترونية لتسوية المدفوعات المصرفية، يمكن هذا النظام تحويل قيم مالية بسهولة وبطريقة إلكترونية آمنة من حساب مصرفي إلى آخر، وتتم تسوية المدفوعات في اليوم نفسه وبالقيمة ذاتها دون الغاء أو تأخير.<sup>1</sup>

ثانياً -خدمات الرسائل القصيرة SMS

تتيح هذه الخدمة للعملاء بتلقي رسائل قصيرة عند حدوث أي تحركات مالية على حساباتهم، ورسائل عن العديد من الخدمات البنكية إضافة إلى معلومات ترويجية عن البنك بحيث يستقبلها بشكل منتظم، تمكن هذه الخدمة العملاء متابعة كافة العمليات المصرفية ومعرفة طبيعتها ووقت تنفيذها، ومن أهم هذه الرسائل تحويل المرتب الشهري، التحويلات المالية بين الحسابات، المبالغ المودعة.<sup>2</sup>

الفرع الرابع: الخدمات البنكية عبر شبكة الأنترنت أو بنوك الأنترنت

وتدعى أيضا البنوك الإلكترونية وهي من أهم قنوات توزيع الخدمة المصرفية إلكترونيا والأسهل والأشمل بفضل توسع شبكة الأنترنت وزيادة عدد مستخدميها. وبنوك الأنترنت تنقسم إلى قسمين:

1-القسم الأول: وترتبط بتقديم العمليات البنكية عبر شبكة الأنترنت الدولية، من خلال ربط المصارف لحواصيها على الشبكة الدولية، يستطيع العميل بواسطة رقم سري خاص به الدخول إلى حاسب البنك من أي مكان وفي أي وقت لتنفيذ عملياته البنكية كفتح الحساب والحصول على قروض أو دفع فواتير إلكترونيا وإجراء تحويل الأموال وذلك وفقا للقواعد والشروط المحددة والمسموح بها.

2-القسم الثاني: الخاص بتسديد مبالغ الصفقات التي تتم عبر شبكة الأنترنت بين البائع والمشتري والتي تدخل ضمن التجارة الإلكترونية.<sup>3</sup>

ومن أهم الخدمات التي يوفرها البنك عبر الأنترنت هي:

-تمكن العملاء من التأكد من أرصدتهم لدى المصارف.

<sup>1</sup> يوسف حسن يوسف، مرجع سبق ذكره، ص 33.

<sup>2</sup> علي محبوب وعلي سنوسي، مرجع سبق ذكره ص 14.

<sup>3</sup> ناظم محمد نوري الشمري وعبد الفتاح زهير العبد اللات، مرجع سبق ذكره، ص 32 - 33.

-ترشد وتساعد العملاء الى استخدام الطريقة المثلى لإدارة المحافظ المالية وأسهم والسندات واجراء التحويلات.

-تمكن العملاء من الاستفادة من النشرات الاعلانية الإلكترونية الخاصة بكل الخدمات.<sup>1</sup>

### المطلب الثالث: مساهمة وسائل الدفع الإلكتروني في تحسين جودة الخدمات المصرفية

تهدف البنوك لتحسين جودة خدماتها للالتقاء بتوقعات عملائها وتلبية حاجاتهم ورغباتهم المتغيرة باستمرار وذلك من خلال توظيف التكنولوجيات الحديثة في تقديم خدماتها المصرفية لرفع كفاءتها وفعاليتها. ولقد حققت وسائل الدفع الإلكترونية العديد من المزايا التي ساهمت في تحسين جودة الخدمات المصرفية.

#### الفرع الأول: مزايا وسائل الدفع التي ساهمت في تحسين جودة الخدمات المصرفية :<sup>2</sup>

أولاً - تقديم الخدمة باستمرار: يمكن استخدام وسائل الدفع الإلكتروني تقديم الخدمات المصرفية بصورة مستمرة خاصة تلك الخدمات التي تتصف بالانمطية، على العكس التوصيل الشخصي المباشر للخدمة الذي يعتمد على التفسير والتقدير الشخصي الذي يتصف بدرجة عالية من النسبية والتخمين.

ثانياً - التقليل من تكلفة الحصول على الخدمة: تساعد وسائل الدفع الإلكترونية في توزيع وإيصال الخدمة للعميل مما يقلل من تكلفة إجراء العملية الواحدة.

ثالثاً - تقديم الخدمة في ظروف ملائمة للعميل: تمكن وسائل الدفع الإلكتروني الزبائن من الحصول على الخدمة في الوقت والمكان المناسبين.

رابعاً - تحقيق الانتشار الواسع: تتيح وسائل الدفع الإلكتروني تغطية واسعة الانتشار وإمكانية الوصول إلى العميل في أي مكان وتقديم الخدمة له، كما تمكن من الاتصال بالعديد من الزبائن بسهولة جمع المعلومات إلكترونياً ومعالجتها بتكلفة أقل من الإتصال الشخصي.

خامساً - توفير الخصوصية وسرية التعاملات: يوفر استخدام وسائل الدفع الإلكتروني السرية التامة لتعاملات الزبائن من خلال كلمة مرور ورموز سرية، كما توفر درجة عالية من الخصوصية للعميل في اختيار والتعامل مع تلك الوسائل مما يزيد من درجة رضا الزبون عن الخدمة.

#### الفرع الثاني: انعكاسات استخدام وسائل الدفع الإلكتروني على جودة الخدمات المصرفية<sup>3</sup>

<sup>1</sup> محمد عبد الله شاهين، مرجع سبق ذكره، ص 137.

<sup>2</sup> الخامسة سايجي، حدة طويل، مرجع سبق ذكره، ص 128-129.

<sup>3</sup> بن باير الحبيب وبين كاملة محمد عبد العزيز، عصرنة وسائل الدفع (مدخل لتطوير الاداء والفعالية المصرفية للبنوك الجزائرية)، الملتقى الدولي الرابع حول عصرنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية واشكاله اعتماد التجارة الإلكترونية في الجزائر (عرض تجارب دولية)، المركز الجامعي خميس مليانة، الجزائر، يومي 26-27 أفريل، 2011. ص 07.

ومن انعكاسات استخدام وسائل الدفع الإلكتروني على جودة الخدمات المصرفية نذكر

- إحاطة العمليات المصرفية بالأمان.
  - إجراء العمليات المصرفية بسرعة.
  - تحقيق السرعة في إجراء العمليات حتى تتم فعلا وفي الوقت الحقيقي.
  - ابتكار عدة بدائل في مجال الدفع الإلكتروني للزبون مما يتلاءم وتطلعاته.
  - تقليص التكاليف وريح الوقت والجهد.
  - ضبط العمليات المصرفية وسهولة مراقبتها.
  - إمكانية تطويرها وتعديلها بفعل التطور التكنولوجي.
- وعليه كلما تحسنت وسائل الدفع الإلكتروني تحسن أداء البنك وبالتالي تحسين جودة الخدمة المصرفية.

## خلاصة الفصل

يعطي المصرف أهمية كبيرة لجودة الخدمات المصرفية، حيث أصبح التميز في السوق المصرفية مرتبطاً بشكل وثيق بالخدمة المقدمة، فالبنوك تسعى لتقديم أفضل الخدمات المصرفية لضمان ولاء وثقة العميل باستمرار من خلال دراسة وتحليل المعايير والأبعاد التي يحكم من خلالها العميل على جودة الخدمة المصرفية المقدمة له.

إن دراسة نماذج قياس جودة الخدمة المصرفية وتحليل نتائجها تمكن البنك من معرفة مدى قدرة خدماته على تلبية احتياجات العملاء بالشكل الذي يلتقي مع توقعاتهم ويحقق رضاهم، إضافة إلى معرفة نقائص الخدمة المصرفية المقدمة ومعالجتها.

وفي ظل التطور التكنولوجي انتهجت البنوك الخدمات المصرفية الإلكترونية مما أضاف العديد من المزايا للخدمة المصرفية وطورتها ومكنت البنوك من تحسين أداءها لتقديم خدمات متميزة تلبي احتياجات عملائها وتوقعاتهم.

## الفصل الثالث:

دراسة ميدانية لدور وسائل الدفع الالكتروني في تحسين الخدمات  
المصرفية بالبنك الخارجي الجزائري – وكالة البويرة 37

## الفصل الثالث: دراسة ميدانية لدور وسائل الدفع الإلكتروني في تحسين الخدمات المصرفية بالبنك الخارجي الجزائري – وكالة البويرة 37

---

### تمهيد

بعدما تطرقنا للمفاهيم النظرية لوسائل الدفع الإلكتروني وجودة الخدمات المصرفية سنحاول اسقاط الجانب النظري على الجانب التطبيقي لتأكيد دور وسائل الدفع الإلكتروني في تحسين الخدمات المصرفية وذلك من خلال دراسة تطبيقية للبنك الخارجي الجزائري **BEA** - وكالة بويرة 37- من خلال تحليل نتائج استبيان موجه لعينة من زبائن البنك بواسطة برنامج spss وعرض نتائجها وقد قسمنا هذا الفصل الى ثلاثة مباحث

🚩 **المبحث الأول:** نظرة عامة حول البنك الخارجي الجزائري.

🚩 **المبحث الثاني:** تقديم وكالة البنك الخارجي الجزائري -البويرة (37) والخدمات المصرفية المقدمة ووسائل الدفع الإلكتروني في البنك.

🚩 **المبحث الثالث:** الاطار المنهجي للدراسة الميدانية والمعالجة الاحصائية لبيانات الاستبيان.

## الفصل الثالث: دراسة ميدانية لدور وسائل الدفع الالكتروني في تحسين الخدمات المصرفية بالبنك الخارجي الجزائري – وكالة البويرة 37

### المبحث الأول: نظرة عامة حول البنك الخارجي الجزائري

البنك الجزائري الخارجي هو مؤسسة مالية يدعم النظام المالي والاقتصادي الجزائري ليحقق التقدم من خلال تمويل المؤسسات الاقتصادية، مهمته الخاصة منذ بدايته تنفيذ الاتفاقيات المرتبطة بالعمليات الخارجية، من خلال هذا المبحث سوف نلقي نظرة عامة حول نشأته و، أهدافه..، الهيكل التنظيمي له.

### المطلب الأول: نشأة وتعريف البنك الجزائري الخارجي ومراحل تطوره.

يعتبر البنك الخارجي الجزائري من البنوك الأجنبية التي تم تأميمها بعد الاستقلال.

### الفرع الأول: نشأة وتعريف البنك الجزائري الخارجي

تأسس البنك الخارجي الجزائري في الفاتح من شهر أكتوبر 1967، وذلك طبقا للمرسوم رقم 67-204 وبرأسمال قدره 20 مليون دينار جزائري (20.000.000 دج)، مقره الجزائر العاصمة (01 حي الدكتور راينولد، حيدرة، الجزائر). كانت المهمة الأساسية للبنك الخارجي الجزائري تسهيل وتطوير العلاقات المالية الاقتصادية مع الدول الأخرى في إطار التخطيط الوطني.

وقد تم إنشاؤه على إنقاذ المؤسسات البنكية التالية:

- ❖ القرض الليوني crédit lyonnais، بتاريخ 01 أكتوبر 1967.
- ❖ الشركة العامة société générale، بتاريخ 31 ديسمبر 1967.
- ❖ قرض الشمال crédit de nord، بتاريخ 30 أبريل 1968.
- ❖ البنك الصناعي الجزائري، بنك البحر الأبيض المتوسط la banque industrielle d'Algérie et de la méditerranée، بتاريخ 31 ماي 1968.

في سنة 1988 استقل البنك الخارجي الجزائري طبقا لأحكام القانون رقم 88-01 الصادر في 17 جانفي 1988، ليتحول إلى شركة ذات أسهم بتاريخ 05 فيفري 1989 حسب القانون 88-11 الصادر في 12/01/1989، مع ابقاء المهام ذاتها المحددة له في المرسوم رقم 67-204، بلغ رأسماله بمليار دينار جزائري (1.000.000.000 دج) وذلك في فيفري 1988، وفي مارس 1966 أصبح رأسمال البنك 05 ملايين و600 مليون دينار جزائري (56.000.000.000 دج)، ويبقى رأس المال ملكا للدولة، وفي 2011 تم رفعه إلى (76.000.000.000 دج) وفي سنة 2013 تم رفعه إلى غاية (100.000.000.000 دج). ثم 150.000.000.000 دج 2016 ليصل الي 230.000.000.000 دج سنة 2019.

## الفصل الثالث: دراسة ميدانية لدور وسائل الدفع الالكتروني في تحسين الخدمات المصرفية بالبنك الخارجي الجزائري – وكالة البويرة 37

لدى BEA شبكة تحتوي على 117 وكالة متواجدة في التجمعات السكانية الكبرى، وفي المراكز الصناعية ومناطق الإنتاج البترولي، وله فرعين في الخارج، البنك الدولي العربي بباريس، والبنك العربي للاستثمار والتجارة الخارجية بأبوظبي، كما يتفرع بنك الجزائر الخارجي إلى 92 وكالة بنكية عبر أرجاء الوطن مقسمة إلى وكالات الشركات ووكالات الأفراد ووكالات عالمية، وتتكون شبكة المراسلين البنكيين الأجبيين من 120 مراسل دولي، وهو بنك مملوك للدولة بنسبة 100% ورأسمال قدره 76 مليار دينار، مقره الرئيسي متواجد ب شارع العقيد عميروش بالجزائر العاصمة.

### الفرع الثاني: مراحل تطور البنك الخارجي الجزائري

أنشئ البنك الخارجي كما أسلفنا سابقا في شكل مؤسسة وطنية في 01 أكتوبر 1967، وقد مرت بعدة مراحل خلال تطوره نلخصها فيما يلي:

- ❖ سنة 1970: في هذه الفترة قام البنك الجزائري الخارجي بتنفيذ وتسهيل جميع العمليات البنكية للشركات الصناعية الكبيرة مع الأجنبية.
- ❖ سنة 1980: في هذه السنة برزت عدة اتجاهات تحت سلطة إدارة البنك.
- ❖ سنة 1986: في هذه السنة تخصصت البنوك الجزائرية ومن بينها البنك الخارجي الجزائري الذي تخصص في تمويل الصناعات الكبيرة.
- ❖ سنة 1989: التحول من حالة البنك الخارجي الجزائري في العمل مع المحافظة على نفس الغرض الشامل كما هو محدد في النظام من 1967/10/01.
- ❖ سنة 2006: عقد البنك حركة واسعة لإعادة الهيكلة من وظائفها الأساسية ليدخل مرحلة جديدة من التحديث، والتي تؤثر على كل من هيكلها وشبكته بالكامل.
- ❖ سنة 2007: قامت إدارة المعلومات في البنك خلال هذه السنة بتحديث نظم المعلومات في البنك والذي أطلق عليه اسم "دالثا" لتأمين نشاطات متقنة وخالية من الأخطاء.
- ❖ سنة 2008: قام بنك الجزائر الخارجي بالمساعدة في تمويل مشروع هيكلية كبيرة تصل إلى تمويل 100 مليار دولار من قبل مجلة "جون أفريك".
- ❖ سنة 2009: في هذه السنة اهتم بنك الجزائر الخارجي بقطاع المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، وعقد اتفاقيات مع رواد العالم لبدء استئجار المنتجات والاستثمارات الرأسمالية.
- ❖ سنة 2010: تم توسيع الشبكة وتجديد الهيكلة القديمة في سياق تحديث كامل، والتحسين المستمر لجودة الخدمة في نقاط البيع التابعة للبنك الخارجي الجزائري.

## الفصل الثالث: دراسة ميدانية لدور وسائل الدفع الالكتروني في تحسين الخدمات المصرفية بالبنك الخارجي الجزائري – وكالة البويرة 37

❖ سنة 2011: وصلت الفروع البنكية لبنك الجزائر الخارجي إلى 127 فرع، والتي تضم امكانيات بشرية مؤهلة وقادرة على الدخول في المنافسة.

### المطلب الثاني: مهام البنك الخارجي الجزائري وأهدافه

تعددت مهام وأهداف البنك الخارجي الجزائري واكتسب مكانة هامة في الجهاز المصرفي والاقتصاد الوطني.

### الفرع الأول: مهام البنك الجزائري الخارجي

للبنك الخارجي الجزائري العديد من المهام التي تعمل على تنشيط التجارة الخارجية وتوطيد العلاقات الإقتصادية مع البلدان الأخرى:

- تمويل عمليات الاستيراد والتصدير وتقديم التسهيلات لها.
- قبول الودائع برؤوس الأموال من العملاء، تنفيذ عمليات الدفع التي تتم نقدا أو عن طريق الشيك والمتعلقة بجميع عمليات التوطين والتحصيل وجميع عمليات البنك.
- فهم وتحصيل الأوراق التجارية لعملائه مع التزامه بعملية الدفع.
- منح مختلف أنواع القروض الجاهزة ومعالجة عمليات الصرف.
- يعطي البنك الخارجي الجزائري ضمانات للمستوردين والمصدرين، ضمان القروض الممنوحة من طرف البنوك الأخرى.

### الفرع الثاني: أهداف البنك الجزائري الخارجي

يسعى بنك الجزائر الخارجي لتحقيق أهداف هامة منها:

- تحقيق عوائد أكثر من خلال التنويع في الخدمات المصرفية وتقديمها بجودة عالية.
- ابتكار أدوات دفع متطورة تسهل التعامل بين البنوك وتساعد على تسويق الخدمات وتيسر الحصول عليها من طرف العملاء.
- تقريب خدمات البنك للعملاء من خلال توسيع ونشر الشبكة في كل انحاء الوطن.
- انشاء وكالات وفروع خارج الوطن.
- التسيير المحكم للموارد البشرية والأخذ بالمشاركة على الصعيد الوطني والخارجي.
- تحسين وتطوير أنظمة المعلومات والاتصال، تقديم الوسائل المادية والتقنية حسب الاحتياجات.

## الفصل الثالث: دراسة ميدانية لدور وسائل الدفع الالكتروني في تحسين الخدمات المصرفية بالبنك الخارجي الجزائري – وكالة البويرة 37

### المطلب الثالث: نظام المعلومات في البنك الجزائري وهيكلة التنظيمي

يتميز البنك الجزائري بنظام معلومات هام يوفر الخدمات اللازمة لزيائنه ولديه هيكل تنظيمي مكون من مديريات هامة.

#### الفرع الأول: نظام المعلومات في البنك الجزائري الخارجي

يقدم نظام المعلومات الخاص ببنك الجزائر الخارجي عدة خدمات تتمثل فيما يلي: <sup>1</sup>

❖ **إعطاء المعلومات للزبون الجديد:** يتقدم الزبون إلى البنك ويتوجه إلى مصلحة الزبائن لإعطائه المعلومات اللازمة فيما يخص فتح حساب بنكي أو الحصول على قرض. ..الخ، مع شرح كل عملية والوثائق اللازمة لذلك.

❖ **إعطاء المعلومات للزبون القديم:** باعتبار أن الزبون متعامل سابق فبالتالي يتم توجيهه مباشرة إلى العون المكلف بالحسابات ليتم غلق الحساب مع تقديم طلب خطي من طرفه شخصيا إذا أراد أن يقلل حسابه.

❖ **التعامل مع المؤسسات من خلال تقديم المعلومات:** يتم التعامل مع مختلف المؤسسات باستقبالهم وتوجيههم إلى مختلف المصالح المعنية (فتح حساب، تحويل أموال، خصم شيكات...) من طرف مصلحة الصندوق، أما فيما يخص الضمانات والقروض فيتم الحصول على معلومات حولها عن طريق التوجيه إلى مصلحة التعهدات والقروض.

❖ **إعطاء المعلومات بين مختلف مكاتب البنك:** يتم تداول مختلف المعلومات بين مصالح البنك الخارجي عن طريق أجهزة الاعلام الآلي بنسبة 80%، أما التداول عن طريق الوثائق المحاسبية فيتم بين الحين والآخر (من مختلف المصالح المعنية (من مختلف المصالح المختلفة المعلومات بين مصالح البنك الخارجي عن طريق أجهزة الاعلام الآلي بنسبة 80%، أما التداول عن طريق الوثائق المحاسبية فيتم بين الحين والآخر (من مختلف المصالح إلى مصلحة المحاسبة).

❖ **الفرع الإداري يقدم المعلومات للزبائن:** يوجد على مستوى بنك الجزائر الخارجي عدة مديريات تعمل على توفير كل المعلومات والمعطيات الخاصة بالبنك، لكن على مستوى الوكالات لا توجد سوى مصلحة الزبائن وهي المخول لها تقديم المعلومات للزبائن. <sup>2</sup>

<sup>1</sup> محادثة مع رئيس مصلحة الالتزامات .

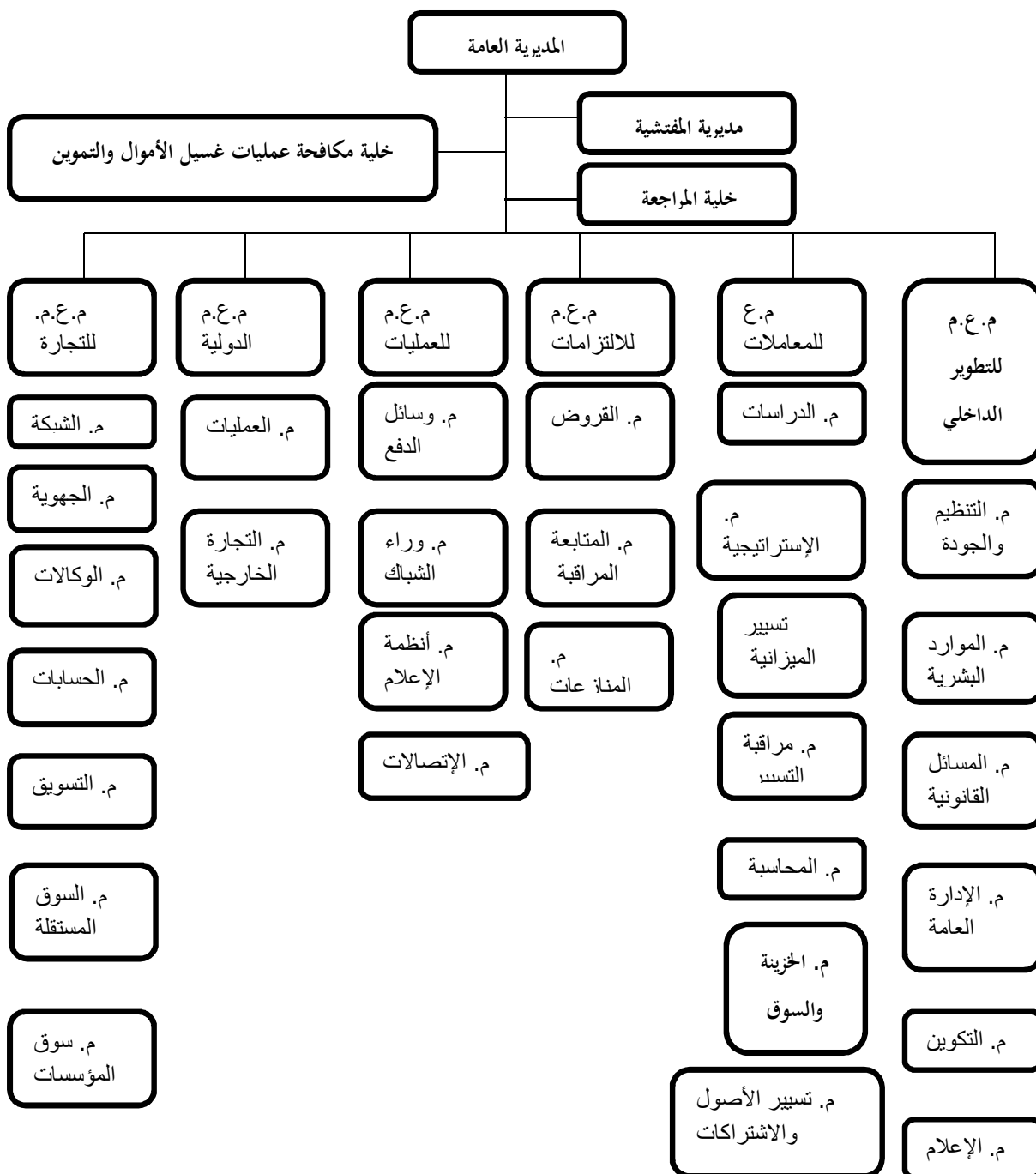
<sup>2</sup> وثائق مقدمة من طرف البنك.

## الفصل الثالث: دراسة ميدانية لدور وسائل الدفع الالكتروني في تحسين الخدمات المصرفية بالبنك الخارجي الجزائري – وكالة البويرة 37

### الفرع الثاني: الهيكل التنظيمي للبنك الجزائري الخارجي

الشكل الآتي يبين لنا الهيكل التنظيمي للبنك الخارجي الجزائري

الشكل رقم (3-1): الهيكل التنظيمي للبنك الجزائري الخارجي BEA



المصدر: وثائق مقدمة من طرف البنك.

## الفصل الثالث: دراسة ميدانية لدور وسائل الدفع الالكتروني في تحسين الخدمات المصرفية بالبنك الخارجي الجزائري – وكالة البويرة 37

المبحث الثاني: تقديم وكالة البنك الخارجي بالبويرة (37) والخدمات المصرفية المقدمة ووسائل الدفع الالكتروني في البنك.

يتفرع البنك الخارجي الجزائري الرئيسي بالجزائر العاصمة إلى عدة وكالات في انحاء الوطن تكون تابعة لمديريات جهوية. وستعرض في هذا المبحث تقديمًا لوكالة البويرة 37 التي استقبلتنا للقيام بالدراسة الميدانية لبحثنا.

### المطلب الأول: الوكالة البنكية (37) وهيكلها التنظيمي

وكالة البنك الخارجي الجزائري بالبويرة من أقدم الوكالات التابعة للمديرية الجهوية لسطيف، تأسست 1980/07/07 من أجل توفير خدمات البنك لزيائنها بولاية البويرة.

### الفرع الأول: أهداف الوكالة البنكية (37) البويرة

أولا-الأهداف المالية: البنك عون اقتصادي تجاري يهدف الى:

- تحقيق الربح وتعظيم معدل العائد على الإستثمار والمحافظة على نسبة معقولة من السيولة.

### ثانيا-الأهداف المرتبطة بالخدمات المصرفية

- تحسين الخدمات المصرفية لمواجهة متطلبات العملاء وجمع الأموال وتوظيفها.
- تعدد الخدمات وتوفير وسائل الدفع
- تخفيض تكاليف تقديم الخدمات المصرفية

### ثالثا-الأهداف الاقتصادية: وهي ترتبط بنشاط البنك

- منح قروض استرداد وتصدير لتسهيل وتمويل العمليات التجارية الخارجية.
- منح قروض قصيرة، متوسطة، وطويلة الأجل للقطاع الصناعي العام والخاص.

### الفرع الثاني: مهام الوكالة البنكية (37) بالبويرة

- ❖ تسيير العلاقات التجارية مع الزبائن بطريقة ديناميكية.
- ❖ بناء وتحليل وإدارة ملفات القرض للخواص والمؤسسات الصغيرة والمتوسطة وكذا الصناعات الصغيرة والمتوسطة.
- ❖ الرعاية الإدارية والمالية لعمليات الزبائن سواء بالدينار أو العملة الصعبة،

## الفصل الثالث: دراسة ميدانية لدور وسائل الدفع الالكتروني في تحسين الخدمات المصرفية بالبنك الخارجي الجزائري – وكالة البويرة 37

### المطلب الثاني: دور مصالح وكالة "BEA" بالبويرة (37)

نتطرق قبل ذلك لدور كل من مدير الوكالة ونائبه والأمانة.

- **المدير:** وهو المسؤول الأول عن الوكالة ويتمثل الدور الأساسي له في:
    - التسيير المالي للوكالة والعمل على رفع رأس مالها.
    - الرقابة على نشاطات مصالح الوكالة وتنظيمها.
    - متابعة خزينة الوكالة وتحديد الكيفية الناجعة لاستغلالها.
  - **نائب المدير:** وهو الذي يحل مكان المدير في حالة غيابه ويعمل على:
    - التكفل بالحفاظ على وثائق الوكالة وتنظيم أرشيفها.
    - الحرص على تنفيذ التعاملات في وقتها المحدد.
    - المتابعة الإدارية لموظفي الوكالة.
  - **الأمانة:** يكمن دورها في:
    - استقبال الاتصالات الهاتفية عبر الهاتف والفاكس.
    - معاينة المستندات المقدمة ودراستها.
    - استخراج الوثائق من الكمبيوتر والعمل على اجهزة النسخ والطباعة.
- تختلف مصالح الوكالة ويختلف تبعاً لذلك دور كل واحدة منها، فكل واحدة لها غرض معين.

#### الفرع الأول: مصلحة العلاقات الخارجية

تهتم هذه المصلحة بإدارة مختلف العمليات التي تتم مع الخارج:

- فتح الاعتمادات المستندية للمصدر والمستورد.
- استلام المستندات الخاصة بعمليتي الاستيراد والتصدير ومعالجتها.
- متابعة حساب العملة الصعبة وتنفيذ العمليات المنجزة بينها من طرف العملاء.

#### الفرع الثاني: مصلحة الصندوق والمحفظة

##### ❖ مصلحة الصندوق

تقوم هذه المصلحة بمتابعة حركة النقود والحسابات، وتنجز مختلف العمليات على الحساب كإيداع أو سحب أو تحويل أو وضع تحت التصرف للأموال من طرف الزبائن في الوكالة أو بين وكالتين من نفس الشبكة.

##### ❖ مصلحة المحفظة

- تسوية العمليات الخاصة بالشيكات وأوامر الدفع للزبائن.
- متابعة تحصيل الأوراق التجارية.
- تنفيذ عمليات المقاصة Compensation والمقاصة عن بعد Télé Compensation مع البنوك الأخرى.

## الفصل الثالث: دراسة ميدانية لدور وسائل الدفع الالكتروني في تحسين الخدمات المصرفية بالبنك الخارجي الجزائري – وكالة البويرة 37

الفرع الثالث: مصلحة العلاقات مع الزبائن والقروض

### ❖ مصلحة العلاقات مع الزبائن

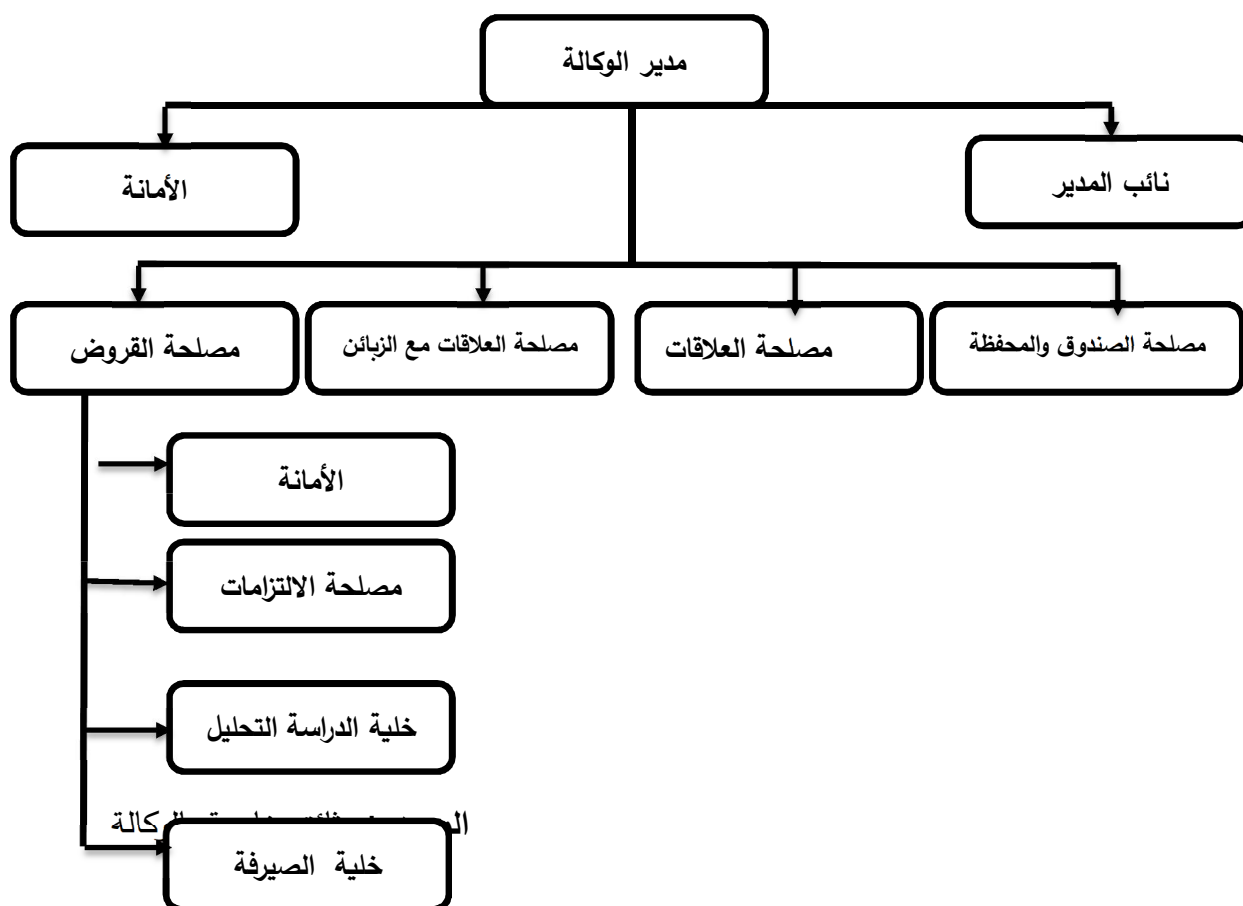
- مقابلة الزبائن ودراسة وضعيتهم وتطابقها لتوجيهات الوكالة للدخول معهم في علاقة.
- تحليل مردودية العملاء.

### ❖ مصلحة القروض

تقوم هذه المصلحة بدراسة ملفات تقديم القروض للزبائن وامكانية استثمارها.

والشكل التالي يوضح الهيكل التنظيمي للوكالة:

الشكل رقم (2-3): الهيكل التنظيمي للوكالة البنكية بالبويرة



المصدر: وثائق مقدمة من البنك.

## الفصل الثالث: دراسة ميدانية لدور وسائل الدفع الالكتروني في تحسين الخدمات المصرفية بالبنك الخارجي الجزائري – وكالة البويرة 37

المطلب الثالث: الخدمات المصرفية ووسائل الدفع الالكترونية في البنك الخارجي الجزائري (BEA) وكالة البويرة

الفرع الأول: الخدمات المصرفية المقدمة من طرف البنك الخارجي الجزائري BEA

يمكن حصر أهم الخدمات التي تقدمها الوكالة فيما يلي:

- أولا - استقبال الودائع: فالودائع وهي المبالغ المالية التي يودعها العملاء في حساباتهم لدى البنك، وتتمثل في:
  - سند الصندوق: هو سند لدين، يقوم العميل بإيداع أمواله لأجل محدد مقابل حصوله على نسبة فائدة محددة مسبقا حسب المدة.
  - حساب التوفير البنكي: هي الحسابات التي يفتحها البنك لعملائه لادخار أموالهم حيث يمكنهم السحب منها أو سحبها في أي وقت، يدفع البنك لصاحبها فائدة سنوية مقدرة ب 2.5%.
  - دفتر توفير الشباب: ونوع من هو حساب التوفير البنكي مفتوح باسم أشخاص قصر يعني أقل من 19 سنة عن طريق ممثلهم الشرعي لإيداع أموال بحسابهم بحد أدنى مقدار ب10 000دج.
  - دفتر الإسكان الخاص: يفتح هذا الحساب بهدف تمويل مشروع سكني قصد الحصول على سكن، يحصل صاحبه من خلاله على نسبة فائدة ثابتة تقدر ب 2 % وتخضع للضريبة على الدخل تقدر ب 1%.
  - حساب إيداع لأجل: وحساب لإيداع الأموال من طرف الزبون لفترة محددة لا يستطيع خلالها السحب منه مقابل فائدة تحدد نسبتها حسب مدة الأجل المتفق عليه كما هو مبين في الجدول التالي:

## الفصل الثالث: دراسة ميدانية لدور وسائل الدفع الالكتروني في تحسين الخدمات المصرفية بالبنك الخارجي الجزائري – وكالة البويرة 37

الجدول رقم (3-1): معدلات الاستثمار لأجل

| معدلات الاستثمار لأجل | مدة الايداع لأجل              |
|-----------------------|-------------------------------|
| 3.25%                 | من 36 شهرا الى 42 شهرا        |
| 3.5%                  | من 42 شهرا الى 48 شهرا        |
| 3.75%                 | من 48 شهرا الى 54 شهرا        |
| 4%                    | أكثر من 54 شهرا الى 60 شهرا   |
| 4.25%                 | أكثر من 60 شهرا الى 72 شهرا   |
| 4.5%                  | أكثر من 72 شهرا الى 84 شهرا   |
| 4.75%                 | أكثر من 84 شهرا الى 96 شهرا   |
| 5%                    | أكثر من 96 شهرا الى 108 شهرا  |
| 5.25%                 | أكثر من 108 شهرا الى 120 شهرا |

المصدر: الموقع الالكتروني للبنك الخارجي الجزائري [www.bea.dz](http://www.bea.dz)

**ثانيا - القروض:** تقدم بنك BEA - بويرة-، مجموعة من القروض مقابل ضمان للأفراد والمؤسسات منها قروض للخواص، قروض الإستثمار، قروض المدى المتوسط، قروض الاستغلال.

**ثالثا - خدمة Mobil Banque:** وهي خدمة يوفرها بنك BEA من خلال تطبيق على الهاتف النقال يعمل عبر شبكة الأنترنت، يبقى عميل البنك على اتصال بحسابه ومتابعة معاملاته المصرفية في أي وقت ومن أي مكان يريده ويوفر عدة خدمات خلاة أيام الأسبوع تسمح هذه الخدمة ب:

- الإطلاع على مختلف العمليات الحاصلة على الرصيد.
- التواصل مع البنك عبر الرسائل.
- ادارة كشف الحساب بسهولة.
- اتباع سعر الصرف مع محول العملات الخاص ببلعميل.
- الاطلاع على الوضعية الاجمالية للحساب بدقة.
- اجراء التحويلات عبر الانترنت بسهولة وأمن.

## الفصل الثالث: دراسة ميدانية لدور وسائل الدفع الالكتروني في تحسين الخدمات المصرفية بالبنك الخارجي الجزائري – وكالة البويرة 37

-الحصول على مواقع الوكالات المحلية القريبة.

-تحميل كشوفات الحساب على صيغة pdf و excel

الفرع الثاني: وسائل الدفع الالكتروني للبنك الخارجي الجزائري:

أولاً: البطاقات الوطنية

توفر الوكالة لعملائها أنواع من البطاقات البنكية المحلية تتمثل في:

1-بطاقة الدفع الكلاسيكية CIB : هي بطاقة دفع وسحب ما بين البنوك مستتدة إلى حساب بنكي للعميل، صالحة للاستعمال لمدة سنتين داخل التراب الوطني، هذه البطاقة موجهة للزبائن العاديين المتمتعين بدخل متوسط، ويجب أن يكون له حساب بالعملة الوطنية وأن يتراوح دخله الشهري بين 10 000 إلى 40 000 دج وتكون باللون الأزرق.

يستطيع حامل هذه البطاقة:

-اجراء عملية السحب من الصراف الآلي.

- دفع ثمن المشتريات من خلال نقاط الدفع النهائي لدى التاجر.

-تمكن من الاطلاع على الرصيد.

- دفع الفواتير.

-تسديد المدفوعات عبر الأنترنت.

## الفصل الثالث: دراسة ميدانية لدور وسائل الدفع الالكتروني في تحسين الخدمات المصرفية بالبنك الخارجي الجزائري – وكالة البويرة 37

الشكل رقم (3-3): بطاقة الدفع الكلاسيكية CIB



المصدر: الموقع الالكتروني للبنك [www.bea.dz](http://www.bea.dz)

2- بطاقة CIB الذهبية: هي بطاقة ما بين البنوك مرتبطة بحساب العميل لها نفس خصائص بطاقة الدفع الكلاسيكية، وهي بطاقة خاصة بالأشخاص الذين يفوق دخلهم الشهري 50.000.00 دينار جزائري وتكون باللون الذهبي.

هذه البطاقات صالحة فقط داخل التراب الوطني.

الشك رقم (3-4): بطاقة CIB الذهبية



المصدر: الموقع الالكتروني للبنك [www.bea.dz](http://www.bea.dz)

ثانيا: البطاقات الدولية

يمنح البنك الخارجي الجزائري بطاقات اخرى تستخدم على المستوى الدولي وهي بطاقات ماستر كارد.

## الفصل الثالث: دراسة ميدانية لدور وسائل الدفع الالكتروني في تحسين الخدمات المصرفية بالبنك الخارجي الجزائري – وكالة البويرة 37

1-بطاقة ماستر كارد: هي بطاقة تستخدم للسحب والدفع بالعملة الصعبة في الخارج، وتستخدم على مستوى شبكة الانترنت سواءا محليا أو في الخارج، تشترط أن يكون للزبون رصيد بالعملة الوطنية وبالعملة الصعبة، ويقدم بنك BEA ستة أنواع من البطاقات الدولية ماستر كارد حسب السقف الشهري لها كما هو مبين في الجدول الآتي:

الجدول رقم (3-2): أنواع بطاقات ماستر كارد وسقفها الأعلى

| أنواع بطاقات ماستر كارد | كلاسيكية | الدفع المسبق | بلاتينيوم | Business | Wold elite | Wold Business |
|-------------------------|----------|--------------|-----------|----------|------------|---------------|
| السقف الاعلى            | 2000€    | 2000€        | 5000€     | 7000€    | 10 000€    | 10 000€       |

المصدر: الموقع الالكتروني للبنك الخارجي الجزائري [www.bea.dz](http://www.bea.dz)

### 2- مميزات بطاقات ماستر كارد:

\*بطاقة ماستر كارد الكلاسيكية: وهي بطاقة تسمح بتسديد المدفوعات المحلية عبر شبكة الأنترنت في جميع أنحاء العالم والسحب من الموزعات أو الشبائيك التي تحمل رمز ماستر كارد، كما تمكن من تسديد المشتريات عن طريق نهائي نقاط البيع التي تحمل رمز ماستر كارد و، ومن شروطها سقف شهري يقدر ب 2000€.

الشكل رقم (3-5): بطاقة ماستر كارد الكلاسيكية



المصدر: الموقع الالكتروني للبنك الخارجي الجزائري [www.bea.dz](http://www.bea.dz)

## الفصل الثالث: دراسة ميدانية لدور وسائل الدفع الالكتروني في تحسين الخدمات المصرفية بالبنك الخارجي الجزائري – وكالة البويرة 37

\*بطاقة ماستر كارد المدفوعة مسبقا (prepayee): تستخدم فقط في حدود المبلغ الموجود في البطاقة، بحد أدنى 200€ و بحد أقصى 2000€.

الشكل رقم (3-6): بطاقة ماستر كارد المدفوعة مسبقا



المصدر: الموقع الالكتروني للبنك الخارجي الجزائري [www.bea.dz](http://www.bea.dz)

\*بطاقة ماستر كارد بلاتينيوم (platinum): اضافة الى عروض بطاقة ماستر كارد الكلاسيكية تتميز بطاقة ماستر كارد البلاطينية بمزايا أفضل تتمثل في خصومات لخدمات على المنتجات والخدمات اضافة الى خدمات اضافية عند التعامل مع المطارات والسفر، بشرط سقف شهري € 5000.

الشكل رقم (3-7): بطاقة ماستر كارد بلاتينيوم



المصدر: الموقع الالكتروني للبنك الخارجي الجزائري [www.bea.dz](http://www.bea.dz)

## الفصل الثالث: دراسة ميدانية لدور وسائل الدفع الالكتروني في تحسين الخدمات المصرفية بالبنك الخارجي الجزائري – وكالة البويرة 37

\*بطاقة ماستر كارد العمل (business): زيادة على المزايا في البطاقات السابقة جميع مصاريف حامل بطاقة ماستر كارد العمل على حساب الشركة كمصاريف المبيت في النزول مع ارسال كشف المصاريف آليا. بشرط سقف شهري €7000.

الشكل رقم (3-8): بطاقة ماستر كارد العمل



المصدر: الموقع الالكتروني للبنك الخارجي الجزائري [www.bea.dz](http://www.bea.dz)

\*بطاقة ماستر كارد النخبة العالمية (world elite) وبطاقة العمل العالمية (world business): تشترط سقف شهري €10 000، يستفيد حاملها من العديد من الخصومات على الخدمات والمنتجات، اضافة الى تأمين السفر الشامل ودخول غير محدود الى صالات كبار الشخصيات.

الشكل رقم (3-9): بطاقة ماستر كارد النخبة العالمية world elite وبطاقة العمل العالمية world debit



المصدر: الموقع الالكتروني للبنك الخارجي الجزائري [www.bea.dz](http://www.bea.dz)

## الفصل الثالث: دراسة ميدانية لدور وسائل الدفع الإلكتروني في تحسين الخدمات المصرفية بالبنك الخارجي الجزائري – وكالة البويرة 37

ثالثا: الوسائط الإلكترونية الهامة في استخدام البطاقات البنكية: (أنظر الملحق رقم 02)

يوفر البنك أجهزة خاصة لاستخدام البطاقات البنكية منها:

### 1- الصراف الآلي

يتوفر بالبنك الخارجي الجزائري آلة الصراف الآلي أمام مدخل الوكالة، هو جهاز مربوط بشبكة حاسب المصرف يمكن الزبون باستخدام البطاقات البنكية القيام بعدة عمليات كسحب الأموال والتحويل دون الدخول إلى البنك، يعمل خلال 24/24 ساعة طيلة أيام الأسبوع، مزود بشاشة ولوحة مفاتيح وكذلك فتحة لإخراج الأوراق النقدية الموافقة للمبلغ المراد سحبه، متواجد خارج الوكالة. للسحب من الصراف الآلي يقوم بالخطوات التالية:

- يدخل البطاقة في الجهاز .
- يختار اللغة ويكتب الرقم السري الخاص به.
- يكتب المبلغ المراد سحبه على لوحة مفاتيح الجهاز .
- يقوم الجهاز بمعالجة المعلومات واخراج النقود.
- يمنح الجهاز تذكرة تشير الى الساعة وتاريخ السحب وقيمة المبلغ المسحوب.

### 2- جهاز نهائي نقاط الدفع TPE

وهي آلة أوتوماتيكية صغيرة الحجم متواجدة لدى المحلات التجارية التي لها حساب بنكي لدى البنك تمكن حاملي البطاقات من دفع ثمن مشترياتهم من خلال ادخالها في الجهاز، تخصم قيمة المشتريات من رصيد حساب المشتري لدى البنك ويحول إلى حساب التاجر ويحصل البنك على فائدة من خلال هذه العملية.

ويستخدم جهاز TP كالتالي:

- إدخال البطاقة في الجهاز باتجاه السهم الواضح على البطاقة.
- يكتب البائع مبلغ الفاتورة على الآلة.
- يكتب الزبون رقمه السري ويثبته.
- يقدم التاجر نسخة من الوصل للزبون.
- يحتفظ التاجر بالنسخة الأخرى للوصل.

## الفصل الثالث: دراسة ميدانية لدور وسائل الدفع الالكتروني في تحسين الخدمات المصرفية بالبنك الخارجي الجزائري – وكالة البويرة 37

### المبحث الثالث: الاطار المنهجي للدراسة الميدانية والمعالجة الاحصائية لبيانات الاستبيان

من خلال هذا المبحث سنتطرق لعرض أهم الاجراءات المنهجية من خلال تعريف مجتمع وعينة الدراسة إضافة الى أدوات جمع البيانات وأساليب تحليلها والإحصاءات الوصفية لمتغيرات الدراسة.

#### المطلب الأول: الإجراءات المنهجية للدراسة

##### الفرع الأول: تحديد مجتمع وعينة الدراسة

يتمثل مجتمع وعينة الدراسة في زبائن البنك الخارجي الجزائري لوكالة البويرة 37، ويقدر حجم العينة ب ثلاثون (30) زبون، قمنا بتوزيع 30 استبيان وتم جمع 30 استبيان وهو ما يمثل حجم العينة المدروسة كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم (3-3): توزيع عينة الدراسة

| التكرار |            |
|---------|------------|
| 30      | العينة     |
| 30      | المستجوبين |
| %100    | النسبة     |

المصدر: من اعداد الطالبة

كما هو مبين في الجدول بلغ عدد المستجوبين من زبائن البنك الخارجي الجزائري 30 فرد وبنسبة 100% ما يمثل الحجم المناسب لعينة الدراسة.

#### الفرع الثاني: أدوات جمع وتحليل البيانات والمعلومات

##### أولا- أدوات جمع البيانات والمعلومات

من أجل تحقيق أهداف الدراسة تم تصميم استبيان بالاعتماد على الجانب النظري المتعلق بالدراسة والدراسات السابقة التي تناولت نموذج الدراسة الحالية وبغرض جمع المعلومات حول وسائل الدفع الالكتروني وجودة الخدمة المصرفية من خلال إجابات المستجوبين على فقرات الاستبيان الذي قمنا بتقسيمه إلى جزئين: -الجزء الأول: يتعلق بالمعلومات الشخصية لأفراد عينة الدراسة المتمثلة في: الجنس، العمر، المستوى التعليمي، الوظيفة، عدد سنوات التعامل مع البنك.

##### الجزء الثاني: يتعلق بمحاور الدراسة وهي محورين

\*المحور الأول: وسائل الدفع الالكتروني ويتكون من 12 سؤال بهدف تقييم وسائل الدفع الالكتروني في الوكالة محل الدراسة

\*المحور الثاني: جودة الخدمة المصرفية ويتكون من 14 سؤال بهدف تقييم جودة الخدمات المصرفية ومدى تحسن جودة الخدمة المصرفية باستخدام وسائل الدفع الالكتروني.

## الفصل الثالث: دراسة ميدانية لدور وسائل الدفع الالكتروني في تحسين الخدمات المصرفية بالبنك الخارجي الجزائري – وكالة البويرة 37

### ثانيا -الأدوات الاحصائية المستعملة في تحليل البيانات.

لقد اعتمدنا في معالجة بيانات الدراسة على البرنامج الاحصائي الذي يرمز له اختصارا ب spss والذي يعني برنامج الحزم الاحصائية للعلوم الاجتماعية، النسخة رقم19، وهو برنامج يحتوي على الكثير من الاختيارات الاحصائية منها التي تتدرج ضمن الإحصاء الوصفي، مثل: تكرار المتوسطات، الإنحراف المعياري... وغيرها، التي تتدرج ضمن الإحصاء الاستدلالي مثل معاملات الارتباط، التباين... وغيرها، ومن أهم الأساليب التي استخدمناها في هذه الدراسة ما يلي:

#### 1- اختبار المصادقية Alpha cronbache:

يقصد بثبات الاستبيان الاستقرار في نتائج الاستبيان وعدم تغييرها بشكل كبير فيما لو تم إعادة توزيعها على أفراد العينة عدة مرات خلال فترات زمنية معينة، وبالتالي فإنه يبين مدى ارتباط إجابات أفراد العينة، فعندما تكون قيمة ألفا أقرب من الواحد (1)، فهذا يدل على أن هناك ارتباط قوي بين إجابات أفراد العينة، وبالتالي ثبات الاستبيان، وعموما يتم ثباته اذا كان المعدل يساوي 0.6 وبالاعتماد على نتائج برنامج SPSS تحصلنا على النتائج التالية:

#### الجدول رقم (3-4): معامل ألفا كرونباخ

| المتغير                | معامل ألفا كرونباخ | عدد العبارات |
|------------------------|--------------------|--------------|
| وسائل الدفع الالكتروني | 0.708              | 12           |
| جودة الخدمات المصرفية  | 0.746              | 14           |
| الكلي                  | 0.845              | 26           |

المصدر: من اعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

ونلاحظ من الجدول أعلاه أن قيمة معامل ألفا كرونباخ لمتغير وسائل الدفع الالكتروني قد بلغت 0.708، أما بالنسبة لمتغير جودة الخدمات المصرفية فقد بلغت 0.746، وعموما فقد بلغت قيمته بالنسبة لكل عبارات الاستبيان 0.845 وهي قيم أكبر من القيمة المطلوبة 0.6، وهو ما يدل على ثبات أداة الدراسة.

#### 2- الأساليب الاحصائية المستخدمة في الدراسة:

لقد استخدمنا بعض الأساليب الاحصائية المتعلقة بمقاييس النزعة المركزية ومقاييس التشتت، ومن هذه الأساليب نذكر ما تم استعماله كالتالي:

## الفصل الثالث: دراسة ميدانية لدور وسائل الدفع الالكتروني في تحسين الخدمات المصرفية بالبنك الخارجي الجزائري – وكالة البويرة 37

- **النسب المئوية والتكرارات:** استخدمت النسب المئوية والتكرارات في وصف بيانات العينة من حيث خصائصها.
- **الوسط الحسابي:** قمنا باستخدام الوسط الحسابي لإجابات أفراد العينة على أسئلة استبيان الدراسة، حيث تم الاعتماد على مقارنة المتوسط الحسابي مع الأهمية النسبية لوحدة القياس على سلم ليكرت والتي تم تحديدها وفقا للقياس التالي:  
أهمية العبارة = (الحد الأعلى للمقياس - الحد الأدنى للمقياس) / عدد مستويات المقياس =  $5 / (1 - 5) = 0.8 = 5/4$ .  
ومنه يصبح طول القياس كما يلي:
  - من 1 إلى 1.80 يمثل درجة (غير موافق بشدة/ منخفض جدا)
  - من 1.81 إلى 2.60 يمثل درجة (غير موافق / منخفض)
  - من 2.61 إلى 3.40 يمثل درجة (محايد/ متوسط)
  - من 3.41 إلى 4.20 يمثل درجة (موافق / مرتفع)
  - من 4.21 إلى 5.00 يمثل درجة (موافق بشدة/ مرتفع جدا)
- **الانحراف المعياري:** ويحدد هذا المقياس مدى تباعد أو تقارب إجابات أفراد العينة عن وسطها الحسابي، وكلما قل الانحراف المعياري كلما كان ذلك أفضل، حيث يشير الانحراف المعياري القليل إلى أن التشتت قليل والعكس صحيح.
- **التوزيع الطبيعي**
- **معامل بيرسون**
- **معامل الانحدار الخطي**

**المطلب الثاني:** التحليل الوصفي لخصائص أفراد عينة الدراسة واتجاهاتهم حول دور وسائل الدفع الالكتروني في تحسين جودة الخدمات المصرفية بالبنك الجزائري الخارجي.  
وسنتناول في هذا المطلب كل من:

**الفرع الأول:** التحليل الوصفي لخصائص أفراد عينة الدراسة: من خلال البيانات الشخصية من الاستبيان يمكن التعرف على الخصائص الديموغرافية لأفراد العينة المدروسة والتي يمكن عرضها في النقاط التالية:

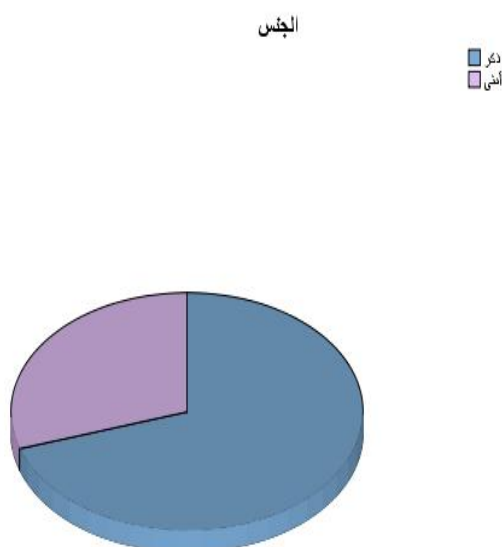
## الفصل الثالث: دراسة ميدانية لدور وسائل الدفع الالكتروني في تحسين الخدمات المصرفية بالبنك الخارجي الجزائري – وكالة البويرة 37

الجدول رقم (3-5): توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس.

| الفئة   | التكرارات | النسب المئوية% |
|---------|-----------|----------------|
| ذكر     | 21        | 70             |
| أنثى    | 09        | 30             |
| المجموع | 30        | 100            |

المصدر: من اعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

الشكل رقم (3-10): توزيع افراد العينة حسب متغير الجنس



المصدر: من اعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

نلاحظ من الجدول والشكل أعلاه بأن فئة الذكور هي الأكثر انتشارا بين أفراد العينة بنسبة 70 بالمئة، ثم فئة الاناث بنسبة 30 بالمئة، قد يعود الى الأولويات والتفضيلات المالية والاستثمارية بين الذكور والاناث، مما يؤدي في بعض الحالات لتفضيل الرجال بالتعامل مع البنوك أكثر من الاناث.

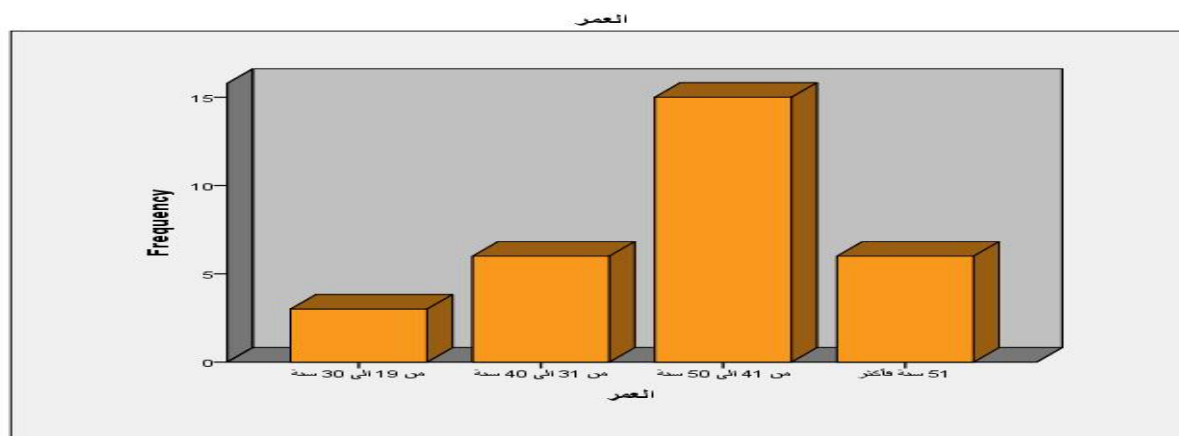
الجدول رقم (3-6): توزيع أفراد العينة حسب متغير العمر.

| الفئة            | التكرارات | النسب المئوية% |
|------------------|-----------|----------------|
| من 19 الى 30 سنة | 03        | 10             |
| من 31 الى 40 سنة | 06        | 20             |
| من 41 الى 50 سنة | 15        | 50             |
| 51 سنة فأكثر     | 06        | 20             |
| المجموع          | 30        | 100            |

المصدر: من اعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

## الفصل الثالث: دراسة ميدانية لدور وسائل الدفع الالكتروني في تحسين الخدمات المصرفية بالبنك الخارجي الجزائري – وكالة البويرة 37

الشكل رقم ( 3-11): توزيع افراد العينة حسب متغير العمر



المصدر: من اعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

ونلاحظ من الجدول والشكل أن الفئة العمرية الأكثر انتشارا بين أفراد العينة هي الفئة (من 41 الى 50 سنة) بنسبة 50 بالمئة وقد يعود هذا الى فترة النضج المالي لديهم وبالتالي سيحتاجون لخدمات بنكية متنوعة، تلتها الفئتين (من 31 الى 41 سنة) و51(سنة فأكثر) بنسبة 20 بالمئة لكليهما على التوالي وقد يشير هذا الى احتياجاتهم المالية والاستثمارية المتنوعة مثل احتياجات مهنية وعائلية والتقاعد، وأخيرا نجد فئة (من 19 الى 30 سنة) بنسبة 10 بالمئة بسبب انخفاض الاستقرار المالي والمهني لديهم بسبب العديد من الالتزامات المالية مثل الدراسة والاستقلال المالي مما يؤدي الى انخفاض قدرتهم على الاستثمار أو الحصول على الخدمات البنكية الأخرى.

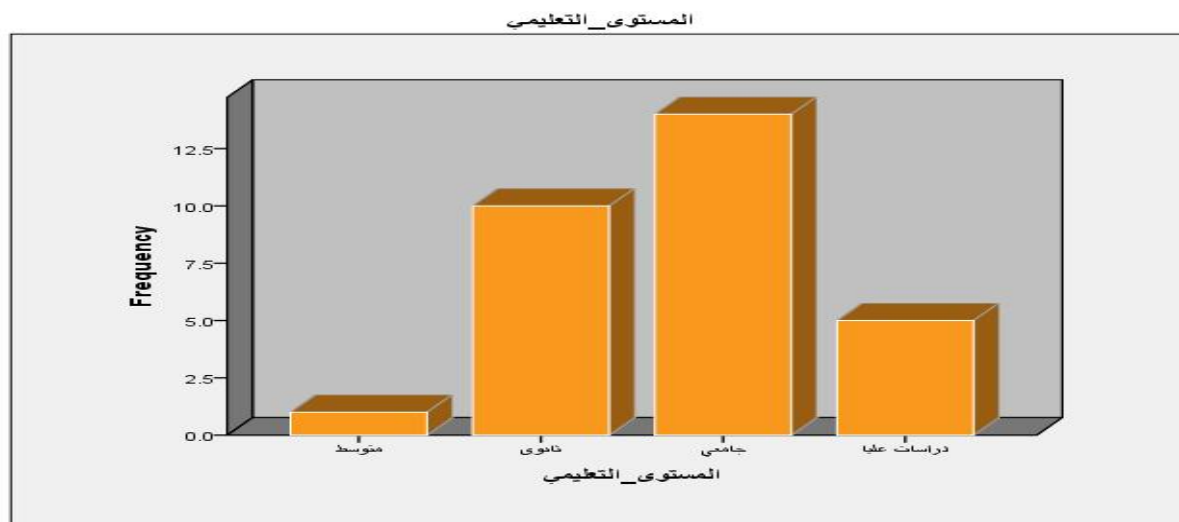
الجدول رقم(3- 7): توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي.

| الفئة       | التكرارات | النسب المئوية% |
|-------------|-----------|----------------|
| متوسط       | 01        | 3.3            |
| ثانوي       | 10        | 33.3           |
| جامعي       | 14        | 46.7           |
| دراسات عليا | 05        | 16.7           |
| المجموع     | 30        | 100            |

المصدر: من اعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

## الفصل الثالث: دراسة ميدانية لدور وسائل الدفع الالكتروني في تحسين الخدمات المصرفية بالبنك الخارجي الجزائري – وكالة البويرة 37

الشكل رقم (3-12): توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي



المصدر: من اعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

نلاحظ أن المستوى التعليمي الأكثر انتشارا بين أفراد عينة الدراسة هو المستوى الجامعي بنسبة 46.7 بالمئة وهذا راجع لدرجة الوعي لديهم ومعرفتهم بالإنترنت ووسائل التكنولوجيا الحديثة بما يتلائم مع طبيعة النشاط الحالي للبنوك. تلاه المستوى الثانوي بنسبة 33.3 بالمئة، ثم مستوى الدراسات العليا بنسبة 16.7 بالمئة، وأخيرا المتوسط بنسبة 3.3 بالمئة.

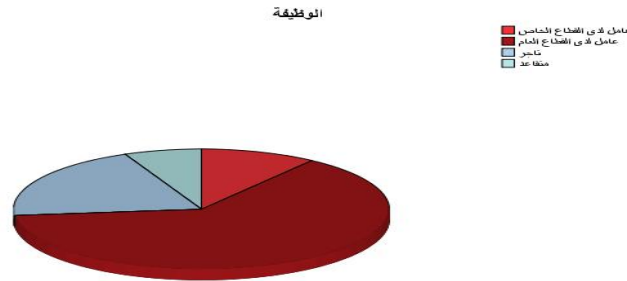
الجدول رقم (3-8): توزيع أفراد العينة حسب متغير الوظيفة.

| الفئة                 | التكرارات | النسب المئوية% |
|-----------------------|-----------|----------------|
| عامل لدى القطاع الخاص | 03        | 10             |
| عامل لدى القطاع العام | 19        | 63.6           |
| تاجر                  | 06        | 20             |
| متقاعد                | 02        | 6.7            |
| المجموع               | 30        | 100            |

المصدر: من اعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

## الفصل الثالث: دراسة ميدانية لدور وسائل الدفع الالكتروني في تحسين الخدمات المصرفية بالبنك الخارجي الجزائري – وكالة البويرة 37

الشكل رقم (3-13): توزيع أفراد العينة حسب متغير الوظيفة



المصدر: من اعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

ونلاحظ من الجدول والشكل أعلاه أن أغلب عملاء البنك الخارجي الجزائري هم عاملون لدى القطاع العام بنسبة 63.6 بالمئة، ثم يأتي التجار بنسبة 20 بالمئة، ثم العاملون لدى القطاع العام بنسبة 10 بالمئة، وأخيرا المتقاعدون بنسبة 6.7 بالمئة.

الفصل الثالث: دراسة ميدانية لدور وسائل الدفع الالكتروني في تحسين الخدمات المصرفية  
بالبنك الخارجي الجزائري – وكالة البويرة 37

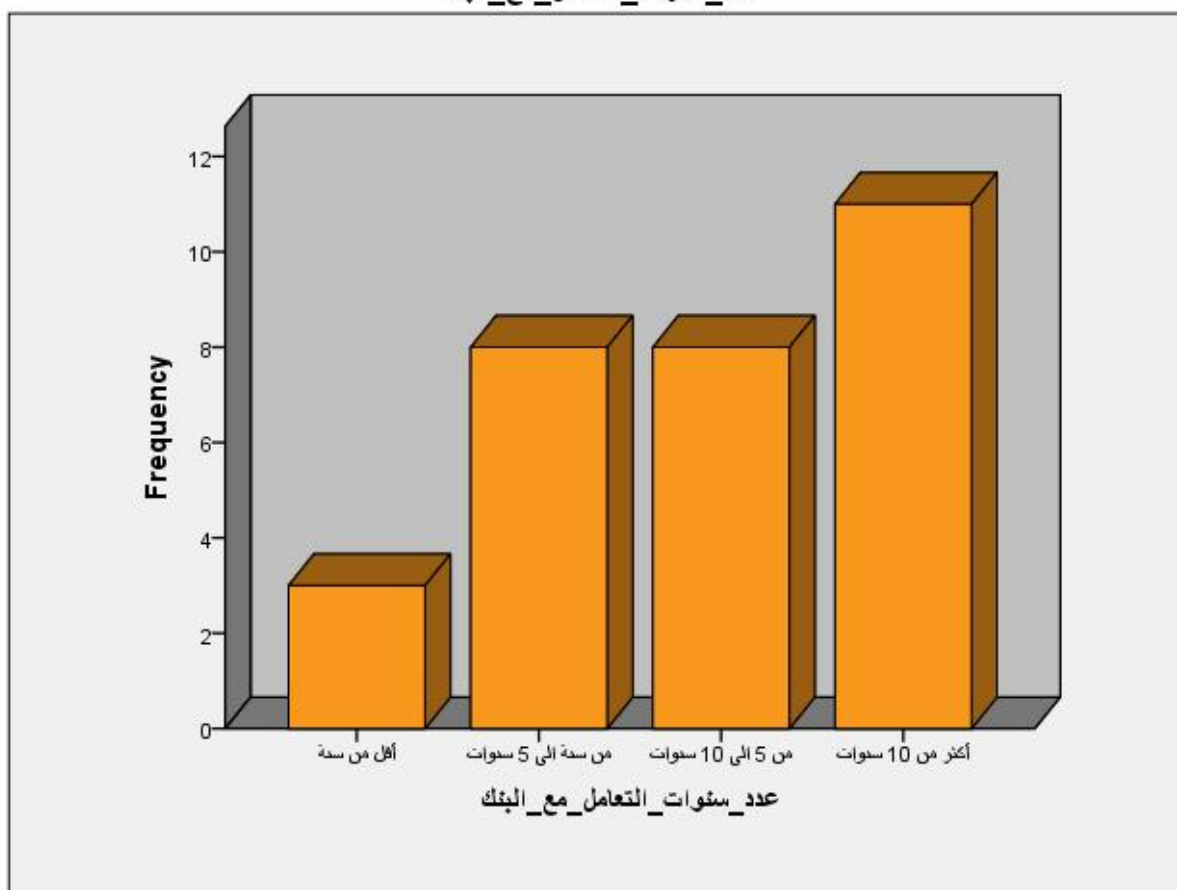
الجدول رقم (3-9): توزيع أفراد العينة حسب عدد سنوات التعامل مع البنك

| الفئة              | التكرارات | النسب المئوية% |
|--------------------|-----------|----------------|
| أقل من سنة         | 03        | 10             |
| من سنة الى 5 سنوات | 08        | 26.7           |
| من 5 الى 10 سنوات  | 08        | 26.7           |
| أكثر من 10 سنوات   | 11        | 36.7           |
| المجموع            | 30        | 100            |

المصدر: من اعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

الشكل رقم (3-14): توزيع أفراد العينة حسب متغير عدد سنوات التعامل مع البنك

عدد\_سنوات\_التعامل\_مع\_البنك



المصدر: من اعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

## الفصل الثالث: دراسة ميدانية لدور وسائل الدفع الالكتروني في تحسين الخدمات المصرفية

### بالبنك الخارجي الجزائري – وكالة البويرة 37

نلاحظ من الجدول والشكل أعلاه أن أطول مدة تعامل فيها العملاء مع البنك هي (الأكثر من 10 سنوات) بنسبة إجابة من الأفراد قدرت بـ 36.7 بالمئة مما يشير لوجود قاعدة عملاء وفية و متمسكة بالبنك، تلتها المدة (من سنة الى 5 سنوات) و (من 5 الى 10 سنوات) بنسبة 26.7 لكلتيهما على التوالي مما يشير لارتفاع نسبة العملاء في السنوات الأخيرة ورضاهم حول الخدمات المقدمة والتي من الممكن أن تشكل لديهم علاقة مستدامة مع البنك، أخير المدة (الأقل من سنة) بنسبة 10 بالمئة وهو عملاء جدد.

**الفرع الثاني: اتجاهات أفراد العينة حول دور وسائل الدفع الالكتروني في تحسين جودة الخدمات المصرفية بالبنك الجزائري الخارجي.**

وذلك من خلال تحليل إجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات أداة البحث الميدانية، ومعالجتها إحصائيا بالاستعانة بمجموعة من أساليب الإحصاء الوصفي المختلفة.

**أولا- تحليل العبارات المتعلقة بآراء العملاء حول وسائل الدفع الالكتروني المستخدمة في البنك الجزائري الخارجي:** يتم من خلال تحليل العبارات (من العبارة الاولى الى العبارة رقم 12)، وسيوضح الجدول التالي التكرارات والمتوسطات الحسابية والانحرافات لمدى موافقة أفراد العينة على عبارات محور وسائل الدفع الالكتروني.

**الفصل الثالث: دراسة ميدانية لدور وسائل الدفع الالكتروني في تحسين الخدمات المصرفية  
بالبنك الخارجي الجزائري – وكالة البويرة 37**

**الجدول رقم (3-10): التكرار والوسط الحسابي والانحراف المعياري لمحور وسائل الدفع الالكتروني**

| الرقم                                                           | العبارة                                                                                                       | التكرارات      |           |       |       |            | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | درجة الموافقة | ترتيب العبارة |
|-----------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|-----------|-------|-------|------------|-----------------|-------------------|---------------|---------------|
|                                                                 |                                                                                                               | غير موافق بشدة | غير موافق | محايد | موافق | موافق بشدة |                 |                   |               |               |
| 1                                                               | تمكنني بطاقة CIB من التعرف على رصيدي                                                                          | 00             | 01        | 00    | 18    | 11         | 4.30            | 0.65              | موافق بشدة    | 4             |
| 2                                                               | تمكنني بطاقة CIB من سداد الفواتير                                                                             | 00             | 00        | 01    | 17    | 12         | 4.36            | 0.55              | موافق بشدة    | 2             |
| 3                                                               | تمكنني بطاقة CIB الكلاسيكية من سحب الأموال تحت سقف معين                                                       | 00             | 02        | 00    | 26    | 02         | 4.33            | 0.80              | موافق بشدة    | 3             |
| 4                                                               | تقلل البطاقات البنكية CIB من طوابير الانتظار                                                                  | 00             | 00        | 01    | 19    | 10         | 4.30            | 0.53              | موافق بشدة    | 4             |
| 5                                                               | تتيح وسائل الدفع الالكترونية اجراء التحويلات الالكترونية الفورية                                              | 00             | 00        | 01    | 19    | 10         | 3.36            | 0.99              | محايد         | 10            |
| 6                                                               | تمكنني وسائل الدفع الالكترونية القيام بايداع الأموال                                                          | 02             | 03        | 09    | 14    | 02         | 3.90            | 0.99              | موافق         | 7             |
| 7                                                               | تستخدم بطاقة master card بالعملات الأجنبية لشراء المستلزمات بالأورو في الدول الأجنبية (التعامل بها في الخارج) | 01             | 02        | 04    | 15    | 08         | 3.40            | 0.89              | محايد         | 9             |
| 8                                                               | يمكنني تعبئة بطاقة الدفع المسبق master card بأي مبلغ                                                          | 01             | 03        | 11    | 13    | 02         | 4.03            | 0.76              | موافق         | 6             |
| 9                                                               | تمكنني بطاقة master card القيام بعملية الحجزات                                                                | 00             | 02        | 02    | 19    | 07         | 3.86            | 0.86              | موافق         | 8             |
| 10                                                              | تمنح بطاقة CIB الذهبية لفئة خاصة كالتجار ومؤسسات اقتصادية                                                     | 00             | 02        | 07    | 14    | 07         | 3.86            | 0.86              | موافق         | 8             |
| 11                                                              | يمكنني تطبيق الدفع الالكتروني عبر الهاتف الذكي من متابعة حركة الأموال في حسابي                                | 00             | 01        | 01    | 17    | 11         | 4.26            | 0.69              | موافق بشدة    | 5             |
| 12                                                              | استخدام وسائل الدفع الالكتروني يجعلك تستغني عن النقود والشيكات                                                | 00             | 03        | 00    | 04    | 23         | 4.56            | 0.93              | موافق بشدة    | 1             |
| المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمحور وسائل الدفع الالكتروني |                                                                                                               |                |           |       |       |            |                 |                   |               |               |
|                                                                 |                                                                                                               |                |           |       |       |            | 4.05            | 0.37              | موافق         | /             |

**المصدر:** من اعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

## الفصل الثالث: دراسة ميدانية لدور وسائل الدفع الالكتروني في تحسين الخدمات المصرفية

### البنك الخارجي الجزائري – وكالة البويرة 37

نلاحظ من الجدول أعلاه ان إجابات أفراد العينة حول عبارات محور "وسائل الدفع الالكترونية" كانت باتجاه المحايد، والموافقة والموافقة بشدة، حيث جاءت العبارة رقم 12 في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدره 4.56 وانحراف معياري يساوي 0.93 وباتجاه موافق بشدة على أن استخدام وسائل الدفع الالكتروني يجعل العملاء في استغناء عن النقود والشيكات، تلتها العبارة رقم 2 بمتوسط حسابي قدره 4.36 وانحراف معياري يساوي 0.55 وباتجاه موافق بشدة على أن بطاقة CIB تمكنهم من سداد الفواتير، تلتها العبارة رقم 3 بمتوسط حسابي قدره 4.33 وانحراف معياري يساوي 0.80 وباتجاه موافق بشدة على أن البطاقة الكلاسيكية تمكنهم أيضا من سحب الأموال تحت سقف معين، تلتها العبارتين رقم 1 و 4 بمتوسط حسابي قدره 4.30 وانحراف معياري يساوي 0.65 و 0.53 وباتجاه موافق بشدة على أن البطاقة تمكنهم من التعرف على رصيدهم وأنها تقلل من طوابير الانتظار، تلتها العبارة رقم 11 بمتوسط حسابي قدره 4.26 وانحراف معياري يساوي 0.69 وباتجاه موافق بشدة على أنه بإمكان العملاء تطبيق الدفع الالكتروني عبر الهاتف الذكي من متابعة حركة الأموال في حساباتهم، تلتها العبارة رقم 8 بمتوسط حسابي قدره 4.03 وانحراف معياري يساوي 0.76 وباتجاه موافق على أنه يمكنهم أيضا تعبئة بطاقة الدفع المسبق master card بأي مبلغ، تلتها العبارة رقم 6 بمتوسط حسابي قدره 3.90 وانحراف معياري يساوي 0.99 وباتجاه موافق على وسائل الدفع الالكترونية تمكنهم من القيام بايداع الأموال، ثم جاءت بعدها العبارتين رقم 9 و 10 بمتوسط حسابي قدره 3.86 ولكليهما وانحراف معياري يساوي 0.86 ولكليهما وباتجاه موافق على أن بطاقة الدفع المسبق تمكنهم من القيام بعملية الحجزات وأن بطاقة CIB الذهبية تمنح لفئة خاصة كالتجار والمؤسسات الاقتصادية، تلتها العبارة رقم 7 بمتوسط حسابي قدره 3.40 ولكليهما وانحراف معياري يساوي 0.89 وباتجاه محايد على أن بطاقة master card تستخدم بالعملات الأجنبية لشراء المستلزمات بالأورو في الدول الأجنبية (التعامل بها في الخارج)، أما في آخر الترتيب فاننا نجد العبارة رقم 5 بمتوسط حسابي قدره 3.36 وانحراف معياري يساوي 0.99 وباتجاه محايد على أن وسائل الدفع الالكترونية تتيح اجراء التحويلات الالكترونية الفورية.

وعموما، فقد بلغ المتوسط الحسابي الكلي لمحور "وسائل الدفع الالكترونية" 4.05 بانحراف معياري يساوي 0.37 وباتجاه عام موافق، وهو ما يدل على أن أغلب العملاء يوافقون على فوائد وسائل الدفع الالكترونية في البنك الخارجي الجزائري، وهذا يعود الى السهولة بحيث أنهم ليسوا بحاجة للتنقل الى الفروع المصرفية مما يوفر لهم الوقت والجهد، بالإضافة الى الأمان والحماية للأموال والمعلومات الشخصية.

ثانيا - تحليل العبارات المتعلقة بآراء العملاء حول جودة الخدمات المصرفية المقدمة من طرف البنك الجزائري الخارجي: يتم من خلال تحليل العبارات (من العبارة الاولى الى العبارة رقم 14)، وسيوضح الجدول التالي التكرارات والمتوسطات الحسابية والانحرافات لمدى موافقة أفراد العينة على عبارات محور جودة الخدمات المصرفية.

## الفصل الثالث: دراسة ميدانية لدور وسائل الدفع الالكتروني في تحسين الخدمات المصرفية بالبنك الخارجي الجزائري – وكالة البويرة 37

**الجدول رقم (3-11): التكرار والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمحور جودة الخدمات المصرفية**

| الرقم                                                                 | العبارة                                                                                   | التكرارات      |           |       |       |            | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | درجة الموافقة | ترتيب العبارة |
|-----------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|-----------|-------|-------|------------|-----------------|-------------------|---------------|---------------|
|                                                                       |                                                                                           | غير موافق بشدة | غير موافق | محايد | موافق | موافق بشدة |                 |                   |               |               |
| 1                                                                     | تتوفر الخدمة المصرفية الالكترونية بشكل مستمر                                              | 01             | 03        | 03    | 20    | 03         | 3.70            | 0.91              | موافق         | 10            |
| 2                                                                     | يمكنني الصراف الآلي من انجاز عملية السحب التحويل 24/24 ساعة                               | 00             | 01        | 03    | 08    | 18         | 4.43            | 0.81              | موافق بشدة    | 2             |
| 3                                                                     | يعتبر استخدام الخدمة المصرفية الالكترونية سهلا                                            | 00             | 01        | 00    | 20    | 08         | 4.13            | 0.73              | موافق         | 7             |
| 4                                                                     | استعمال الخدمات المصرفية الالكترونية يوفر اتصال دائم مع البنك                             | 00             | 01        | 03    | 21    | 05         | 4.00            | 0.64              | موافق         | 8             |
| 5                                                                     | استخدام الخدمة الالكترونية عبر الانترنت في انجاز المعاملات المالية يوفر الوقت             | 00             | 00        | 01    | 20    | 09         | 4.26            | 0.52              | موافق بشدة    | 5             |
| 6                                                                     | استخدام الخدمة الالكترونية توفر الحماية العالية لمعلوماتي عن تعاملاتي المصرفية            | 00             | 00        | 01    | 18    | 11         | 4.33            | 0.54              | موافق بشدة    | 3             |
| 7                                                                     | نقل خدمات الصراف الآلي من زمن الحصول على الخدمة                                           | 00             | 00        | 00    | 13    | 17         | 4.56            | 0.50              | موافق بشدة    | 1             |
| 8                                                                     | تساهم وسائل الدفع الالكتروني في عدم التقيد بالمواعيد الرسمية لعمل البنك للحصول على الخدمة | 00             | 00        | 04    | 15    | 11         | 4.23            | 0.67              | موافق بشدة    | 6             |
| 9                                                                     | الخدمة المصرفية الالكترونية أمنة في انجاز العمليات المصرفية                               | 01             | 00        | 03    | 10    | 06         | 4.00            | 0.78              | موافق         | 8             |
| 10                                                                    | يقدم البنك عبر موقعه الالكتروني المساعدة الفورية لتسهيل العمليات للعملاء                  | 01             | 01        | 09    | 14    | 05         | 3.70            | 0.91              | موافق         | 10            |
| 11                                                                    | يساهم التطبيق الالكتروني للبنك في اختصار الجهد                                            | 00             | 00        | 02    | 17    | 11         | 3.70            | 0.91              | موافق         | 10            |
| 12                                                                    | الخدمة المصرفية الالكترونية لا تسمح للأخريين بالاطلاع على معلوماتي الشخصية                | 00             | 01        | 00    | 18    | 11         | 4.30            | 0.59              | موافق بشدة    | 4             |
| 13                                                                    | يساعدني استخدام الخدمات الالكترونية على انجاز كافة المهام المصرفية                        | 01             | 02        | 05    | 20    | 02         | 3.66            | 0.84              | موافق         | 11            |
| 14                                                                    | نقل استخدام وسائل الدفع الالكتروني تكاليف خدمات البنك                                     | 0              | 00        | 07    | 18    | 05         | 3.93            | 0.63              | موافق         | 9             |
| <b>المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمحور جودة الخدمات المصرفية</b> |                                                                                           |                |           |       |       |            |                 |                   |               |               |
|                                                                       |                                                                                           |                |           |       |       |            | <b>4.11</b>     | <b>0.34</b>       | <b>موافق</b>  | <b>/</b>      |

**المصدر:** من اعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

نلاحظ من الجدول أعلاه ان إجابات أفراد العينة حول عبارات محور "جودة الخدمة المصرفية" كانت باتجاه الموافقة والموافقة بشدة، حيث جاءت العبارة رقم 7 في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدره 4.56 وانحراف

## الفصل الثالث: دراسة ميدانية لدور وسائل الدفع الالكتروني في تحسين الخدمات المصرفية

### بالبنك الخارجي الجزائري – وكالة البويرة 37

معياري يساوي 0.50 وباتجاه موافق بشدة على أن خدمات الصراف الآلي تقلل من زمن الحصول على الخدمة، تلتها العبارة رقم 2 بمتوسط حسابي قدره 4.43 وانحراف معياري يساوي 0.81 وباتجاه موافق بشدة على أن الصراف الآلي يمكن العملاء من انجاز عملية السحب التحويل 24/24 ساعة، تلتها العبارة رقم 6 بمتوسط حسابي قدره 4.33 وانحراف معياري يساوي 0.54 وباتجاه موافق بشدة على أن استخدامهم الخدمة الالكترونية توفر الحماية العالية لمعلوماتهم عن تعاملاتهم المصرفية، وتلتها العبارة رقم 12 بمتوسط حسابي قدره 4.30 وانحراف معياري يساوي 0.59 وباتجاه موافق بشدة على أن الخدمة المصرفية الالكترونية لا تسمح للآخرين بالاطلاع على معلوماتهم الشخصية، ثم تلتها العبارة رقم 5 بمتوسط حسابي قدره 4.26 وانحراف معياري يساوي 0.52 وباتجاه موافق بشدة على أن استخدام الخدمة الالكترونية عبر الانترنت في انجاز المعاملات المالية يوفر الوقت، تلتها العبارة رقم 8 بمتوسط حسابي قدره 4.23 وانحراف معياري يساوي 0.67 وباتجاه موافق بشدة على أن وسائل الدفع الالكتروني تساهم في عدم التقيد بالمواعيد الرسمية لعمل البنك للحصول على الخدمة، ثم تلتها العبارة رقم 3 بمتوسط حسابي قدره 4.13 وانحراف معياري يساوي 0.73 وباتجاه موافق على أن استخدام الخدمة المصرفية الالكترونية يعد سهلا، تلتها كل من العبارة رقم 4 و 9 بمتوسط حسابي قدره 4.00 وانحراف معياري يساوي 0.64 و 0.78 وباتجاه عام موافق على أن استعمال الخدمات المصرفية الالكترونية يوفر اتصال دائم مع البنك وأن الخدمة المصرفية الالكترونية آمنة في انجاز العمليات المصرفية، ثم تلتها العبارة رقم 14 بمتوسط حسابي قدره 3.93 وانحراف معياري يساوي 0.63 وباتجاه موافق على أن استخدام وسائل الدفع الالكتروني تقلل من تكاليف خدمات البنك، ثم جاءت بعدها كل من العبارة رقم 1 و 10 و 11 بمتوسط حسابي قدره 3.70 وانحراف معياري يساوي 0.91 على التوالي وباتجاه موافق على أن الخدمة المصرفية الالكترونية تتوفر بشكل مستمر وأن البنك يقدم عبر موقعه الالكتروني المساعدة الفورية لتسهيل العمليات للعملاء وأن التطبيق الالكتروني للبنك يساعد في اختصار الجهد، أما أخيرا فنجد العبارة رقم 13 بمتوسط حسابي قدره 3.66 وانحراف معياري يساوي 0.84 وباتجاه موافق أيضا على أن استخدام الخدمات الالكترونية يساعد على انجاز كافة المهام المصرفية.

وعموما، فقد بلغ المتوسط الحسابي الكلي لمحور "جودة الخدمة المصرفية" 4.11 بانحراف معياري يساوي 0.34 وباتجاه عام موافق، وهو ما يدل على أن مستوى جودة الخدمة المصرفية في البنك الخارجي الجزائري مرتفع وأن استخدام وسائل الدفع الالكتروني والوسائط الالكترونية للحصول على الخدمة المصرفية يسهل الحصول عليها وبشكل آمن ومستمر وهذا ما يحسن من جودتها.

## الفصل الثالث: دراسة ميدانية لدور وسائل الدفع الالكتروني في تحسين الخدمات المصرفية بالبنك الخارجي الجزائري – وكالة البويرة 37

### المطلب الثالث: اختبار الفرضيات وتحليل النتائج

#### الفرع الأول: اختبار الفرضيات

وسنقوم في هذا المطلب باختبار فرضية الدراسة بغية التوصل لنتائج الدراسة المبدئية لموضوع دور وسائل الدفع الالكتروني في تحسين جودة الخدمات المصرفية بالبنك الجزائري الخارج، والمتمثلة في:

H0: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين وسائل الدفع الالكتروني وجودة الخدمة المصرفية في البنك الخارجي الجزائري عند مستوى معنوية 0.05

H1: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين وسائل الدفع الالكتروني وجودة الخدمة المصرفية في البنك الخارجي الجزائري عند مستوى معنوية 0.05

ومن أجل اختبار فرضيات الدراسة، سنقوم باستخدام وتحليل كل من معامل الارتباط "بيرسون"، ومعامل الانحدار الخطي البسيط، وكانت قاعدة قرار قبول الفرضية هي أن يكون مستوى المعنوية يساوي 5% أي 0.05.

#### 1- تحليل معامل الارتباط "بيرسون PEARSON"

يوضح الجدول أدناه درجة الارتباط بين وسائل الدفع الالكتروني وجودة الخدمة المصرفية في البنك الخارجي الجزائري باستخدام معامل بيرسون الذي يقيس حجم العلاقة الخطية بين المتغيرين، وتم ذلك من خلال حسابه عند مستوى دلالة 0.05.

الجدول رقم (3-12): معامل الارتباط بيرسون بين متغيرات الدراسة

| جودة الخدمة المصرفية | وسائل الدفع الالكتروني | /                      |
|----------------------|------------------------|------------------------|
| 0.776                | 1                      | وسائل الدفع الالكتروني |
| 1                    | 0.776                  | جودة الخدمة المصرفية   |

المصدر: من اعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

ونلاحظ من الجدول أعلاه بأن هناك علاقة طردية وقوية بين وسائل الدفع الالكتروني وجودة الخدمة المصرفية بحيث بلغت قيمة معامل بيرسون 0.776 وهو ما يدل على العلاقة القوية بينهما.

#### 2- حساب معامل الانحدار الخطي البسيط

ولاختبار الفرضية قامنا بتحليل الانحدار الخطي البسيط (Simple Regression) لمعرفة هذا الأثر، والجدول الموالي يوضح نتائج هذا الاختبار:

## الفصل الثالث: دراسة ميدانية لدور وسائل الدفع الالكتروني في تحسين الخدمات المصرفية بالبنك الخارجي الجزائري – وكالة البويرة 37

الجدول رقم (3-13): الانحدار الخطي البسيط بين متغيرات الدراسة

| المصدر   | المعنوية الكلية | المعنوية الجزئية (معاملات الانحدار) |                        |       |       | القدرة التفسيرية |
|----------|-----------------|-------------------------------------|------------------------|-------|-------|------------------|
| الانحدار | F قيمة          | SIG                                 | B                      | T     | SIG   | R <sup>2</sup>   |
| الخطأ    | 42.408          | 0,000                               | 1.267                  | 2.887 | 0,000 | 0,776            |
| الكلية   |                 |                                     | 0,702                  | 6.512 | 0,000 | 0.602            |
|          |                 |                                     | وسائل الدفع الالكتروني |       |       |                  |

المصدر: من اعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

ونلاحظ من الجدول أعلاه أن هناك ارتباط إيجابي بين وسائل الدفع الالكتروني وجودة الخدمة الالكترونية في المؤسسة محل الدراسة، حيث بلغت قيمة T المحسوبة (6.512) وهي أكبر من قيمتها الجدولية (2.048) عند مستوى الدلالة 0.05، كما بلغت قيمة الارتباط (0.776) وبمعامل تحديد (0.602) أي أن 60 بالمئة من التغيرات الحاصلة في جودة الخدمة الالكترونية في المؤسسة سببها ومصدرها تأثير وسائل الدفع الالكتروني، كما بلغت درجة التأثير (0.702)، وبما أن مستوى المعنوية هو 0.000 وأقل من مستوى المعنوية المعتمد 0.05 فإن التأثير معنوي وبالتالي فإننا نرفض الفرضية الصفرية، ونقبل الفرضية البديلة والتي مفادها أنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين وسائل الدفع الالكتروني وجودة الخدمة المصرفية في البنك الخارجي الجزائري عند مستوى معنوية 0.05.

### الفرع الثاني: تحليل النتائج المتوصل اليها في ضوء التحليل والفرضيات:

من خلال اختبار الفرضيات وعلى ضوء نتائج الدراسة المبدئية للبنك الخارجي الجزائري، نستنتج بأن هناك دور كبير لوسائل الدفع الالكتروني في جودة الخدمة المصرفية وقد استخلصنا النتائج الموضحة ادناه:

- دلت نتائج الدراسة إلى أن هناك علاقة قوية وطردية بين وسائل الدفع الالكتروني وجودة الخدمة المصرفية في المؤسسة محل الدراسة وهذا يعود الى مواكبة البنك للتطورات التكنولوجية والعمل على استحداث جميع الوسائل في تقديم الخدمة حسب رغبات عملائها ومتطلباتهم.
- دلت نتائج الدراسة إلى أن هناك دور لوسائل الدفع الإلكتروني في تحسين جودة الخدمة المصرفية في المؤسسة محل الدراسة وهذا يعود إلى توفير البنك أنواع عديدة من البطاقات البنكية الملائمة لجميع فئات عملائها بما يتوافق مع حاجياتهم ورغباتهم كما انها توفر لهم جميع الخدمات التي يحتاجونها من سحب وتحويل ودفع الفواتير والمشتريات عبر الانترنت، إضافة إلى تقديم البنك تطبيق الكتروني يمكن عملائه

## الفصل الثالث: دراسة ميدانية لدور وسائل الدفع الالكتروني في تحسين الخدمات المصرفية

### بالبنك الخارجي الجزائري – وكالة البويرة 37

---

من الحصول على الخدمات عبر شبكة الانترنت من تحويلات ومتابعة الرصيد والإتصال الدائم بالبنك..الخ وهذا ما يوفر لهم الجهد والوقت، كما أن استخدام وسائل الدفع الالكترونية يضمن سرية التعاملات وأمنها للزبائن.

## الفصل الثالث: دراسة ميدانية لدور وسائل الدفع الالكتروني في تحسين الخدمات المصرفية بالبنك الخارجي الجزائري – وكالة البويرة 37

---

### خلاصة الفصل

من خلال هذا الفصل عرضنا جميع النتائج الدراسة الميدانية المتعلقة بدور وسائل الدفع الالكتروني في تحسين جودة الخدمات المصرفية في البنك الخارجي الجزائري (وكالة البويرة 37) وذلك من خلال استبيان نتناول فيه محاور الدراسة موجه لعينة من زبائن البنك مكونة من 30 فرد من عملاء البنك وقمنا بتحليل بيانات الاستبيان من خلال برنامج spss 19 واختبار فرضية الدراسة.

من خلال النتائج التي توصلنا اليها من هذه الدراسة أن وسائل الدفع الالكتروني تلعب دورا فعالا في تحسين جودة الخدمات المصرفية في الوكالة محل الدراسة ومنه يمكننا القول أن وسائل الدفع الالكتروني أصبحت من الضروريات التي يستوجب وجودها في القطاع المصرفي لمواكبة التطورات التكنولوجية الحاصلة في الصيرفة الحديثة.

خاتمة

عرف عالم الأعمال المصرفية تحولاً نوعياً نتيجة ثورة التكنولوجيات الجديدة في الإعلام والاتصال وعولمة الأسواق المالية والمصرفية، وتعتبر وسائل الدفع الإلكتروني أهم افرازاتها حيث جاءت كبديل لوسائل الدفع التقليدية التي لم تعد تدر ربحاً على البنوك وفي أغلب الأحيان تكبدها خسائر، كما لم تعد ملائمة وتطورات العصر لا من حيث السرعة ولا من حيث الفعالية، ما أضحى لزماً على البنوك تبني نظام الدفع الإلكتروني لعصرنة نظامها البنكي.

كانت البطاقات البنكية بداية ظهور وسائل الدفع الإلكتروني حيث عرفت انتشاراً سريعاً في كل أرجاء العالم وحظيت بقبول واسع مما شجع على ابتكار وسائل دفع أخرى ليتواصل التطور ليضم أجهزة وتقديم خدمات تتناسب وعالم الصيرفة الإلكترونية وعمليات التجارة الإلكترونية عبر شبكة الانترنت وبهذا حققت وسائل الدفع الإلكتروني قفزة نوعية في تسهيل المعاملات التي تتم عن بعد وبالتالي اختصار المسافات والوقت والتكلفة، غير أن هذه الوسائل بعد تقييمها اتضح أن هناك عوائق تحد من انتشارها بالإضافة إلى العوامل التي جلبت الجمهور إليها.

إن من أهم المداخل الأساسية لزيادة وتطوير الميزة التنافسية للبنوك هو تطوير الخدمات المصرفية والإهتمام بجودتها وتحقيق رغبات المتعاملين معها، مما دفع البنوك لاستغلال تكنولوجيا الاعلام والاتصال وتبلور مفهوم جديد هو الخدمات المصرفية الإلكترونية الذي يوفر للبنك والعميل عدة مزايا منها: تسوية المعاملات بسهولة وأمن وفي أسرع وقت ومن أي مكان، توسيع قاعدة عملاء وتقديم خدمات مصرفية حديثة ومتعددة.

إن تحديث المنظومة المصرفية الجزائرية أصبح ضرورة ملحة في المرحلة الراهنة لتمكين البنوك الجزائرية من اكتساب المقومات التنافسية لمواجهة التحديات التي فرضتها التغيرات في البيئة المصرفية على المستوى الداخلي والخارجي، والبنك الخارجي الجزائري من أوائل البنوك التي تهتم بالابتكار وتطوير الخدمات المصرفية واستخدام التكنولوجيا الحديثة لتقديم خدمات ذات جودة لإشباع حاجيات عملائها والمحافظة عليهم.

من خلال الدراسة النظرية ومحاولة ربطها بالجانب التطبيقي تم تسليط الضوء على دور وسائل الدفع الإلكتروني في تحسين جودة الخدمات المصرفية وهذا بإجراء دراسة ميدانية لوكالة البنك الخارجي الجزائري بالبويرة.

## نتائج الدراسة

سنعرض أهم النتائج التي توصلنا إليها من خلال هذه الدراسة

## -النتائج النظرية:

## قائمة المراجع

- تقدم وسائل الدفع الإلكترونية خدمات متميزة وسريعة وبجهد أقل مقارنة بخدمات الوسائل التقليدية.
- رغم المزايا التي تميزت بها وسائل الدفع الإلكتروني إلا أنها تواجه مخاطر تعرقل انتشارها يتم محاولة حمايتها بواسطة تقنيات إلكترونية وتوفر لها الأمن والسرية عرفت بالتوقيع الإلكتروني، التشفير والبصمة الإلكترونية.
- جودة الخدمة المصرفية هي معيار لتطابق الأداء الفعلي مع توقعات الزبائن لهذه الخدمة مما يضمن الرضا الدائم للزبائن ويحقق للبنك ميزة تنافسية.
- جودة الخدمات المصرفية أسلوب تستخدمه البنوك للتميز في السوق المصرفي وسلاح لمواجهة المنافسين كم تعتبر بالنسبة للعميل الحكم للمفاضلة بين البنوك.
- التحول إلى تقديم خدمات مصرفية إلكترونية كان نتيجة ظهور وسائل الدفع الإلكتروني ما وسع الآفاق أمام التجارة الإلكترونية.
- تساهم وسائل الدفع الإلكتروني بشكل كبير في تحسين جودة الخدمات المصرفية.

### النتائج التطبيقية:

- من خلال الدراسة الميدانية لوكالة البنك الخارجي الجزائري بالبويرة توصلنا الى عدة نتائج منها:
- تتوفر العديد من البطاقات البنكية المناسبة لمختلف فئات عملاء البنك منها الوطنية والعالمية تمكن العملاء من انجاز مختلف التعاملات البنكية، اضافة إلى التطبيق الإلكتروني عبر الهاتف الذكي الذي يمكن من انجاز عمليات التحويل والاطلاع على الرصيد وغيرها عبر شبكة الانترنت.
- معظم زبائن الوكالة محل الدراسة من الذكور ومن الفئة العمرية (41-50).
- أغلبية عملاء البنك محل الدراسة يتمتعون بمستوى تعليمي جامعي ويعملون لدى القطاع العام.
- أغلب المتعاملين مع البنك محل الدراسة لهم فترة تعامل أكثر من 10سنوات.
- تمكن البطاقات البنكية CIB التي يوفرها البنك من القيام بعمليات السحب والتحويل وتسديد الفواتير بكل سهولة.
- يمكن جهاز الصراف الآلي المتوفر في البنك من القيام بعملية السحب والتحويل خلال 24/24 ساعة ويقلل من زمن الحصول على الخدمة.
- نقص في استخدام البطاقات العالمية والطلب عليها وذلك لنقص نقاط قبولها في الجزائر.

## قائمة المراجع

- نقص الاقبال على وسائل الدفع الالكتروني وذلك بسبب نقص الوعي المصرفي لدى العملاء أو عدم ثقتهم بالنظم الالكترونية.

-تطبيق وسائل الدفع الالكتروني ساهم في تحسين جودة الخدمة المصرفية في وكالة البنك الخارجي الجزائري بالبويرة وهذا أثبتته نتائج الاستبيان أنه توجد علاقة وطيدة بين وسائل الدفع الالكتروني وجودة الخدمات المصرفية.

### اختبار الفرضيات

اختبار للفرضية الرئيسية: نرفض الفرضية الصفرية التي تنص "لا توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين وسائل الدفع الالكتروني وجودة الخدمة المصرفية عند مستوى معنوية 0.05 ونقبل بالفرضية البديلة " يوجد علاقة ذات دلالة احصائية بين وسائل الدفع الالكتروني وجودة الخدمة المصرفية" وهذا ما أثبتته دراستنا للاستبيان الذي قمنا به لأن قيمة T المحسوبة (6.512) أكبر من قيمتها الجدولية (2.048) عند مستوى الدلالة 0.05 كما أن مستوى المعنوية المحسوب 0.000 أقل من مستوى المعنوية المعتمد 0.05.

### اختبار الفرضيات الفرعية:

بالنسبة للفرضية الأولى " أدى استخدام الانترنت في المصارف والتوجه نحو التجارة الالكترونية لتطور وسائل الدفع ونجاحها" فقد أثبتنا صحتها حيث توصلنا انه هناك عوامل عديدة ساعدت على تطور وسائل الدفع ونجاحها تمثلت في استخدام البنوك لشبكة الانترنت نتيجة تطور وسائل الاعلام والاتصال ما ساعدها على عرض خدماتها عبرها وابتكار وسائل دفع الكترونية كما ساهم التوجه نحو التجارة الالكترونية البحث عن وسائل دفع تتلاءم مع طبيعة معاملاتها.

بالنسبة للفرضية الثانية "وسائل الدفع الالكتروني لم تظهر مستوى المثالية المتوقع منها مقارنة بوسائل الدفع التقليدية " فقد تم اثبات صحتها وذلك لأن وسائل الدفع الإلكتروني كما لها مزايا فهي الأخرى لها عيوب ويعرقل انتشارها وتوسعها مجموعة من الجرائم خاصة يصعب محاربتها لأنها تركز على اللامادية في المعاملات المصرفية مما يصعب اثباتها.

بالنسبة للفرضية الثالثة" تسعى البنوك لتحسين جودة خدماتها للحفاظ على عملائها الحاليين وجلب أكبر عدد ممكن من العملاء المحتملين" هذه الفرضية صحيحة لأنه في ظل المنافسة القوية التي يشهدها السوق المصرفية تعمل البنوك تحسين خدماتها لتحقيق رغبات عملائها وكسب ولائهم كما يعمل هؤلاء العملاء كسفراء على الخدمة لجلب عملاء جدد وتوسيع حصتها السوقية وبالتالي تحقيق ارباح وعوائد مالية.

## قائمة المراجع

بالنسبة للفرضية الرابعة" تساهم وسائل الدفع الالكتروني بشكل كبير في تحسين جودة الخدمة المصرفية" فقد تم اثبات صحتها حيث أن وسائل الدفع الالكتروني تعمل على توفير جودة عالية من الاستمرارية في تقديم الخدمة وانخفاض تكلفة تقديمها وملائمة لظروف الزبائن من وقت وجهد وكذلك درجة عالية من الخصوصية والأمن.

### الاقتراحات

- القيام بحملات تحسيسية لتوعية المجتمع بأهمية وسائل الدفع الالكتروني ونشر وتطوير ثقافة التعامل بها والوعي المصرفي.
- تسهيل اجراءات الحصول على وسائل الدفع الالكتروني.
- اهتمام البنوك بالدعاية والاشهار للتعريف بالمنتجات البنكية الحديثة ووضع سياسة تسويقية من شأنها جعل أسلوب الدفع بالبطاقة من رغبات العملاء.
- زيادة نقاط قبول البطاقات الالكترونية العالمية في مختلف انحاء الوطن وذلك لتسهيل دفع المشتريات.
- توزيع الصرافات الآلية في المناطق التجارية المهمة حيث يقتصر تواجدها فقط في وكالات البنك.
- الإستفادة من تجارب وخبرات الدول المتقدمة في مجال الدفع الالكتروني.
- قيام الحكومة والمؤسسات المالية بالعمل على توفير البنية التحتية للجهاز المصرفي وزيادة الانفاق الاستثماري في مجال تكنولوجيا المعلومات، والتوسع في استخدام شبكة الانترنت لتقديم تشكيلة متنوعة من الخدمات الحديثة للعملاء بأقل تكلفة وكفاءة أعلى.
- توضيح البيئة التشريعية والقانونية المتعلقة بتنظيم نظام الدفع الالكتروني وذلك بسن قوانين عقابية تخص الجرائم المرتكبة في حق وسائل الدفع الالكتروني.

### أفاق الدراسة

مجال البحث واسع وعميق وموضوع دور وسائل الدفع الالكتروني في تحسين جودة الخدمات المصرفية موضوع متشابك وله أبعاد عديدة رغم محاولتنا بالإلمام بكافة جوانب الموضوع إلى أن أفاق الموضوع تبقى مفتوحة لدراسات مستقبلية نذكر منها:

- التحديات التي تفرزها وسائل الدفع الالكتروني في تحسين الخدمات المصرفية.
- آليات مواجهة التحديات التي تعيق انتشار وتطور وسائل الدفع الالكتروني في الجزائر.
- جودة الخدمات المصرفية الالكترونية كمدخل لبناء ميزة تنافسية للبنوك التجارية.
- الحماية المقررة لمواجهة مخاطر الدفع الالكتروني وفقا للتشريعات الجزائرية الحديثة.

# قائمة المراجع

### المراجع باللغة العربية

#### أولاً: الكتب

- 01- أحمد سفر، العمل المصرفي الإلكتروني في البلدان العربية، الطبعة غير مذكورة، المؤسسة الحديثة للكتاب ناشرون، لبنان، 2006.
- 02- أحمد السيد لبيب ابراهيم، الدفع بالنقود الإلكترونية، دون طبعة، دار الجامعة الجديدة للنشر والتوزيع، الإسكندرية، مصر، 2009.
- 03- أحمد عبد الخالق السيد، التجارة الإلكترونية والعولمة، الطبعة غير مذكورة، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، مصر، 2006.
- 04- أحمد هني، العملة والنقود، ديوان المطبوعات الجامعية، دون طبعة، الجزائر، 2001.
- 05- تيسير العجارمة، التسويق المصرفي، دون طبعة، دار الحامد، ط 1، الأردن، 2005.
- 06- حميد الطائي، بشير العلق، تسويق الخدمات (مدخل استراتيجي، وظيفي وتطبيقي)، الطبعة (غير مذكورة)، دار اليازوري، الأردن، 2009.
- 07- خضر مصباح الطيطي، التجارة الإلكترونية والأعمال المصرفية (من منظور تقني وتجاري وإداري)، دار الحامد للتوزيع والنشر، عمان، 2008.
- 08- رأفت رضوان، عالم التجارة الإلكترونية، دون طبعة المنظمة العربية للتنمية الإدارية، مصر، 1999.
- 09- رعد حسن الصرن، عولمة جودة الخدمات المصرفية، دون طبعة، دار التواصل العربي للطباعة والنشر والتوزيع ومؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2008.
- 10- سامي أحمد مراد، تفعيل التسويق المصرفي لمواجهة آثار اتفاقية تحرير تجارة الخدمات "الجات"، المكتب العربي للمعارف للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، الإسكندرية، مصر، 2007.
- 11- سليمان ناصر، التقنيات البنكية وعمليات الائتمان، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2015.
- 12- شريف محمد غانم، محفظة النقود الإلكترونية، دون طبعة، الدار الجامعة الجديدة، الاسكندرية، 2007.
- 13- شعبان فرج ومصطفى بوبكر وحميد عبد الله الحرتسي، العمليات المصرفية وإدارة المخاطر، دون طبعة، نواصري للطباعة والنشر، الجزائر، 2019.

- 14- طارق حماد عبد العال، التجارة الإلكترونية، دون طبعة، الدار الجامعية، الاسكندرية، 2003.
- 15- طالب حسن موسى، الأوراق التجارية والعمليات المصرفية، الطبعة الأولى، دار الثقافة، عمان، الأردن، 2011.
- 16- الطاهر لطرش، تقنيات البنوك، ديوان المطبوعات الجامعية، الطبعة السابعة، الجزائر، 2010.
- 17- عبد الحق بوعتروس، مدخل للاقتصاد النقدي والمصرفي، دون طبعة، مطبوعات جامعة منتوري، قسنطينة، 2003.
- 18- عبد الرحمان النعسة وصفي، التسويق المصرفي، الطبعة الأولى، دار كنوز المعرفة للنشر والتوزيع، عمان، 2011.
- 19- عبد المطلب عبد الحميد، اقتصاديات التجارة الإلكترونية، الطبعة الأولى، الدار الجامعية للنشر، مصر، 2014..
- 20- عبد المطلب عبد الحميد، العولمة واقتصاديات البنوك، الدار الجامعية، مصر، 2003.
- 21- فريد النجار، وليد دياب وآخرون، التجارة والأعمال الإلكترونية المتكاملة في مجتمع المعرفة، الدار الجامعية للنشر والتوزيع، دون طبعة، الإسكندرية، مصر، 2006.
- 22- كهينة رشام، أنظمة الدفع الدولية، الطبعة الأولى، نواصري للطباعة والنشر، الجزائر، 2022.
- 23- محمد حسين منصور، المسؤولية الإلكترونية، دار الجامعة الجديدة، الاسكندرية، 2003.
- 24- محمد صالح نور الجداية وسناء جودت خلف، التجارة الإلكترونية، الطبعة الأولى، دار حامد للنشر، 2009.
- 25- محمد عبد حسين الطائي، التجارة الإلكترونية (المستقبل الواعد للأجيال القادمة)، الطبعة الثانية، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، 2013.
- 26- محمد الصيرفي، إدارة العمليات المصرفية (العادية، غير العادية، الإلكترونية)، الطبعة الأولى، دار الفجر لمنشر والتوزيع، القاهرة، مصر، 2016.
- 27- محمد عبد الله شاهين محمد، آفاق التجارة الإلكترونية العربية، الطبعة الأولى، دار الكتاب الجامعي، دولة الامارات العربية المتحدة، 2020.

## قائمة المراجع

- 28- محمد منير الجنبهيه، ممدوح الجنبهيه، النقود الالكترونية، الطبعة غير مذكورة، دار الفكر الجامعي، الاسكندرية، 2005.
- 29- محمد منير الجنبهيه، ممدوح الجنبهيه، جرائم الانترنت والحاسب الآلي ووسائل مكافحتها، دار الفكر الجامعي، مصر، 2004.
- 30- محمود حسين الوادي، عبد الله إبراهيم، حسين محمد سمحان، إدارة الجودة الشاملة في الخدمات المصرفية، الطبعة الأولى، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2010.
- 31- محمود جاسم الصميدعي ردينة عثمان يوسف، التسويق المصرفي مدخل استراتيجي، كمي، تحليلي، الطبعة الأولى، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، 2005.
- 32- محمود الكيلاني، الموسوعة التجارية، عمليات بين البنوك، المجلد الرابع، دار الثقافة للنشر والتوزيع، الأردن، 2008 .
- 33- محمود محمد أبو فروة، الخدمات البنكية عبر الأنترنت، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، 2009
- 34- مصطفى يوسف كافي، التجارة الالكترونية، الطبعة غير مذكورة، دار ومؤسسة رسلان للطباعة والنشر والتوزيع، سوريا، 2010.
- 35- مروان عطون، الأسواق النقدية والمالية (البورصات ومشكلات في عالم النقد والمال)، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1993
- 36- مروان محمد أبو عرابي، الخدمات المصرفية في البنوك الاسلامية والتقليدية، الطبعة (غير مذكورة)، دار تسنيم للنشر والتوزيع، المملكة الأردنية الهاشمية، 2006.
- 37- ناجي معلا، الاصول العلمية للتسويق المصرفي، دار الوليد للنشر والتوزيع، عمان، 2002.
- 38- ناظم محمد نوري الشمري، عبد الفتاح زهير عبد اللات، الصيرفة الالكترونية، الطبعة الأولى، دار وائل للنشر والتوزيع، الأردن، 2008.
- 39- نظام موسى سويدان وشفيق ابراهيم الحداد، التسويق (مفاهيم معاصرة)، دار حامد، عمان، ط 1، 2003.
- 40- هاني حامد الضمور، تسويق الخدمات، دار وائل للنشر، الطبعة الرابعة، عمان، 2008.
- 41- وسيلة حمداوي، الجودة ميزة تنافسية في البنوك التجارية، مديرية النشر لجامعة قالمة، الجزائر، 2009.

42- وسيم محمد الحداد وآخرون، الخدمات المصرفية الالكترونية، الطبعة الأولى، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، 2012.

43- يوسف حسن يوسف، البنوك الالكترونية، الطبعة الأولى، المركز القومي للإصدارات القانونية، 2012.

### ثانيا: الأطروحات

01- الهام نايلي، أثر جودة الخدمات المصرفية على تحقيق الميزة التنافسية للبنوك التجارية، أطروحة دكتوراه، منشورة، جامعة العربي بن مهيدي، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، أم البواقي، الجزائر، 2016.

02- حسام الدين عبد الحفيظ، جودة الخدمات المصرفية كمدخل لزيادة القدرة التنافسية للبنوك التجارية الجزائرية، أطروحة دكتوراه، منشورة، جامعة محمد بوضياف، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، المسيلة، الجزائر، 2021.

03- دحية رباب، أثر التطور التكنولوجي على أنظمة ووسائل الدفع مع الإشارة الى حالة الجزائر، أطروحة دكتوراه، جامعة الجزائر 03، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، الجزائر، 2020.

04- سعاد دعبوز، تحديث وسائل الدفع وانعكاسها على الاقتصاد الجزائري خلال فترة 2017-2019، أطروحة دكتوراه، جامعة البويرة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، الجزائر، 2022.

05- السعيد بريكة، واقع عمليات الصيرفة الالكترونية وآفاق تطورها في الجزائر، أطروحة دكتوراه، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، الجزائر، 2011.

06- سفيان بوصلاح، التحكم في جودة الخدمات البنكية، أطروحة دكتوراه، منشورة، جامعة أبو بكر بلقايد، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير والعلوم التجارية، الجزائر، 2016.

07- سمية عباسية، تحديات العمليات البنكية الالكترونية في الجزائر، أطروحة دكتوراه، جامعة العربي بن مهيدي، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، أم البواقي، الجزائر، 2017.

08- نور الدين محرز، تأهيل وتفعيل الجهاز المصرفي بالتعاملات النقدية الالكترونية حالة الجهاز المصرفي الجزائري، أطروحة دكتوراه، جامعة أم البواقي، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، الجزائر، 2015.

### ثالثا: رسائل الماجستير

- 01-حسيبة العربي، جودة الخدمات المصرفية في الجزائر من وجهة نظر الزبون، رسالة ماجستير، منشورة، جامعة الجزائر 03، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، الجزائر، 2016.
- 02- زهير زواش، دور نظام الدفع الإلكتروني في تحسين المعاملات المصرفية، رسالة ماجستير، جامعة العربي بن مهيدي، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، أم البواقي، الجزائر، 2011.
- 03- سالم حسين، أثر الاعلان على استعمال وسائل الدفع في الجزائر دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية، رسالة ماجستير، جامعة الجزائر 03، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، الجزائر، 2014.
- 04-سعدية محبوب، علاقة جودة الخدمة برضا العملاء في المؤسسات الصحية، رسالة الماجستير، غير منشورة، جامعة محمد خيضر، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير، بسكرة، الجزائر، 2009.
- 05-سمية ديمش، التجارة الالكترونية حقيقتها وواقعها في الجزائر، رسالة ماجستير، جامعة منتوري قسنطينة، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، الجزائر، 2011.
- 06-صلاح الدين مفتاح سعد الباهي، أثر جودة الخدمات المصرفية الالكترونية على رضا الزبائن، رسالة ماجستير، جامعة الشرق الاوسط، كلية الأعمال، الأردن، 2016.
- 07- عمار لوصيف، استراتيجيات نظام المدفوعات للقرن الحادي والعشرون مع الإشارة إلى التجربة الجزائرية، مذكرة ماجستير في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة منتوري، قسنطينة، 2009.
- 08-فضيلة شيروف، اثر التسويق الالكتروني على جودة الخدمات المصرفية، رسالة ماجستير، غير منشورة، جامعة منتوري، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، قسنطينة، الجزائر، 2010.
- 09-فيان مهدي بن يامين، أثر تكنولوجيا المعلومات المصرفية على تحسين جودة الخدمات المصارف التجارية، رسالة ماجستير، منشورة، جامعة الشرق الأدنى، كلية العلوم الاقتصادية والادارية، نيقوسيا، 2023.
- 10- نادية عبد الرحيم، تطور الخدمات المصرفية ودورها في تفعيل النشاط الاقتصادي دراسة حالة الجزائر، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 03، 2011.
- 11-هدى جبلي، قياس جودة الخدمة المصرفية، رسالة ماجستير، جامعة منتوري، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، قسنطينة، الجزائر، 2010.

12- هناء سليمان، تطوير الخدمات المصرفية في الجزائر وآفاق تطبيق معايير بازل، رسالة ماجستير، منشورة، جامعة الجزائر 03، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، الجزائر، 2013.

13- وهيبة عبد الرحيم، إحلال وسائل الدفع المصرفية التقليدية بالإلكترونية، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، 2006.

### رابعاً: مذكرات الماستر

01- يوسف مرزوق، واقع وسائل الدفع الحديثة في الجزائر، مذكرة ماستر، جامعة د. الطاهر مولاي، سعيدة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، الجزائر، 2017.

### خامساً: المجلات والدوريات

01-أعمر بن موسى وأحمد علماوي، جودة الخدمات المصرفية الالكترونية كمدخل لبناء مزايا تنافسية للبنوك الجزائرية، مجلة دراسات اقتصادية، العدد 38، جامعة غرداية، الجزائر، 2019.

02- الهام نايلي، جودة الخدمات المصرفية وأثرها على الزبائن، مجلة رؤى اقتصادية، المجلد (غير مذكور)، العدد 08، جامعة حمه لخضر، الوادي، الجزائر، 2015.

03-الخامسة سايجي وحدة طويل، أثر وسائل الدفع الالكتروني على جودة الخدمات المصرفية، مجلة أبحاث اقتصادية وإدارية، المجلد 13، العدد 02، جامعة العربي تبسي، تبسة، الجزائر، 2019.

04-خيرة بهلول، كريمة ضبيان، تأثير جودة الخدمات المصرفية على الصورة المدركة للعميل، مجلة الشعاع للدراسات الاقتصادية، المجلد 05، العدد 01، المركز الجامعي، تيسمسيلت، الجزائر، 2021.

05- راجع عرابة، دور تكنولوجيا الخدمات المصرفية الالكترونية في عصنة الجهاز المصرفي الجزائري، مجلة الأكاديمية للدراسات الاجتماعية والانسانية، المجلد 04، العدد 08 جامعة حسيبة بن بوعلي، شلف، الجزائر، 2012.

06- سمية أحمد ميلي، أهمية وسائل الدفع الحديثة في تحسين جودة الخدمات البنكية، مجلة التنمية والاقتصاد التطبيقي، المجلد 05، العدد 01، جامعة محمد بوضياف، مسيلة، الجزائر، 2021.

07-سمية عابسة، وسائل الدفع الالكتروني في النظام البنكي الجزائري (الواقع والمعوقات والآفاق المستقبلية)، مجلة العلوم الانسانية، العدد 06، جامعة أم البواقي، الجزائر، 2016.

08- عبد الرؤوف دبابش، ذبيح هشام، وسائل الدفع ما بين الحماية التقنية والقانونية للمستهلك الإلكتروني، مجلة الاجتهاد الفضائي، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، المجلد 09، العدد 14، أفريل 2017.

## قائمة المراجع

- 09- عبد القادر بريش، جودة الخدمات المصرفية كمدخل لزيادة القدرة التنافسية للبنوك، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، العدد 03، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف، الجزائر.
- 10- عبد القادر مطاي وآخرون، وسائل الدفع الالكترونية ودورها في عصرنة المنظومة المصرفية، مجلة الاقتصاد الحديث والتنمية المستدامة، المجلد 02، العدد 02، جامعة الشلف، الجزائر، جوان 2020.
- 12- عماد الدين بركات، حورية طيبي، وسائل الدفع الالكترونية ودورها في تفعيل التجارة الالكترونية، مجلة القانون والتنمية المحلية، المجلد 01، العدد 02، جامعة الطارف، الجزائر، جوان 2019.
- 13- علي محبوب، علي سنوسي، واقع الصيرفة الالكترونية في البنوك التجارية، مجلة شعاع للدراسات الاقتصادية، المجلد 04، العدد 02، جامعة المسيلة، الجزائر، 2020.
- 14- فاطنة بوخاري، تحديات وضرة تحسين وسائل الدفع الالكترونية لأداء البنوك في ظل جائحة كورونا، مجلة جديد الاقتصاد، المجلد 16، العدد 01، 2021.
- 15- نور الدين كروش وآخرون، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على تحسين جودة الخدمات المصرفية، مجلة البحوث والدراسات العلمية، المجلد 14، العدد 01، جامعة غرداية، الجزائر، 2020.

### سادسا: الملتقيات

- 01- أحمد طرطار وسارة حليمي، جودة الخدمات المصرفية كآلية لتفعيل الميزة التنافسية للبنك، مداخلة مقدمة للملتقى الدولي حول إدارة الجودة الشاملة في قطاع الخدمات، جامعة منتوري، قسنطينة، 2010.
- 02- إلياس صلاح، مستقبل وسائل الدفع التقليدية في ظل وجود الوسائل الدفع الحديثة، مداخلة مقدمة ضمن الملتقى الدولي الرابع " عصرنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية وإشكالية اعتماد التجارة الإلكترونية في الجزائر عرض تجارب دولية"، كلية العلوم الاقتصادية، المركز الجامعي خميس مليانة، الجزائر، أيام 26-27 أفريل 2011.
- 03- الحبيب بن باير ومحمد عبد العزيز بن كاملة، عصرنة وسائل الدفع (مدخل لتطوير الاداء والفعالية المصرفية للبنوك الجزائرية)، الملتقى الدولي الرابع حول عصرنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية وإشكالية اعتماد التجارة الالكترونية في الجزائر (عرض تجارب دولية)، المركز الجامعي خميس مليانة، الجزائر، يومي 26-27 أفريل، 2011.
- 04- الزين منصوري، وسائل وأنظمة الدفع والسداد الالكتروني (عوامل الانتشار وشروط النجاح)، مداخلة مقدمة الى الملتقى العلمي والدولي الرابع حول عصرنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية وإشكالية اعتماد التجارة الالكترونية في الجزائر (عرض تجارب دولية)، المركز الجامعي خميس مليانة، الجزائر، 26-27 أفريل 2011.

## قائمة المراجع

05-نوال بن عمارة، وسائل الدفع الإلكترونية (واقع وتحديات)، مداخلة في إطار الملتقى الدولي للتجارة الإلكترونية، جامعة ورقلة، 15-16-17 مارس 2004.

06-يوسف مسعداوي، جميلة سعدي، وسائل الدفع الإلكترونية، الملتقى الدولي الرابع حول عصنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية وإشكالية اعتماد التجارة الإلكترونية في الجزائر - عرض تجارب دولية، المركز الجامعي خميس مليانة، الجزائر، يومي 26-27 أفريل 2011.

سابعا: القوانين والجرائد الرسمية

01- الديمقراطية الجزائرية الشعبية، الأمر 03 المتعلق بالنقد والقرض، المادة 69، الجريدة الرسمية، العدد 52، المؤرخ في 26 أوت 2003.

ثامنا: المواقع الإلكترونية

1- [www.bea.dz](http://www.bea.dz) الموقع الإلكتروني للبنك الخارجي الجزائري

المراجع باللغة الأجنبية

أولا: الكتب

01-Bonneau Thierry, **Droit bancaire**, édition Montchrestien, paris, 1994.

02 - Duclosethierry, **Dictionnaire de la banque**, 2eme édition, SEFI, bibliothèque national du canada, 1999.

03- yves Simon Samir Mannai, **Techniques financière-economica** ,7eme édition ,paris , 2002.

الملحق رقم 01: نماذج البطاقات البنكية



بطاقة CIB الذهبية



بطاقة CIB الكلاسيكية



بطاقة ماستر كارد الكلاسيكية



بطاقة ماستر كارد المسبقة الدفع



بطاقة ماستر كارد العمل



بطاقة ماستر كار بلاتينيوم



بطاقة ماستر كارد العمل العالمية

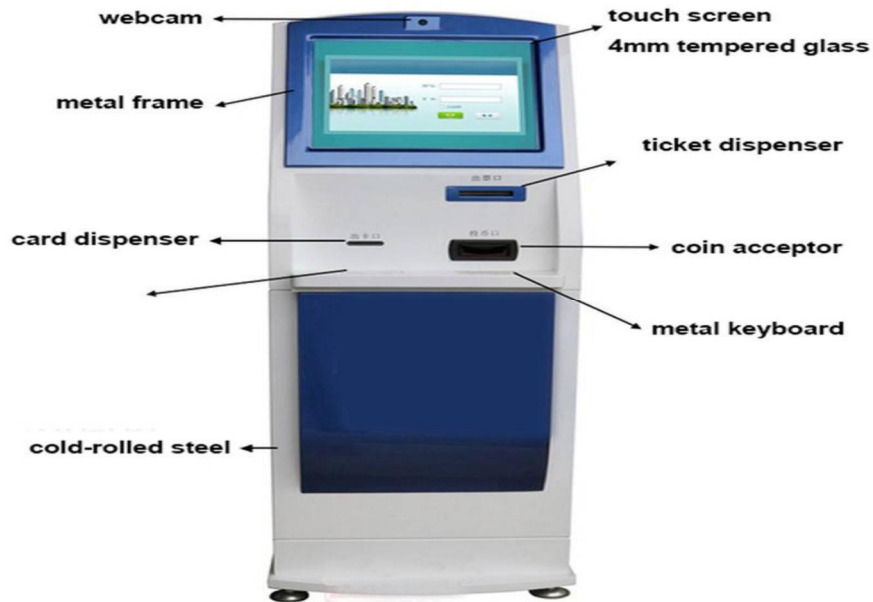


بطاقة ماستر كارد النخبة العالمية

## الملاحق

الملحق رقم 02: الصراف الآلي وجهاز نهائي نقطة البيع

آلة الصراف الآلي



آلة نهائي نقطة البيع



Imprimant papier thermique

Ecran d'affichage

Clavier

Lecteur de piste magnétique Carte

TPE

الملحق رقم 03: استمارة الدراسة

Ministère de l'Enseignement Supérieur  
et de la Recherche Scientifique  
Université Akli Mohand Oulhadj - Bouira -  
Tasdawit Akli Muḥend Ulḥağ - Tibirett -  
Faculté des Sciences Economiques,  
Commerciales et des Sciences de Gestion



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي  
جامعة أكلي محمد أولحاج  
- البويرة -  
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم العلوم التجارية  
تخصص: مالية دولية

استبيان خاص بعملاء البنك

السلام عليكم ورحمة الله تعالى وبركاته

الاخ الكريم، الأخت الكريمة، تحية طيبة وبعد....

في اطار التحضير لمذكرة الماستر بعنوان " دور وسائل الدفع الالكترونية في تحسين جودة الخدمات المصرفية " (دراسة حالة البنك الخارجي الجزائري BEA)، يشرفني أن أضع بين أيديكم استبيان هو جزء من هذا البحث وأرجو منكم التكرم والاجابة على اسئلة الاستبيان بدق وتمعن كمساعدة على نجاح هذه الدراسة، مؤكداين لكم على سرية المعلومات التي ستقدمونها وأنها ستستخدم لأغراض البحث العلمي فقط.

اخيرا تقبلوا مني فائق التقدير والاحترام.

الأستاذ المشرف: د. لعمري

اعداد الطالبة: خالدي شهرزاد

السنة الدراسية: 2024/2023

الجزء الأول: البيانات الشخصية

يرجى منكم وضع علامة (X) على الاجابة التي تراها مناسبة:

1. الجنس: ذكر ☐ أنثى ☐

2. العمر: من 19 سنة الى 30 سنة ☐  
من 31 سنة الى 40 سنة ☐  
من 41 سنة الى 50 سنة ☐  
51 سن فاكثر ☐

3. المستوى التعليمي: متوسط ☐  
ثانوي ☐  
جامعي ☐  
دراسات عليا ☐  
شهادة اخرى..... ☐

4. الوظيفة: عامل لدى القطاع الخاص ☐  
عامل لدى القطاع العام ☐  
تاجر ☐  
متقاعد ☐  
مهنة اخرى..... ☐

5. عدد سنوات التعامل مع البنك: أقل من سنة ☐  
من سنة الى 05 سنوات ☐  
من 05 سنوات الى 10 سنوات ☐  
اكثر من 10سنوات ☐

الجزء الثاني: محاور الاستبيان

الرجاء اختيار الاجابة المناسبة بوضع علامة ( ) أمام كل عبارة من العبارات الآتية:

المحور الاول: وسائل الدفع الالكتروني

| الرقم | العبارة                                                                                                        | موافق بشدة | موافق | محايد | غير موافق | غير موافق بشدة |
|-------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|-------|-------|-----------|----------------|
| 01    | تمكنني بطاقة CIB من التعرف على رصيدي                                                                           |            |       |       |           |                |
| 02    | تمكنني بطاقة CIB من سداد الفواتير والمشتريات                                                                   |            |       |       |           |                |
| 03    | تمكنني بطاقة CIB الكلاسيكية من سحب الاموال تحت سقف معين                                                        |            |       |       |           |                |
| 04    | تقلل البطاقات البنكية CIB من طوابير الانتظار                                                                   |            |       |       |           |                |
| 05    | تتيح وسائل الدفع الالكتروني اجراء التحويلات الالكترونية الفورية                                                |            |       |       |           |                |
| 06    | تمكنني وسائل الدفع الالكتروني القيام بإيداع الاموال                                                            |            |       |       |           |                |
| 07    | تستخدم بطاقة MASTER CARD بالعملات الأجنبية لشراء المستلزمات بالأورو في الدول الأجنبية ( التعامل بها في الخارج) |            |       |       |           |                |
| 08    | يمكنني تعبئة بطاقة الدفع المسبق MASTER CARD بأي مبلغ                                                           |            |       |       |           |                |
| 09    | تمكنني بطاقة MASTER CARD القيام بعملية الحجزات                                                                 |            |       |       |           |                |
| 10    | تمنح بطاقة CIB الذهبية لفئة خاصة كالتجار ومؤسسات اقتصادية                                                      |            |       |       |           |                |
| 11    | يمكنني تطبيق الدفع الالكتروني عبر الهاتف الذكي من متابعة حركة الأموال في حسابي                                 |            |       |       |           |                |
| 12    | استخدام وسائل الدفع الالكتروني يجعلك تستغني عن النقود والشيكات                                                 |            |       |       |           |                |

المحور الثاني: جودة الخدمات المصرفية

| الرقم | العبارة                                                                                   | موافق بشدة | موافق | محايد | غير موافق | غير موافق بشدة |
|-------|-------------------------------------------------------------------------------------------|------------|-------|-------|-----------|----------------|
| 01    | تتوفر الخدمة المصرفية الالكترونية بشكل مستمر                                              |            |       |       |           |                |
| 02    | يمكنني الصراف الآلي من انجاز عملية السحب والتحويل 24/24 ساعة                              |            |       |       |           |                |
| 03    | يعتبر استخدام الخدمة المصرفية الالكترونية سهل                                             |            |       |       |           |                |
| 04    | استعمال الخدمات المصرفية الالكترونية يوفر اتصال دائم مع البنك                             |            |       |       |           |                |
| 05    | استخدام الخدمة الالكترونية عبر الانترنت في انجاز المعاملات المالية يوفر الوقت             |            |       |       |           |                |
| 06    | الخدمة المصرفية الالكترونية توفر الحماية العالية لمعلوماتي عن تعاملاتي المصرفية           |            |       |       |           |                |
| 07    | تقلل خدمات الصراف الآلي من زمن الحصول على الخدمة                                          |            |       |       |           |                |
| 08    | تساهم وسائل الدفع الالكتروني في عدم التقيد بالمواعيد الرسمية لعمل البنك للحصول على الخدمة |            |       |       |           |                |
| 09    | الخدمة المصرفية الالكترونية آمنة في انجاز العمليات المصرفية                               |            |       |       |           |                |
| 10    | يقدم البنك عبر موقعه الالكتروني المساعدة الفورية لتسهيل العمليات للعملاء                  |            |       |       |           |                |
| 11    | يساهم التطبيق الالكتروني للبنك في اختصار الجهد                                            |            |       |       |           |                |
| 12    | الخدمة المصرفية الالكترونية لا تسمح للآخرين بالاطلاع على معلوماتي الشخصية                 |            |       |       |           |                |
| 13    | يساعدني استخدام الخدمات الالكترونية على انجاز كافة المهام المصرفية                        |            |       |       |           |                |
| 14    | تقلل استخدام وسائل الدفع الالكتروني تكاليف خدمات البنك                                    |            |       |       |           |                |

شكرا لحسن تعاونكم

## الملاحق

الملحق رقم 04: مخرجات برنامج spss 19 لمتغيرات الدراسة

Reliability Statistics

|                  |            |
|------------------|------------|
| Cronbach's Alpha | N of Items |
| .708             | 12         |

Reliability Statistics

|                  |            |
|------------------|------------|
| Cronbach's Alpha | N of Items |
| .746             | 14         |

الجنس

|           | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-----------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid ذكر | 21        | 70.0    | 70.0          | 70.0               |
| أنثى      | 9         | 30.0    | 30.0          | 100.0              |
| Total     | 30        | 100.0   | 100.0         |                    |

العمر

|                        | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|------------------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid من 19 الى 30 سنة | 3         | 10.0    | 10.0          | 10.0               |
| من 31 الى 40 سنة       | 6         | 20.0    | 20.0          | 30.0               |
| من 41 الى 50 سنة       | 15        | 50.0    | 50.0          | 80.0               |
| 51 سنة فأكثر           | 6         | 20.0    | 20.0          | 100.0              |
| Total                  | 30        | 100.0   | 100.0         |                    |

المستوى التعليمي

|             | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid متوسط | 1         | 3.3     | 3.3           | 3.3                |
| ثانوي       | 10        | 33.3    | 33.3          | 36.7               |
| جامعي       | 14        | 46.7    | 46.7          | 83.3               |
| دراسات عليا | 5         | 16.7    | 16.7          | 100.0              |
| Total       | 30        | 100.0   | 100.0         |                    |

## الملاحق

الوظيفة

|                             | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-----------------------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid عامل لدي القطاع الخاص | 3         | 10.0    | 10.0          | 10.0               |
| عامل لدي القطاع العام       | 19        | 63.3    | 63.3          | 73.3               |
| تاجر                        | 6         | 20.0    | 20.0          | 93.3               |
| متقاعد                      | 2         | 6.7     | 6.7           | 100.0              |
| Total                       | 30        | 100.0   | 100.0         |                    |

عدد سنوات التعامل مع البنك

|                    | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|--------------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid أقل من سنة   | 3         | 10.0    | 10.0          | 10.0               |
| من سنة الى 5 سنوات | 8         | 26.7    | 26.7          | 36.7               |
| من 5 الى 10 سنوات  | 8         | 26.7    | 26.7          | 63.3               |
| أكثر من 10 سنوات   | 11        | 36.7    | 36.7          | 100.0              |
| Total              | 30        | 100.0   | 100.0         |                    |

تمكنني بطاقة cib من التعرف على رصيدي

|                 | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-----------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid غير موافق | 1         | 3.3     | 3.3           | 3.3                |
| موافق           | 18        | 60.0    | 60.0          | 63.3               |
| موافق بشدة      | 11        | 36.7    | 36.7          | 100.0              |
| Total           | 30        | 100.0   | 100.0         |                    |

تمكنني بطاقة cib من سداد الفواتير

|             | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid محايد | 1         | 3.3     | 3.3           | 3.3                |
| موافق       | 17        | 56.7    | 56.7          | 60.0               |
| موافق بشدة  | 12        | 40.0    | 40.0          | 100.0              |
| Total       | 30        | 100.0   | 100.0         |                    |

## الملاحق

تمكنني بطاقة cib الكلاسيكية من سحب الأموال تحت سقف معين

|                 | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-----------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid غير موافق | 2         | 6.7     | 6.7           | 6.7                |
| موافق           | 26        | 86.7    | 86.7          | 93.3               |
| موافق بشدة      | 2         | 6.7     | 6.7           | 100.0              |
| Total           | 30        | 100.0   | 100.0         |                    |

نقل البطاقات البنكية cib من طوابير الانتظار

|                 | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-----------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid غير موافق | 1         | 3.3     | 3.3           | 3.3                |
| محايد           | 3         | 10.0    | 10.0          | 13.3               |
| موافق           | 11        | 36.7    | 36.7          | 50.0               |
| موافق بشدة      | 15        | 50.0    | 50.0          | 100.0              |
| Total           | 30        | 100.0   | 100.0         |                    |

تتيح وسائل الدفع الالكترونية اجراء التحويلات الالكترونية الفورية

|             | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid محايد | 1         | 3.3     | 3.3           | 3.3                |
| موافق       | 19        | 63.3    | 63.3          | 66.7               |
| موافق بشدة  | 10        | 33.3    | 33.3          | 100.0              |
| Total       | 30        | 100.0   | 100.0         |                    |

تمكنني وسائل الدفع الالكترونية القيام بإيداع الأموال

|                      | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|----------------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid غير موافق بشدة | 2         | 6.7     | 6.7           | 6.7                |
| غير موافق            | 3         | 10.0    | 10.0          | 16.7               |
| محايد                | 9         | 30.0    | 30.0          | 46.7               |
| موافق                | 14        | 46.7    | 46.7          | 93.3               |
| موافق بشدة           | 2         | 6.7     | 6.7           | 100.0              |
| Total                | 30        | 100.0   | 100.0         |                    |

## الملاحق

تستخدم بطاقة master card بالعملة الأجنبية لشراء المستلزمات بالأورو في الدول الأجنبية (التعامل بها في

الخارج)

|                      | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|----------------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid غير موافق بشدة | 1         | 3.3     | 3.3           | 3.3                |
| غير موافق            | 2         | 6.7     | 6.7           | 10.0               |
| محايد                | 4         | 13.3    | 13.3          | 23.3               |
| موافق                | 15        | 50.0    | 50.0          | 73.3               |
| موافق بشدة           | 8         | 26.7    | 26.7          | 100.0              |
| Total                | 30        | 100.0   | 100.0         |                    |

يمكنني تعبئة بطاقة الدفع المسبق master card بأي مبلغ

|                      | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|----------------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid غير موافق بشدة | 1         | 3.3     | 3.3           | 3.3                |
| غير موافق            | 3         | 10.0    | 10.0          | 13.3               |
| محايد                | 11        | 36.7    | 36.7          | 50.0               |
| موافق                | 13        | 43.3    | 43.3          | 93.3               |
| موافق بشدة           | 2         | 6.7     | 6.7           | 100.0              |
| Total                | 30        | 100.0   | 100.0         |                    |

يمكنني تعبئة بطاقة الدفع المسبق master card بأي مبلغ

|                      | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|----------------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid غير موافق بشدة | 1         | 3.3     | 3.3           | 3.3                |
| غير موافق            | 3         | 10.0    | 10.0          | 13.3               |
| محايد                | 11        | 36.7    | 36.7          | 50.0               |
| موافق                | 13        | 43.3    | 43.3          | 93.3               |
| موافق بشدة           | 2         | 6.7     | 6.7           | 100.0              |
| Total                | 30        | 100.0   | 100.0         |                    |

## الملاحق

تمنح بطاقة cib الذهبية لفئة خاصة بالتجار ومؤسسات اقتصادية

|                 | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-----------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid غير موافق | 2         | 6.7     | 6.7           | 6.7                |
| محايد           | 7         | 23.3    | 23.3          | 30.0               |
| موافق           | 14        | 46.7    | 46.7          | 76.7               |
| موافق بشدة      | 7         | 23.3    | 23.3          | 100.0              |
| Total           | 30        | 100.0   | 100.0         |                    |

يمكنني تطبيق الدفع الالكتروني عبر الهاتف الذكي من متابعة حركة الأموال في حسابي

|                 | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-----------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid غير موافق | 1         | 3.3     | 3.3           | 3.3                |
| محايد           | 1         | 3.3     | 3.3           | 6.7                |
| موافق           | 17        | 56.7    | 56.7          | 63.3               |
| موافق بشدة      | 11        | 36.7    | 36.7          | 100.0              |
| Total           | 30        | 100.0   | 100.0         |                    |

استخدام وسائل الدفع الالكتروني يجعلك تستقي عن النقود والشيكات

|                 | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-----------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid غير موافق | 3         | 10.0    | 10.0          | 10.0               |
| موافق           | 4         | 13.3    | 13.3          | 23.3               |
| موافق بشدة      | 23        | 76.7    | 76.7          | 100.0              |
| Total           | 30        | 100.0   | 100.0         |                    |

تتوفر الخدمة المصرفية الالكترونية بشكل مستمر

|                      | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|----------------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid غير موافق بشدة | 1         | 3.3     | 3.3           | 3.3                |
| غير موافق            | 3         | 10.0    | 10.0          | 13.3               |
| محايد                | 3         | 10.0    | 10.0          | 23.3               |
| موافق                | 20        | 66.7    | 66.7          | 90.0               |
| موافق بشدة           | 3         | 10.0    | 10.0          | 100.0              |
| Total                | 30        | 100.0   | 100.0         |                    |

## الملاحق

يمكنني الصراف الآلي من إنجاز عملية السحب التحويل 24/24 ساعة

|                 | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-----------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid غير موافق | 1         | 3.3     | 3.3           | 3.3                |
| محاييد          | 3         | 10.0    | 10.0          | 13.3               |
| موافق           | 8         | 26.7    | 26.7          | 40.0               |
| موافق بشدة      | 18        | 60.0    | 60.0          | 100.0              |
| Total           | 30        | 100.0   | 100.0         |                    |

يعتبر استخدام الخدمة المصرفية الالكترونية سهلا

|                 | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-----------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid غير موافق | 2         | 6.7     | 6.7           | 6.7                |
| موافق           | 20        | 66.7    | 66.7          | 73.3               |
| موافق بشدة      | 8         | 26.7    | 26.7          | 100.0              |
| Total           | 30        | 100.0   | 100.0         |                    |

استعمال الخدمات المصرفية الالكترونية يوفر اتصال دائم مع البنك

|                 | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-----------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid غير موافق | 1         | 3.3     | 3.3           | 3.3                |
| محاييد          | 3         | 10.0    | 10.0          | 13.3               |
| موافق           | 21        | 70.0    | 70.0          | 83.3               |
| موافق بشدة      | 5         | 16.7    | 16.7          | 100.0              |
| Total           | 30        | 100.0   | 100.0         |                    |

استخدام الخدمة الالكترونية عبر الانترنت في إنجاز المعاملات المالية يوفر الوقت

|              | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|--------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid محاييد | 1         | 3.3     | 3.3           | 3.3                |
| موافق        | 20        | 66.7    | 66.7          | 70.0               |
| موافق بشدة   | 9         | 30.0    | 30.0          | 100.0              |
| Total        | 30        | 100.0   | 100.0         |                    |

## الملاحق

استخدام الخدمة الإلكترونية توفر الحماية العالية لمعلوماتي عن تعاملاتي المصرفية

|             | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid محايد | 1         | 3.3     | 3.3           | 3.3                |
| موافق       | 18        | 60.0    | 60.0          | 63.3               |
| موافق بشدة  | 11        | 36.7    | 36.7          | 100.0              |
| Total       | 30        | 100.0   | 100.0         |                    |

تقلل خدمات الصراف الآلي من زمن الحصول على الخدمة

|             | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid موافق | 13        | 43.3    | 43.3          | 43.3               |
| موافق بشدة  | 17        | 56.7    | 56.7          | 100.0              |
| Total       | 30        | 100.0   | 100.0         |                    |

تساهم وسائل الدفع الإلكتروني في عدم التقيد بالمواعيد الرسمية لعمل البنك للحصول على الخدمة

|             | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid محايد | 4         | 13.3    | 13.3          | 13.3               |
| موافق       | 15        | 50.0    | 50.0          | 63.3               |
| موافق بشدة  | 11        | 36.7    | 36.7          | 100.0              |
| Total       | 30        | 100.0   | 100.0         |                    |

الخدمة المصرفية الإلكترونية آمنة في إنجاز العمليات المصرفية

|                      | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|----------------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid غير موافق بشدة | 1         | 3.3     | 3.3           | 3.3                |
| محايد                | 3         | 10.0    | 10.0          | 13.3               |
| موافق                | 20        | 66.7    | 66.7          | 80.0               |
| موافق بشدة           | 6         | 20.0    | 20.0          | 100.0              |
| Total                | 30        | 100.0   | 100.0         |                    |

## الملاحق

يقدم البنك عبر موقعه الالكتروني المساعدة الفورية لتسهيل العمليات للعملاء

|                      | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|----------------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid غير موافق بشدة | 1         | 3.3     | 3.3           | 3.3                |
| غير موافق            | 1         | 3.3     | 3.3           | 6.7                |
| محايد                | 9         | 30.0    | 30.0          | 36.7               |
| موافق                | 14        | 46.7    | 46.7          | 83.3               |
| موافق بشدة           | 5         | 16.7    | 16.7          | 100.0              |
| Total                | 30        | 100.0   | 100.0         |                    |

يساهم التطبيق الالكتروني للبنك في اختصار الجهد

|             | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid محايد | 2         | 6.7     | 6.7           | 6.7                |
| موافق       | 17        | 56.7    | 56.7          | 63.3               |
| موافق بشدة  | 11        | 36.7    | 36.7          | 100.0              |
| Total       | 30        | 100.0   | 100.0         |                    |

الخدمة المصرفية الالكترونية لا تسمح للآخرين بالاطلاع على معلوماتي الشخصية

|                 | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-----------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid غير موافق | 1         | 3.3     | 3.3           | 3.3                |
| موافق           | 18        | 60.0    | 60.0          | 63.3               |
| موافق بشدة      | 11        | 36.7    | 36.7          | 100.0              |
| Total           | 30        | 100.0   | 100.0         |                    |

يساعدني استخدام الخدمات الالكترونية على إنجاز طافة المهام المصرفية

|                      | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|----------------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid غير موافق بشدة | 1         | 3.3     | 3.3           | 3.3                |
| غير موافق            | 2         | 6.7     | 6.7           | 10.0               |
| محايد                | 5         | 16.7    | 16.7          | 26.7               |
| موافق                | 20        | 66.7    | 66.7          | 93.3               |
| موافق بشدة           | 2         | 6.7     | 6.7           | 100.0              |
| Total                | 30        | 100.0   | 100.0         |                    |

## الملاحق

تقلل استخدام وسائل الدفع الالكتروني تكاليف خدمات البنك

|             | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid محايد | 7         | 23.3    | 23.3          | 23.3               |
| موافق       | 18        | 60.0    | 60.0          | 83.3               |
| موافق بشدة  | 5         | 16.7    | 16.7          | 100.0              |
| Total       | 30        | 100.0   | 100.0         |                    |

Descriptive Statistics

|                                                                                                               | N  | Mean   | Std. Deviation |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|--------|----------------|
| تمكنني بطاقة cib من التعرف على رصيدي                                                                          | 30 | 4.3000 | .65126         |
| تمكنني بطاقة cib من سداد الفواتير                                                                             | 30 | 4.3667 | .55605         |
| تمكنني بطاقة cib الكلاسيكية من سحب الأموال تحت سقف معين                                                       | 30 | 3.9333 | .58329         |
| تقلل البطاقات البنكية cib من طوابير الانتظار                                                                  | 30 | 4.3333 | .80230         |
| تتيح وسائل الدفع الالكترونية اجراء التحويلات الالكترونية الفورية                                              | 30 | 4.3000 | .53498         |
| تمكنني وسائل الدفع الالكترونية القيام بإيداع الأموال                                                          | 30 | 3.3667 | .99943         |
| تستخدم بطاقة master card بالعملات الأجنبية لشراء المستلزمات بالأورو في الدول الأجنبية (التعامل بها في الخارج) | 30 | 3.9000 | .99481         |
| يمكنني تعبئة بطاقة الدفع المسبق master card بأي مبلغ                                                          | 30 | 3.4000 | .89443         |
| تمكنني بطاقة master card القيام بعملية الحجزات                                                                | 30 | 4.0333 | .76489         |
| تمنح بطاقة cib الذهبية لفئة خاصة كالتجار ومؤسسات اقتصادية                                                     | 30 | 3.8667 | .86037         |
| يمكنني تطبيق الدفع الالكتروني عبر الهاتف الذكي من متابعة حركة الأموال في حسابي                                | 30 | 4.2667 | .69149         |
| استخدام وسائل الدفع الالكتروني يجعلك تستغني عن النقود والشيكات                                                | 30 | 4.5667 | .93526         |
| Valid N (listwise)                                                                                            | 30 |        |                |

Descriptive Statistics

|                                                                                           | N  | Mean   | Std. Deviation |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|----|--------|----------------|
| تتوفر الخدمة المصرفية الالكترونية بشكل مستمر                                              | 30 | 3.7000 | .91539         |
| يمكنني الصراف الآلي من انجاز عملية السحبو التحويل                                         | 30 | 4.4333 | .81720         |
| 24/24 ساعة                                                                                |    |        |                |
| يعتبر استخدام الخدمة المصرفية الالكترونية سهلا                                            | 30 | 4.1333 | .73030         |
| استعمال الخدمات المصرفية الالكترونية يوفر اتصال دائم مع البنك                             | 30 | 4.0000 | .64327         |
| استخدام الخدمة الالكترونية عبر الانترنت في انجاز المعاملات المالية يوفر الوقت             | 30 | 4.2667 | .52083         |
| استخدام الخدمة الالكترونية توفر الحماية العالية لمعلوماتي عن تعاملاتي المصرفية            | 30 | 4.3333 | .54667         |
| تقلل خدمات الصراف الآلي من زمن الحصول على الخدمة                                          | 30 | 4.5667 | .50401         |
| تساهم وسائل الدفع الالكتروني في عدم التقيد بالمواعيد الرسمية لعمل البنك للحصول على الخدمة | 30 | 4.2333 | .67891         |
| الخدمة المصرفية الالكترونية أمنة في انجاز العمليات المصرفية                               | 30 | 4.0000 | .78784         |
| يقدم البنك عبر موقعه الالكتروني المساعدة الفورية لتسهيل العمليات للعملاء                  | 30 | 3.7000 | .91539         |
| يساهم التطبيق الالكتروني للبنك في اختصار الجهد                                            | 30 | 4.3000 | .59596         |
| الخدمة المصرفية الالكترونية لا تسمح للأخرين بالاطلاع على معلوماتي الشخصية                 | 30 | 4.3000 | .65126         |
| يساعدني استخدام الخدمات الالكترونية على انجاز طافة المهام المصرفية                        | 30 | 3.6667 | .84418         |
| تقلل استخدام وسائل الدفع الالكتروني تكاليف خدمات البنك                                    | 30 | 3.9333 | .63968         |
| Valid N (listwise)                                                                        | 30 |        |                |

Descriptive Statistics

|                        | N  | Mean   | Std. Deviation |
|------------------------|----|--------|----------------|
| جودة_الخدمات_المصرفية  | 30 | 4.1119 | .34317         |
| وسائل_الدفع_الالكتروني | 30 | 4.0528 | .37935         |
| Valid N (listwise)     | 30 |        |                |

Correlations

|                        |                     | جودة_الخدمات_المصرفية | وسائل_الدفع_الالكتروني |
|------------------------|---------------------|-----------------------|------------------------|
| جودة_الخدمات_المصرفية  | Pearson Correlation | 1                     | .776**                 |
|                        | Sig. (2-tailed)     |                       | .000                   |
|                        | N                   | 30                    | 30                     |
| وسائل_الدفع_الالكتروني | Pearson Correlation | .776**                | 1                      |
|                        | Sig. (2-tailed)     | .000                  |                        |
|                        | N                   | 30                    | 30                     |

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Variables Entered/Removed<sup>b</sup>

| Model | Variables Entered      | Variables Removed | Method |
|-------|------------------------|-------------------|--------|
| 1     | وسائل_الدفع_الالكتروني | .                 | Enter  |

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: جودة\_الخدمات\_المصرفية

Model Summary

| Model | R                 | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| 1     | .776 <sup>a</sup> | .602     | .588              | .22024                     |

a. Predictors: (Constant), وسائل\_الدفع\_الالكتروني

## الملاحق

ANOVA<sup>b</sup>

| Model        | Sum of Squares | Df | Mean Square | F      | Sig.              |
|--------------|----------------|----|-------------|--------|-------------------|
| 1 Regression | 2.057          | 1  | 2.057       | 42.408 | .000 <sup>a</sup> |
| Residual     | 1.358          | 28 | .049        |        |                   |
| Total        | 3.415          | 29 |             |        |                   |

a. Predictors: (Constant), وسائل الدفع الالكتروني

b. Dependent Variable: جودة الخدمات المصرفية

Coefficients<sup>a</sup>

| Model                  | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | t     | Sig. |
|------------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
|                        | B                           | Std. Error | Beta                      |       |      |
| 1 (Constant)           | 1.267                       | .439       |                           | 2.887 | .007 |
| وسائل الدفع الالكتروني | .702                        | .108       | .776                      | 6.512 | .000 |

a. Dependent Variable: جودة الخدمات المصرفية