

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم العلوم الاقتصادية

عنوان المذكرة

دور وسائل الدفع الإلكتروني في ترقية الخدمات المصرفية دراسة حالة

صندوق الوطني للتوفير والاحتياط - بنك-وكالة سكيكدة 307

مذكرة مكملة لاستكمال نيل شهادة ماستر أكاديمي في العلوم الاقتصادية

تخصص نقدي وبنكي

تحت إشراف

أ. بوغازي فريدة

من إعداد الطالبة

عنصر يسرى

أعضاء لجنة التقييم

| الاسم واللقب | الرتبة | الصفة | الجامعة |
|--------------|----------------------|---------|--------------------------|
| ضياف علية | أستاذ محاضر أ. | رئيسا | جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة |
| بوغازي فريدة | أستاذ التعليم العالي | مشرفا | جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة |
| قصاص شريفة | أستاذ التعليم العالي | ممتحننا | جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة |

السنة الجامعية 2024-2023



السنة الجامعية: 2024 / 2023

تعهد

أنا الممضي أسفله الطالب (ة): **عنهري يسري**؛
تاريخ الميلاد: **02 - 01 - 1997** مكان الميلاد: **سكيكدة**
عنوان الإقامة: **حي أول نوفمبر ولعمدة 4 رقم 44**
الكلية: **كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير**
القسم: **قسم العلوم الاقتصادية**؛
التخصص: **اقتصاد نقدي وبنكي**

أصرح بأن مذكرة الماستر الموسومة بـ:

"**دور وسائل الدفع الإلكترونية في ترقية الخدمات المصرفية**"

والمودعة بعنوان السنة الجامعية: 2024 / 2023؛

تحت إشراف (ة) الأستاذ (ة): **بوغازي فريدة**

أقر بانها عمل أصيل لي وحدي، ولم يسبق تقديمها في أي عمل بأي شكل من الأشكال كاملة أو جزء منها، وأنها خالية من كل أشكال السرقات العملية وأتحمّل كامل المسؤولية القانونية والأخلاقية لما ورد في المذكرة، كما أتعهد أنني التزمت في إنجازها بأساليب التوثيق المعتمدة والسليمة الضامنة لكافة حقوق الملكية الفكرية لأصحابها الأصليين. وفي حالة الإخلال بأي شرط من شروط هذا التعهد، ألزم بكل المتابعات والإجراءات التي ستتخذها إدارة الكلية بحقي.

2024 06 20 سكيكدة في: **20 06 2024**

المصادقة

اسم ولقب وتوقيع الطالب (ة)

عنهري يسري

عنهري يسري

هذه المكالمة يتم توقيعها من طرف بلدية سكيكدة
وبتفويض من مديرها
بشخصية خراف

ملاحظة هامة: لا تقبل أي شهادة من دون توقيع ومصادقة. 20 جوان 2024



السنة الجامعية: 2024 / 2023

استمارة ايداع مذكرة ماستر أكاديمي

أنا الممضي اسفله الأستاذ: بوغازي فريد

المشرف على مذكرة ماستر أكاديمي والموسومة بـ:

" دور وسائل الدفع الإلكترونية في ترقية الخدمات
البنكية "

من إنجاز الطالب: عدس بيسري

القسم: علوم اقتصاد

التخصص: اقتصادي نقدي وبنكي

أوافق على ايداع المذكرة لدى القسم وذلك لاستيفائها جميع الشروط العلمية والمنهجية التي تسمح بالمناقشة العلنية.

سكيكدة في: 22 / 06 / 2024

اسم ولقب وتوقيع الطالب (ة)

عدس بيسري

تأشير الأستاذ (ة) المشرف (ة)

بوغازي فريد

ملاحظة هامة: لا تقبل أي شهادة من دون توقيع.

الشكر

أحمد الله تعالى على الذي أنعمني بنعمة العلم ووفقني في مشواري
الدراسي

أتوجه الشكر للأستاذة المشرفة بوغازي فريدة على توجيهها كما
أتوجه بالشكر لعمال صندوق التوفير والاحتياط-بنك- وكالة
سكيكدة 307 كما أوجه شكري الى أعضاء لجنة التحكيم
وأجه كل الشكر الى أمي الغالية ثم أمي ثم أمي هي جنتي هي
سندي

وأوجه شكر الى أبي الغالي
وكل عائلتي

الإهداء

يشرفني أن أهدي ثمرة جهدي هذه إلى أمي الغالية وإلي أبي الحنون

الملخص :

تهدف هذه الدراسة الى معرفة دور وسائل الدفع الإلكتروني في ترقية الخدمات المصرفية، من خلال الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط -بنك- وكالة سكيكدة 307 ذلك باستخدام أداة الاستبيان الذي تم توزيعه على 31 موظف في الوكالة وتم تحليل بيانات هذا الاستبيان من خلال برنامج spss كما تم الاعتماد على المنهج الوصفي من خلال الجانب النظري ، ولقد بينت نتائج هذه الدراسة الى أن هناك علاقة بين وسائل الدفع الإلكتروني وترقية الخدمات المصرفية حيث تعد وسائل الدفع الإلكتروني من بين أهم الركائز التي يقوم عليها القطاع البنكي والتجارة الإلكترونية في الوقت الحالي .

الكلمات المفتاحية:

وسائل الدفع الإلكتروني، الخدمات المصرفية، التجارة الإلكترونية

Résume :

Cette étude vise à découvrir le rôle des moyens de paiement électroniques dans la promotion des service bancaires a contactez la caisse nationale d'épargne agence Skikda 307 partir de spss également distribue 31 employé de l'Agence et les données de ce programme ont analysées sur la base de la méthodologie descriptive du cote théorique nous avons bars cette étude qu'il Ya habituellement les méthodes de paiement électronique et les services bancaires de divertissement sont considères comme des méthodes de paiement électronique à partir de parmi les piliers les plus important de l'industrie numérique et électronique a l'heure actuelle

Mots clés : services bancaires et secteur numérique. Moyens de paiement électroniques. Communication électronique

الفهرس

| | |
|--|--|
| | الاهداء |
| | المخلص |
| | قائمة الجداول |
| | قائمة الاشكال |
| أ-ج | المقدمة |
| الفصل الأول : الادبيات النظرية والتطبيقية | |
| 4 | تمهيد الفصل الأول |
| 5 | المبحث الأول: مفاهيم عامة حول وسائل الدفع الإلكتروني |
| 5 | المطلب الأول: ماهية وسائل الدفع الإلكتروني |
| 8 | المطلب الثاني: ماهية الخدمات المصرفية |
| 12 | المبحث الثاني: العلاقة بين وسائل الدفع الإلكتروني والخدمات المصرفية |
| 12 | المطلب الأول: أثر عمليات الدفع الإلكتروني على ترقية الخدمات المصرفية |
| 12 | المطلب الثاني: أثر رضا العملاء على ترقية الخدمات المصرفية |
| 14 | المبحث الثالث: الأدبيات التطبيقية والقيمة المضافة |
| 14 | المطلب الأول: الدراسات التطبيقية والقيمة المضافة |
| 16 | المطلب الثاني: مقارنة الدراسات السابقة بالدراسة الحالية |
| 18 | خلاصة الفصل الأول |
| | |

الفصل الثاني : دراسة حالة صندوق التوفير والاحتياط بنك

وكالة سكيكدة 307

| | |
|----|---|
| 20 | تمهيد الفصل الثاني |
| 21 | المبحث الأول= لمحة عامة حول البنك محل الدراسة |
| 21 | المطلب الأول: تقديم لمحة عامة حول الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط – بنك- |
| 21 | المطلب الثاني: أهداف ومهام الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط –بنك- |
| 23 | المبحث الثاني = نشاط الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط –بنك- |
| 23 | المطلب الأول: الهيكل التنظيمي للصندوق الوطني للتوفير والاحتياط |
| 28 | المطلب الثاني: وسائل وبرامج الدفع الإلكتروني بصندوق التوفير والاحتياط –بنك- |
| 30 | المبحث الثالث = الإطار المنهجي للدراسة والأساليب الإحصائية المستعملة |
| 30 | المطلب الأول: تصميم الاستبيان |
| 32 | المطلب الثاني: التحليل الإحصائي للفرضيات وتحليل النتائج |
| 42 | خلاصة الفصل |
| 44 | الخاتمة |
| 47 | قائمة المراجع |
| | الملاحق |

قائمة الجداول

| رقم الجدول | عنوان الجدول | لصفحة |
|------------|--|-------|
| 1 | جدول يوضح مقارنة بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية | 16 |
| 2 | جدول يوضح صدق وثبات نتائج الفاكز ونبخ | 32 |
| 3 | جدول يوضح أفراد العينة من الجنس | 32 |
| 4 | جدول يوضح أفراد العينة من العمر | 33 |
| 5 | جدول يوضح أفراد العينة من المستوى | 34 |
| 6 | جدول يوضح أفراد العينة من الخبرة | 35 |
| 7 | جدول يوضح الوسط الحسابي والانحراف المعياري والاتجاه لعبارات وسائل الدفع الإلكتروني | 36 |
| 8 | جدول يوضح الوسط الحسابي والانحراف المعياري والاتجاه لعبارات الخدمات المصرفية | 37 |
| 9 | جدول يوضح نتائج الانحدار الخطي البسيط لاختبار النظرية الفرعية الأولى | 39 |
| 10 | جدول يوضح نتائج الانحدار الخطي البسيط لاختبار الفرضية الفرعية الثانية | 40 |
| 11 | جدول يوضح الانحدار الخطي المتعدد لاختبار الفرضية الرئيسية | 41 |

قائمة الاشكال

| الصفحة | عنوان الشكل | الرقم |
|--------|---|-------|
| 24 | يوضح الهيكل التنظيمي صندوق التوفير الاحتياط بنك للمديرية العامة العاصمة | 1 |
| 25 | يوضح الهيكل التنظيمي لصندوق التوفير والاحتياط للجهوية للمديرية الجهوية بعنابة | 2 |
| 26 | يوضح الهيكل التنظيمي لصندوق التوفير والاحتياط لوكالة سكيكدة 307 | 3 |
| 32 | يوضح توزيع العينة حسب العمر | 4 |
| 33 | يوضح توزيع العينة حسب العمر | 5 |
| 34 | يوضح توزيع العينة حسب الجنس | 6 |

المقدمة

المقدمة

يعد التقدم التكنولوجي من أهم المتغيرات التي ساهمت في أحداث تحول عميق في المنظومة التبادل خاصة عند ظهور التجارة الإلكترونية، حيث أصبحت وسائل الدفع الإلكتروني من أهم الركائز التي يقوم عليها القطاع البنكي بعدما كانت الوسائل التقليدية عبئاً على البنوك والمؤسسات التجارية نظراً لاعتمادها بدرجة كبيرة على الاستخدام الورقي وكما يتطلب الحضور الطرفين في إتمام معاملات، ونتيجة لهذا التطور التكنولوجي ظهرت وسائل دفع الكترونية تسهل المعاملات وتختصر الوقت والجهد على عكس الوسائل التقليدية كما شجعت وسائل الدفع الإلكتروني على توسيع الخدمات المصرفية وترقيتها وفتح المجال لظهور وسائل أخرى أكثر تطوراً حيث وفي السنوات الأخيرة تعددت وسائل الدفع الإلكتروني وتمكنت من الانتشار بسرعة على المستوى العالمي بحيث أبحث البنوك تولى أهمية كبيرة لوسائل الدفع الإلكتروني، من خلال إدخالها في جميع معاملاتها سواء مع العملاء أو ما بين البنوك فأصبحت تقوم بتقديم الخدمات المصرفية من خلالها كما منحت لها أهمية ترقية الخدمات المصرفية باعتبارها العامل الأساسي في تطوير اقتصادات العالم عامة والقطاع البنكي خاصة.

ومن هنا نطرح التساؤل الرئيسي التالي :

- ما هو دور وسائل الدفع الإلكتروني في ترقية الخدمات المصرفية في صندوق التوفير والاحتياط بنك وكالة سكيكة 307 ؟

وينبثق عن هذا التساؤل الأسئلة الفرعية التالية

- * هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية لعمليات الدفع الإلكتروني على ترقية الخدمات المصرفية؟
- * هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية لرضا العملاء على ترقية الخدمات المصرفية؟
- * هل مستوى استخدام وسائل الدفع الإلكتروني مرتفع أو منخفض؟
- * هل مستوى ترقية الخدمات المصرفية مرتفع أو منخفض ؟

للإجابة على هذه التساؤلات المطروحة وضعت بعض الفرضيات والتي هي كما يلي

الفرضية الرئيسية:

* لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية لوسائل الدفع الإلكتروني على ترقية الخدمات المصرفية عند مستوى المعنوية 0.05

الفرضيات الفرعية:

1/ لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية لعمليات الدفع الإلكترونية على ترقية الخدمات المصرفية عند المعنوية 0.05

2/ لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية لرضا العملاء على ترقية الخدمات المصرفية عند المعنوية .

*مبررات اختيار موضوع البحث

من بين أهم الأسباب التي دفعتني الى اختيار هذا الموضوع نذكر منها:

- معرفة وسائل الدفع المتعامل بها في البنوك.

- لفت انتباهي كثيرا هذا الموضوع.

-أهمية الموضوع بالخصوص في العصر الحالي عصر التكنولوجيا.

- تناسب الموضوع كثيرا مع تخصصي الدراسي.

* أهداف الموضوع البحث

- التعرف على وسائل الدفع الإلكتروني.

- معرفة العلاقة بين وسائل الدفع الإلكتروني والخدمات المصرفية

* أهمية موضوع البحث

تتجلى أهمية الدراسة فيما يلي:

- التطرق لمدى دور وسائل الدفع الإلكتروني في ترقية الخدمات المصرفية من قبل صندوق التوفير والاحتياط -بنك- وكالة سكيكدة 307

- التعرف على مختلف وسائل الدفع الإلكتروني المتوفرة في البنوك الجزائرية عموما وصندوق التوفير والاحتياط -بنك- خصوصا

- الكشف عن علاقة ترقية الخدمات المصرفية على زيادة الميزة التنافسية ورضا العملاء

* حدود الدراسة:

- الحدود الزمنية: امتدت الدراسة الميدانية ما بين 12ماي 2024 الى غاية 11 جوان 2024

-الحدود المكانية: تمت الدراسة في صندوق التوفير والاحتياط – بنك- وكالة سكيكدة 307

* المنهج البحثي المتبع:

- اقتضت طبيعة البحث الى العمل بالمنهج الوصفي في الجانب النظري أما في الجانب التطبيقي فتم عن طريق دراسة حالة صندوق التوفير والاحتياط -بنك- وكالة سكيكدة عن طريق الاستبيان

* صعوبات الدراسة

- صعوبة الحصول على المراجع الأجنبية

* هيكل الدراسة

لمعالجة إشكالية الموضوع المطروحة تم تقسيم الدراسة الى فصلين فصل نظري وفصل تطبيقي حيث تناول الفصل النظري الاديبيات النظرية الخاصة بمتغيرات الدراسة والدراسات السابقة ،اما الفصل التطبيقي فتم خلاله دراسة حالة صندوق الوطني للتوفير والاحتياط -بنك- وكالة سكيكدة 307 .

الفصل الأول :

الادبيات النظرية والتطبيقية

تمهيد:

تطورت وسائل الدفع عبر الزمن تبعا للتطورات التكنولوجية، حيث ظهرت العديد من وسائل الدفع الإلكتروني التي تعد الأكثر ملائمة لطبيعة ومتطلبات العصر الحالي، بحيث أصبح من السهل على أي شخص في أي مكان دفع ثمن السلع والفواتير، كما كان لها أهمية بالغة في ترقية الخدمات المصرفية من خلا تسريع العمليات المالية وتوفير الوقت والجهد.

وستنطرق في هذا الفصل الى ما يلي

* المبحث الأول = مفاهيم عامة حول وسائل الدفع الإلكتروني والخدمات المصرفية

* المبحث الثاني = العلاقة بين وسائل الدفع الإلكتروني والخدمات المصرفية

* المبحث الثالث = الدراسات السابقة

المبحث الأول = مفاهيم عامة حول وسائل الدفع الإلكتروني والخدمات المصرفية

تعتبر وسائل الدفع الإلكتروني وسيلة مهمة في الوقت الحالي، من أجل تسوية المعاملات التجارية والمالية، مما جعل البنوك تولي أهمية كبيرة لها وتسعى دائما الى تطويرها من أجل ترقية خدماتها.

المطلب الأول: ماهية وسائل الدفع الإلكتروني

أولاً: نشأة وسائل الدفع الإلكتروني

مرت وسائل الدفع الإلكتروني في تطورها بثلاث مراحل هي ¹ المرحلة الأولى: في المرحلة الأولى من نشأة وسائل الدفع الإلكتروني كانت النقود الإلكترونية هي أول ما تم إصداره، حيث بدأ التعامل بها في التجارة ثم انطلقت الى المصارف وكان ذلك أول مرة سنة 1914 المرحلة الثانية: في هذه المرحلة تم ظهور أول بطاقة ائتمان مصرفية وذلك سنة 1947 من طرف B.N.F كما ظهرت أول بطاقة مصرفية سنة 1981 في مصر من طرف البنك العربي الإفريقي المرحلة الثالثة: في هذه المرحلة ظهرت شبكتان دوليتان في الولايات المتحدة الأمريكية من أجل معالجة المعاملات المالية التي تتم عن طريق البطاقات البنكية

ثانياً: تعريف وسائل الدفع الإلكتروني

لقد تعددت التعاريف نذكر منها

عرفتها المادة 6 من القانون رقم 05-18 المتعلق بالتجارة الإلكترونية على أنها " كل وسيلة دفع مرخص بها طبقاً للتشريع المعمول به، تمكن صاحبها من القيام بالدفع عن قرب او عن بعد عبر منظومة الكترونية".²

وتعرف أيضا على أنها " الوسيلة التي يتم بواسطتها نقل المعلومات التي تتعلق بحسابات الأطراف المعنية بصفقات تجارية الكترونية".³

وعرفت كذلك على أنها " مجموعة الأدوات والتحويلات الإلكترونية التي تصدرها المصارف والمؤسسات المالية وتتمثل في البطاقات البنكية، النقود الإلكترونية، الشيكات الإلكترونية"⁴ كما عرفت على أنها " الوسيلة التي تمكن صاحبها من القيام بعمليات الدفع المباشر عن بعد عبر الشبكات العمومية للاتصالات".⁵

من هنا يمكننا إعطاء تعريف شامل لوسائل الدفع الإلكتروني كالتالي :

1/ بوعيشة علي، طلحاوي جميلة، وسائل الدفع الإلكتروني ودورها في رفع الارادات المالية للبنوك التجارية، مذكرة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة أحمد درارية، أدرار، 2020-2021، ص، ص 09،08.

2/ Wwww. Commerce.gov. dz

3/ بوعكة كاملة، النظام القانوني لوسائل الدفع الإلكتروني في الجزائر، مجلة الأستاذ الباحث للدراسات القانونية والسياسية، المجلد 7، العدد2، جوان 2022، ص6.

4/ ليرة هشام ومحمد الهادي ضيف الله، واقع وتحديات وسائل الدفع الإلكترونية في الجزائر، مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية، المجلد5، العدد24، ديسمبر 2017، ص208.

5/ عريوة محاد ومحمد خاوي، واقع وسائل وأنظمة الدفع الإلكتروني في النظام الجزائري، مجلة الدراسات الاقتصادية المعاصرة، المجلد 2، العدد4، ديسمبر 2017، ص141.

وسائل الدفع الإلكتروني هي مجموعة من الوسائل تصدرها المصارف، تتم بواسطتها عملية الدفع وتكون بطريقة إلكترونية سريعة وسهلة تعود بالمنفعة لطرفين (البنك والعميل).

ثالثاً: خصائص وسائل الدفع الإلكتروني

- تتميز وسائل الدفع الإلكتروني بالخصائص التالية¹
- يتم الدفع الإلكتروني بالطبيعة الدولية: أي أنها وسيلة مقبولة في جميع الدول، يتم استخدامها لتسوية الحسابات التي تتم إلكترونياً بين المستخدمين في كل أنحاء العالم.
 - تستخدم لتسوية المعاملات الإلكترونية عن بعد.
 - تتطلب توفر أجهزة تتولى العمليات التي تتم عن بعد.
 - هذه الخصائص ميزة وسائل الدفع الإلكترونية عن غيرها من التقليدية

رابعاً: أهمية وسائل الدفع الإلكتروني

لوسائل الدفع الإلكتروني أهمية كبيرة ودورا رئيسيا في العصر الحالي عصر السرعة وتكمن أهميتها فيما يلي:²

- إمكانية سحب النقود من أجهزة الصراف الآلي في أي وقت وفي أي مكان.
- تسهل عملية الشراء بحيث تختصر الوقت والمسافة.
- فتح المجال أمام زيادة وتوسع وانتشار التجارة الإلكترونية.
- وسيلة لضبط المصاريف والحسابات وسرعة في التنفيذ.

خامساً: أنواع وسائل الدفع الإلكتروني

تعددت وسائل الدفع الإلكتروني واختلاف باختلاف وظائفها وفيما يلي سنذكر أهم وسائل الدفع الإلكتروني

1/ النقود الإلكترونية: عرفها البنك المركزي الأوروبي " بأنها مخزون إلكتروني لقيمة نقدية، غير من أصدرها دون الحاجة الى وجود حساب بنكي عند إجراء الصفقة، وتستخدم كأداة محمولة مدفوعة مقدما."³

2/ البطاقات الذكية: " هي عبارة عن بطاقة تحتوي على معالج دقيق يسمح بتخزين الأموال من خلال برمجة أمنة، وهي بطاقات تستطيع التعامل مع الحاسب الآلي دون شروط لنقل الأموال من المشتري الى البائع."⁴

3/ البطاقات البنكية: " هي عبارة عن بطاقات مغناطيسية يستطيع حاملها استخدامها في شراء معظم احتياجاته دون الحاجة لحمل مبالغ كبيرة."⁵

وتنقسم البطاقات البنكية إلى⁶

1/ ربيعة بلطرش، فاطمة مشتر، مدخل عام حول وسائل الدفع الإلكتروني، ملتقى وطني حول اليات تفعيل وسائل الدفع الحديثة في النظام المالي والمصرفي الجزائري، يومي 13 و14، مارس 2017، جامعة أكلي محند أولحاج البويرة، الجزائر، ص ص 4،5.

2/ رزمة خضرة وسعودي مناد، واقع وسائل الدفع الإلكتروني في زمن كورونا، مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية، المجلد 11 العدد 2، ماي 2022، ص 667.

3/ مصطفى يوسف، اقتصاد الاعمال الإلكترونية، الطبعة 1، دار الحامد للنشر والتوزيع، الأردن، 2016، ص 239.

4/ أكرم عبد الوهاب، التجارة الإلكترونية، الطبعة 1، مكتبة ابن سينا للطباعة والنشر والتوزيع والتصدير، القاهرة، 2004، ص 68.

5/ مرجع سبق ذكره، مصطفى يوسف ص 164.

6/ عبد العليم العجمي، نظم الدفع الإلكتروني وانعكاساتها على سلطات البنك المركزي، الطبعة 1، دار الجامعة الجديدة للنشر، الإسكندرية، 2013، ص ص 100 98.

- بطاقات الائتمان
- بطاقات الخصم الشهري
- بطاقات ضمان الشيكات
- بطاقات الخصم
- بطاقات الائتمان: هي بطاقات الدفع التي تستخدم كأداة وفاء وائتمان في نفس الوقت، فهي تتيح لحاملها الحصول على السلع والخدمات فور تقديمها والدفع الاجل لقيمة تلك السلع والخدمات للبنك المصدر لتلك البطاقة.
- بطاقات الخصم الشهري: هي بطاقات دفع تستخدم كأداة وفاء وائتمان، الا ان فترة الائتمان لا تتعدى شهر وبمقتضاها يحصل حاملها على احتياجاته من السلع والخدمات فور تقديمها، الا ان حاملها ملزم بسداد رصيد كشف الحساب الشهري بالكامل نهاية كل شهر.
- بطاقات ضمان الشيكات: تم إصدار هذا النوع من البطاقات كضمان للشيك وتقوية قبوله، حيث يضمن البنك دفع قيمة الشيك حتى ولو كان رصيد العميل يسمح بذلك في حدود مبلغ الضمان المذكور بالبطاقة.
- بطاقات الخصم: هي بطاقات دفع تستخدم كأداة وفاء فقط، يحصل حاملها بمقتضاها على احتياجاته من السلع والخدمات فور تقديمها، ويتم خصم قيمة استخدامات حامل البطاقة فوراً من حسابه دون الانتظار حتى صدور كشف الحساب في نهاية الشهر.¹
- 4/ الشيكات الإلكترونية: " الشيك الإلكتروني هو وثيقة إلكترونية يحمل نفس بيانات الشيكات الورقية، لكن بدون بطريقة الكترونية كما أنه محرر ثلاثي الأطراف (مصدر الشيك، حامل الشيك، البنك) معالجا الكترونياً."²
- 5/ الأوراق التجارية الإلكترونية: " لا يختلف تعريفها عن مثلتها من التقليدية سوى أنها يتم معالجتها إلكترونياً، وعلى ذلك فهي محررات معالجة إلكترونياً بصورة كلية أو جزئية تمثل حقا موضوعة مبلغ من النقود، وقابلة للتداول بالطرق التجارية ومستحقة الدفع لدى الاطلاع أو بعد أجل قصير وتقوم مقام النقود في الوفاء."³
- 6/ النقود الافتراضية: " هي تمثيل رقمي لقيمة نقدية ليست صادرة عن بنك مركزي أو عن سلطة عامة، ويمكن تخزينها وتداولها ونقلها إلكترونياً."⁴
- 7/ المحفظة الإلكترونية: " هي وسيلة مشفرة تسهل الدفع الإلكتروني يمكن لحاملها استبدال قيمة معدنية من النقود الكلاسيكية مقابل ما يساويها من النقود الإلكترونية على مستوى بنكه."⁵

1/ المرجع نفسه، عبد العليم العجمي ص100.

2/ عائشة بوثلجة، الصيرفة الإلكترونية، الثانية ماستر تخصص مالية وبنوك، جامعة الشلف حسيبة بن بوعلي، 2020-2021، ص64.

3/ مصطفى كمال طه ووائل أنور بندق، الأوراق التجارية ووسائل الدفع الإلكترونية الحديثة، الطبعة 1، دار الفكر الجامعي للنشر والتوزيع، الإسكندرية، 2007، ص343.

4/ عبد الله بن سليمان بن عبد العزيز، النقود الافتراضية مفهومها وأنواعها وأثارها الاقتصادية، المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة المجلد 47، العدد1، جانفي 2017 ص 20.

5/ هارون العشي وفايزة بوراس، وسائل الدفع الإلكتروني ودورها في تحسين الأداء البنكي، مجلة الاقتصاد والتنمية البشرية، المجلد9، العدد3، ديسمبر 2018، ص 176.

سادسا: مزايا وعيوب وسائل الدفع الإلكتروني

- لوسائل الدفع الإلكتروني العديد من المزايا تعود بالمنفعة على الأفراد والبنوك، ولكن بالرغم من المزايا العديدة لها إلا أنها تواجه أيضا بعض العيوب وفيما يلي سنذكر مزايا وعيوب وسائل الدفع الإلكتروني¹
- * مزايا وسائل الدفع الإلكتروني
- الأمان والحماية: ذلك من خلال تشفير المعلومات الشخصية والمالية للعملاء.
 - المرونة والتعدد: وسائل الدفع الإلكتروني كثيرة ومتنوعة مما يجعل المجال أمام العميل في اختيار الوسيلة المناسبة التي تساعده في إجراء معاملاته بمرونة تامة دون مشاكل.
 - السهولة والراحة: توفر البنوك وسائل دفع تكون سهلة الاستعمال من قبل كل العملاء، حتى توفر لهم الراحة في إجراء المعاملات المالية.
 - توفير الجهد والوقت: فهي تختصر الوقت ولا تتطابق جهد مقارنة مع الوسائل التقليدية، حيث يمكن إتمام المعاملات المالية من خلال خطوات سهلة عن طريق الأنترنت في بضع دقائق.²
- * عيوب وسائل الدفع الإلكتروني
- التوقف التقني: تواجه وسائل الدفع الإلكتروني مشاكل تقنية قد تكون سبب في تأخير المعاملات المالية مثل انقطاع الاتصال بالإنترنت.
 - ضرورة وجود تكنولوجيا: وسائل الدفع الإلكتروني تتطلب وجود تكنولوجيا ذات جودة عالية ومتاحة بشكل مستمر وهذا قد لا يتوفر في كل المصارف.
 - مشاكل المخاطر الأمنية: تتعرض وسائل الدفع الإلكتروني لمخاطر أمنية في عمليات الدفع مثل سرقة المعلومات الشخصية واختراق الحسابات.
 - قيود التكلفة: هناك تكاليف إضافية مثل رسوم الاشتراك الشهري ورسوم المعاملات بحيث تؤثر هذه التكاليف الإضافية على التكاليف العامة.

المطلب الثاني: ماهية الخدمات المصرفية

أولا: تعريف الخدمات المصرفية

- تعددت التعاريف نذكر منها ما يلي
- عرفت على أنها " أحد الأنشطة التي يقوم بها البنك التجاري بقصد مساعدة عملائه في نشاطه المالي واجتذاب عملاء جدد، وزيادة موارد المالية ولا يتعرض عند أدائها لمخاطر التجارة."³
- كما عرفت أيضا " بأنها مجموعة من العمليات ذات المضمون المنفعي الكامن، في مجموعة من العناصر الملموسة وغير ملموسة."⁴
- وعرفت كذلك على أنها " مجموعة من العمليات ذات المضمون المنفعي الذي يتصف بتغلب العناصر الغير ملموسة على العناصر الملموسة، والتي تدرك من قبل الافراد أو المؤسسات من خلال دلالاتها

www.9anon4dz.com/6

1/ المرجع نفسه

2/ عبد المطلب عبد الحميد، اقتصاديات تكنولوجيا الخدمات المصرفية، الطبعة 1، الشركة العربية للتسويق والتوريدات، القاهرة، 2010، ص 20

3/ فوائد الشيخ سالم وعلي فلاح الزغبى، التسويق المصرفي، الطبعة 1، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، 2019، ص 146

وقيمتها المنفعية، بحيث تشكل مصدر لإشباع حاجاتهم المالية والائتمانية الحالية والمستقبلية وتكون مصدراً لربحية المصرف من خلال علاقة تبادلية بين المصرف والعملاء.¹ من خلال التعريف السابقة نستنتج بأن الخدمات المصرفية هي مجموعة من الخدمات يقدمها البنك بطريقة منتظمة وأمنة، تعود بالمنفعة عليه وعلى عملائه.

ثانياً: خصائص الخدمات المصرفية

تتصف الخدمات المصرفية بخصائص تختلف عن باقي القطاعات المقدمة للخدمة ويمكن إيجازها كالتالي.

2

* أنها منتجات غير ملموسة: فهي منتجات لا تشغل حيزاً مكانياً كالسلع، وعليه تحتاج المصارف إلى جهود معتبرة لإيصال رسالتها إلى جمهور العملاء القائمين والمحتملين وذلك لشرح وتوضيح المزايا والمنافع التي تقدمها الخدمة للعميل، حيث أنه عدم الملموسية يجعل المصارف غير معنية بنشاطات كالتخزين والنقل وغيرها فتلجأ إلى سياسات التوزيع المباشر بشكل كبير عن طريق فروعها التي تتصل مباشرة بالعميل.

* التكاملية: تتصف الخدمة المصرفية بعدم قابليتها للتجزئة فإن البنك يعمل على توفير خدماته في الوقت المناسب، بالاهتمام بسياسات البيع الشخصي المناسب كونها قناة التوزيع الأكثر ملائمة لتسويق الخدمة المصرفية.

* نظام تسويقي ذو توجه شخصي بدرجة عالية: تعتمد المصارف بشكل كبير على البيع الشخصي الذي يقوم على جهود العاملين في البنك، وعبر نشر فروع المصرف في الأماكن الأكثر ملائمة للعملاء، حيث أن تقديم هذه الخدمات يقوم على العلاقات الشخصية بين الموظف والعميل من خلال البحث عن توطيد العلاقة بين الطرفين، ففناعة العميل واستعداده للتعامل مع المصرف واستمرار تعامله معه يرتبط بدرجة كبيرة بالانطباع الشخصي المتكون لديه نتيجة التعامل مع موظفي البنك بشكل مباشر.

* الافتقار إلى هوية خاصة: بما أن الخدمات التي تقدمها المصارف متشابهة إلى حد ما فإنه يقع على عاتق المصرف إرساء هوية متميزة لخدماته وترسيخها في ذهن العميل بالتركيز على الحزمة، أي تقديم مزيج من المنتجات المصرفية المتكاملة كموقع، الفرع، المصرف، الإعلان، الخدمات الجديدة.

* اتساع نطاق المنتجات والخدمات المصرفية: غالباً ما يركز العميل معاملاته مع بنك واحد يقدم له كل الخدمات التي يرغب فيها، فإذا لم يجد العميل بالبنك كل ما يحتاج إليه من خدمات يلجأ إلى بنك آخر، من هنا يجب على البنك تقديم مجموعة واسعة من الأخرى من جانب العميل مع العمل الدائم على التطوير والابتكار لتقديم الجديد من أجل الاحتفاظ بالعملاء الحاليين وجذب آخرين.

* الانتشار الجغرافي: إن نجاح البنك في تحقيق أهدافه مرتبط بقدرته على الوصول إلى عملائه الحاليين والمحتملين في الأماكن التي يتواجدون بها أو حيث يحتاجون إلى الخدمات المصرفية، وهذا لأن يكون الإلامتلاك المصرف شبكة متكاملة من الفروع تنتشر بشكل يتلاءم ورغبات العملاء ويحقق لهم المنفعة المكانية في أقرب مكان مناسب لهم وفي الزمن المناسب أيضاً.

1/ فراس مسلم أبو قعود، أثر جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية على رضا الزبائن، مذكرة ماجستير في إدارة الأعمال، جامعة الشرق الأوسط، عمان - الأردن، 2016، ص 26

2/ فيروز قطاف، جودة الخدمات المصرفية، الطبعة 1، دار أسامة للنشر والتوزيع الأردن - عمان، 2019، ص 108.

* التوازن بين النمو والمخاطر: بما أن البنوك تقوم بالمتاجرة في أموال الغير فأنها يجب أن تكون آمنة على هذه الأموال وأن تكون سياستها التوسعية حذرة وضرورة التوازن بين التوسع في النشاط المصرفي ودرجة المخاطر التي يتحملها البنك.

ثالثاً: أنواع الخدمات المصرفية

- إن الخدمات المصرفية متنوعة ومختلفة بحيث يمكن تقسيمها على النحو التالي¹
- * الخدمات المتعلقة بالاستثمار في الأوراق المالية وتشمل
 - إدارة محافظ الأوراق المالية لصالح الزبائن.
 - المساهمات الاستثمارية في المشاريع.
 - * قبول الودائع: تتمثل في مختلف الحسابات والودائع المتواجدة لدى البنوك والودائع تحت الطلب والودائع لأجل
 - * تقديم القروض: بمختلف أنواعها طويلة الاجل متوسطة وقصيرة.
 - * الخدمات الكلاسيكية: تشمل الخدمات اليومية التي يقدمها البنك من
 - فتح الحسابات بالعملة المحلية والأجنبية.
 - القيام بعمليات التحويل بالداخل والخارج بناء على طلب العملاء.
 - *الخدمات الحديثة: تتمثل فيما يلي
 - تقديم خدمات مصرفية عن بعد وعبر الأنترنت.
 - خدمات الدفع والتحويل الالي للأموال.

رابعاً: أبعاد الخدمات المصرفية

- للخدمات المصرفية أبعاد تقوم عليها وهي كالتالي:²
- 1/ الاعتمادية: يتم من خلال هذا البعد دراسة مدى حرص البنك على تقديم الخدمات المصرفية بدقة وجودة للعملاء دون أخطاء.
 - 2/ الاستجابة: تتمثل في رغبة البنك في مساعدة العملاء وتعزيز الخدمات والاستجابة وفقاً لطلباتهم.
 - 3/ الملموسية: تتمثل في الأدوات والتقنيات والمعدات المستخدمة في البنك.
 - / الثقة والأمان: يشمل هذا البعد مدى حرص البنك على كسب ثقة العملاء وسير المعاملات المالية دون أي خطر.
 - 5/ التعاطف: يشير بعد التعاطف الى طريقة البنك في تفهم ظروف العملاء ومنحهم الراحة.³

1/ جمعون نوال، دور البحث والتطوير في تحديث الخدمات البنكية وتطويرها، مجلة المدير، المجلد 5، ال عدد7، ديسمبر 2018، ص ص 187 188.

2/ جعفاري محمد ريشا وديبي وليد، أثر أبعاد جودة الخدمات البنكية على رضا الزبائن، مجلة المقريري للدراسات الاقتصادية والمالية، المجلد 6، ال عدد1، جوان 2022، ص315.

3/ المرجع نفسه، جعفاري محمد ريشا ص315.

خامسا: مجالات تطوير الخدمات المصرفية

- عرف القطاع المصرفي في السنوات الأخيرة تحولات جذرية نتيجة التطورات التكنولوجية، مما جعل البنوك تسعى الى تطوير وتقديم تشكيلة متنوعة من الخدمات المصرفية بجودة عالية وتكاليف تتلاءم واحتياجات العملاء ومن أهم مجالات تطوير الخدمات المصرفية ما يلي:¹
- شهادات الإيداع: هي عبارة عن وثيقة يصدرها البنك بعد إيداع مبلغ من المال مودع بسعر فائدة معينة لمدة محددة.
 - المشتقات: هي عبارة عن عقود مالية متنوعة حسب طبيعة ودرجة المخاطر وتتراوح أجالها بين 30 يوم وسنة من أهم هذه العقود نجد:
 - العقود الآجلة
 - العقود المستقبلية
 - عقود الخيار
 - التجارة الالكترونية: بحيث تسمح التجارة الالكترونية للبنوك من توزيع خدمات الاستثمار للعملاء عن طريق الأنترنت، كما يمكن طرح منتجاتها ومعلوماتها عبر الأنترنت مما يزيد من عدد المتعاملين.
 - القروض المشتركة: هي قروض ذات قيمة ومخاطر كبيرة بحيث تختص هذه القروض في تمويل العمليات المالية.

1/ سلاوتي حنان، البيات تطوير وتفعيل الخدمات المصرفية، مجلة الابداع المجلد 3، ال عدد9، نوفمبر 2013، ص109.

المبحث الثاني = العلاقة بين وسائل الدفع الإلكتروني وترقية الخدمات المصرفية

أصبحت وسائل الدفع الإلكتروني في الوقت الحالي مؤشرا هاما تقاس عليه درجة تقدم البنك كما تعد أيضا من أهم العوامل التي يتم من خلالها كسب العملاء وولائهم للبنك بحيث يعد رضا العملاء عامل من عوامل تطور البنك وعلى ضوء هذا سوف نقوم بدراسة العلاقة المتواجدة بين كل من أبعاد وسائل الدفع (عمليات الدفع الإلكتروني ورضا العملاء) على ترقية الخدمات المصرفية .

المطلب الأول: أثر عمليات الدفع الإلكتروني في ترقية الخدمات المصرفية

لترقية الخدمات المصرفية يتطلب وجود عمليات دفع إلكترونية متطورة ومتوفرة لدى البنوك حتى تتمكن من إتمام العمليات المالية بكل دقة واحترافية هذا ما جعل البنوك تسعى الى توفير ما يلي:
- بنية تحتية في تكنولوجيا الاتصال والمعلومات كتوفير:
توفير الحواسيب. *

توفير شبكات الاتصال بكل أنواعها وتوفير الأنترنت. 1 *

- توفير أنظمة الدفع المتمثلة في:

*جهاز الدفع الإلكتروني (TPE)

*مكانة الصراف الآلي²

كما أصبح يمكن إجراء العمليات المالية الدفع والشراء وتسديد الفواتير في الوقت الحالي يتم عبر الهاتف الذكي (le smart phone) وعبر الساعة الذكية (la smart Watch).³
من هنا يمكننا القول بأنه توجد علاقة طردية بين عمليات الدفع الإلكتروني وترقية الخدمات المصرفية حيث كلما زاد تطور عمليات الدفع الإلكتروني وتوفرها لدى البنك كلما ساهم ذلك في ترقية الخدمات المصرفية.

المطلب الثاني: أثر رضا العملاء على ترقية الخدمات المصرفية

يعد العنصر البشري ركيزة أساسية لترقية الخدمات المصرفية لذلك تسعى البنوك جاهدة الى كسب رضا عملائها وولائهم وانتمائهم للبنك، بحيث كلما اكتسبت عملاء كلما زاد مخزونها من الودائع وزادت نسبتها في منح القروض والحصول على الفوائد والاستثمار، وكل هذا يؤدي الى ترقية الخدمات المصرفية.
لهذا سعت البنوك الى استراتيجيات من أجل الاحتفاظ بالعملاء وهي:⁴
- استراتيجية التعامل مع الشكاوى العميل: بمعنى أن المصرف يسترجع الخدمة المقدمة إذا لم يكن العميل راضيا عنها لأي سبب كان.

1/ زيدان محمد، أثر تحرير الخدمات المالية والمصرفية، المجلة الجزائرية للعلوم القانونية والاقتصادية والسياسية المجلد 48، ال عدد1، مارس 2011، ص 275.

2/Benmadani sadike، les moyens de paiement électrique، revue études électronique، volume 16 n 1، mars 2022p 804

3/Les nouveaux moyens de paiement klesia assureur d'intérêt général 2023

2/ احمد محمود الزمال وسحر محمد فوطه تسويق الخدمات المصرفية الطبعة 1 اثره للنشر والتوزيع الأردن 2012ص 206 207.

- استراتيجية ضمان الخدمة: الهدف منها تقليص المخاطر المرتبطة بقرار الشراء.
من خلال هذا نستنتج وجود علاقة طردية بين رضا العملاء وترقية الخدمات المصرفية فكلما كان البنك يكسب جمهور كبير من العملاء كلما أدى ذلك الى ترقية الخدمات المصرفية.

المبحث الثالث = الأدبيات التطبيقية والقيمة المضافة

من خلال هذا المبحث سوف نتطرق الى عرض بعض من الدراسات السابقة محلية وعربية واجنبية مماثلة لموضوع الدراسة الحالية كما سوف نقارن هذه الدراسات بالدراسة الحالية وذكر القيمة المضافة

المطلب الأول: الدراسات السابقة

أولاً: الدراسات المحلية

1/ دراسة، إسحاق تواتي، حول، الصيرفة الإلكترونية ودورها في تحسين جودة الخدمات المصرفية

مذكرة ماستر، في العلوم الاقتصادية، تخصص نقدي وبنكي، جامعة برج بوعريبيج 2020-2021

هدفت هذه الدراسة الى معرفة دور الصيرفة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة المصرفية، حيث تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، والاعتماد على أداة الاستبانة في جمع البيانات، بلغت عينة الدراسة 116 عميل تحليل البيانات من خلال برنامج spss.

وتوصلت هذه الدراسة الى جملة من النتائج أهمها:

أن هناك تأثير ذو دلالة إحصائية لتطبيق الصيرفة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات المصرفية من خلال أبعاد جودة الخدمات المصرفية الاعتمادية، الملموسية، الاستجابة، الاهتمام، الثقة والأمان.

كما قامت هذه الدراسة بتقديم مجموعة من التوصيات أهمها:

ضرورة التوسيع في العمل بالخدمة المصرفية الإلكترونية في المصارف العمومية عامة والبنك الوطني الجزائري خاصة¹.

2/ دراسة إيمان بعلول، 2020-2021، حول، بطاقات الدفع الإلكتروني كأداة لتحسين جودة الخدمات

المصرفية الإلكترونية خلال جائحة كورونا، مذكرة ماستر أكاديمي، تخصص علوم التسيير تخصص

إدارة مالية، جامعة العربي بن مهيدي، 2020-2021

هدفت الدراسة الى تحليل أثر البطاقات الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية خلال جائحة كورونا بحيث اعتمدت هذه الدراسة على الاستبيان الذي حلل بواسطة البرنامج الإحصائي spss. توصلت هذه الدراسة الى:

وجود أثر ايجابي بين البطاقات البنكية وجودة الخدمات بأبعادها²

3/ دراسة عمر بن موسى، علماوي أحمد، 2020، حول، الخدمات المصرفية الإلكترونية بين التحديات

ومتطلبات النجاح، مجلة إدارة الاعمال والدراسات الاقتصادية، المجلد 6، العدد 2، 2020

هدفت هذه الدراسة الى تحديد التحديات التي تواجه البنوك وكيفية تجاوزها، من أجل تقديم خدمات مصرفية إلكترونية وفق متطلبات نموذجية من أجل نجاحها حيث تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي لدراسة هذا الموضوع.

وتوصلت هذه الدراسة الى النتائج التالية

1/إسحاق تواتي وعبد الباسط دهيمي، الصيرفة الإلكترونية ودورها في تحسين الخدمات المصرفية، مذكرة ماستر العلوم

الاقتصادية، تخصص نقدي وبنكي، جامعة برج بوعريبيج 2020.2021

2/ ايمان بعلول، بطاقات الدفع الإلكتروني كأداة تحسين الخدمات المصرفية، مذكرة ماستر أكاديمي في علوم التسيير

تخصص إدارة مالية، جامعة، العربي بن مهيدي ، ام البواقي ، 2020.2021

وجود نقص التشريعات والقوانين التي تنظم العمل المصرفي الإلكتروني للدول النامية¹
 4/ دراسة زكية محلوس، حنان بقاط، دوه محمد يزيد، حول، مساهمة الخدمة المصرفية الإلكترونية في
 تحسين جودة الخدمات المصرفية، مجلة التنمية الاقتصادية، المجلد 06، العدد1، جانفي 2021
 هدفت هذه الدراسة الى معرفة مدى مساهمة الخدمات المصرفية الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات
 المصرفية واعتمدت هذه الدراسة على الاستبيان حيث وزعت 120 استمارة على زبائن البنك وكانت 90
 فقط صالحة للتحليل، حيث تم تحليلها من خلال برنامج spss وتوصلت هذه الدراسة الى أن الخدمات
 الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة المصرفية من خلال الابعاد التالية الاعتمادية والاستجابة لم تساهم
 الخدمات المصرفية الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة المصرفية من خلال بعد الأمان.²

ثانيا: الدراسات العربية

1/ دراسة، لبنى أحمد موسى محمد، دور الدولة في تنظيم استخدام وسائل الدفع الإلكتروني، المجلة
 العربية للعلوم ونشر الأبحاث
 هدفت هذه الدراسة الى توضيح أهمية دور الدولة في تنظيم استخدام وسائل الدفع الإلكتروني واعتمدت
 هذه الدراسة على الاستبيان حيث تم تحليلها من خلال برنامج spss.
 وتوصلت هذه الدراسة الى أهمية وسائل الدفع الإلكتروني في الاقتصاد السعودي³
 2/ دراسة، علي عبد الله شاهين، نظم الدفع الإلكتروني ومخاطرها ووسائل الرقابة عليها
 هدفت هذه الدراسة الى الوقوف على مقومات العمل المصرفي الإلكتروني في المصارف الفلسطينية
 والتعرف على أنظمة الدفع الإلكترونية، وقد أظهرت التجارة توفر بعض التشريعات القانونية ذات العلاقة
 بحماية البيانات الشخصية وحماية نظم المعلومات من مخاطر تلك البيانات.
 وتوصلت هذه الدراسة الى تتوافر خدمات مالية متنوعة لدى المصارف الفلسطينية تشمل دفع الفواتير
 إلكترونيا وعرض الأرصدة المالية بالإضافة الى توافر بعض شبكات الاتصالات وشبكات إلكترونية بين
 المصارف.⁴

ثالثا: الدراسات الأجنبية

souci rafik sellami miloud les nouveaux moyens de paiement revue/1
d'études juridiques et économiques 2021

ركزت هذه الدراسة على وسائل الدفع الجديدة في تنظيم وتنمية اقتصادات العالم من أجل تسهيل الاستخدام
 في المعاملات المالية والتجارية، ما أكدت عليه هذه الدراسة هو ضرورة استخدام وسائل الدفع الجديدة
 ووضع قانون ينظم العلاقات بين الطرفين المتعاملين بهذه الوسائل من خلال تحديد حقوق
 والزامات الطرفين.⁵

1 / عمر موسى أحمد، الخدمات المصرفية الإلكترونية بين التحديات ومتطلبات النجاح، مجلة إدارة الاعمال والدراسات
 الاقتصادية، المجلد 06، ال عدد02، 2020

2/ زكية محلوس، حنان بقاط، مساهمة الخدمات المصرفية الإلكترونية في جودة الخدمة المصرفية، مجلة التنمية الاقتصادية
 ، المجلد 06، العدد01، جانفي 2021

3/ لبنى أحمد موسى، دور الدولة في تنظيم واستخدام وسائل الدفع الإلكترونية، المجلة العربية للعلوم ونشر الأبحاث

4/ دراسة علي عبد الله شاهين نظم الدفع الإلكتروني ومخاطرها

⁵sellami miloud les nouveaux moyens de paiement revue detudes juridiques et economiques

الجدول رقم (1) مقارنة الدراسات السابقة بالدراسة الحالية

| الدراسات | أوجه التشابه | أوجه الاختلاف |
|-----------|--|--|
| المحلية 1 | تشابهت الدراستين من خلال الاعتماد على أداة جمع البيانات وهي الاستبيان كما تشابهت الدراستين من ناحية دراسة الخدمات المصرفية . | اختلفت الدراستين من حيث مجمع العينة المدروسة بحيث الدراسة السابقة وجهة الاستبيان للعملاء، على عكس الدراسة الحالية تم توجيهه للموظفين. |
| 2 | تشابهت الدراستين من حيث تسليط الضوء على الخدمات المصرفية وكيفية تحسينها. | اختلفت الدراستين من حيث الوسائل المدروسة في تطوير وترقية الخدمات المصرفية، حيث الدراسة السابقة اهتمت بالبطاقات البنكية فقط على عكس الدراسة الحالية سلطت الضوء على أهم وسائل الدفع الإلكتروني . |
| 3 | تشابهت الدراستين من حيث الاهتمام بدراسة الخدمات المصرفية والاحاطة بمختلف جوانبها. | اختلفت الدراستين حيث دراسة السابقة ركزت على التحديات التي تواجه الخدمات المصرفية بينما الدراسة الحالية ركزت على كيفية تأثير وسائل الدفع الإلكتروني في ترقية الخدمات المصرفية. |
| 4 | تشابهت الدراستين من حيث البحث عن تحسين وتطوير الخدمات المصرفية من خلال وسائل الدفع الإلكتروني | اختلفت الدراستين من حيث مجمع العينة المدروسة حيث الدراسة السابقة اهتمت بمعرفة آراء الزبائن نحو وسائل الدفع الإلكتروني، في ترقية الخدمات المصرفية على عكس الدراسة الحالية التي وجهت الاستبيان الى الموظفين لمعرفة ذلك . |
| العربية 1 | تشابهت الدراستين من حيث دراسة وسائل الدفع الإلكتروني . | اختلفت الدراستين من ناحية تأثير وسائل الدفع الإلكتروني، حيث الدراسة السابقة درست تأثيره على الاقتصاد السعودي بينما الدراسة الحالية على القطاع البنكي. |
| 2 | تشابهت الدراستين حيث كلاهما توضح مزايا وعيوب وسائل الدفع الإلكتروني . | اختلفت الدراسة السابقة من حيث ركزت على مقومات العمل المصرفي في تطوير المصارف الفلسطينية، في حين الدراسة الحالية ركزت على وسائل الدفع الإلكتروني ترقية البنوك. |

| | | |
|---|---|-----------------------|
| <p>اختلفت الدراستين حيث الدراسة السابقة تم دراسة اقتصادات العالم على عكس الدراسة الحالية التي سلطت الضوء على البنوك.</p> | <p>تشابهه الدراستين من حيث أن كلا الدراستين اهتمت بدراسة وسائل الدفع الإلكترونية.</p> | <p>الأجنبية 1</p> |
| <p>اختلفت الدراستين من حيث اهتمت الدراسة السابقة بدراسة بطاقة الائتمان على عكس الدراسة الحالية التي ركزت على كل وسائل الدفع بصفة عامة .</p> | <p>تشابهه الدراستين من حيث الاهتمام بوسائل الدفع الإلكتروني .</p> | <p>2</p> |

من اعداد: الطالبة

* **القيمة المضافة:** تميزت الدراسة الحالية عن كل الدراسات السابقة على أنها سلطت الضوء على أبعاد وسائل الدفع الإلكتروني (عمليات الدفع الإلكتروني ورضا العملاء) في ترقية الخدمات المصرفية، وما زادها تميزاً أنه هو معالجة الموضوع من ناحية الإدارة والموظفين باستخدام الاستبيان للإجابة على التساؤلات وهذا ما لم نلاحظه في الدراسات السابقة لهذا الموضوع.

خلاصة الفصل

من خلال ما تم تقديمه في الفصل الأول نستخلص أن وسائل الدفع الإلكتروني تعددت أشكالها لتعدد المعاملات التجارية، كما أنها تتميز بعدت مزايا حيث سمحت باختصار الوقت والجهد وسهلت المعاملات المالية على (البنوك والعملاء) كما أنها قللت من الاستخدام الورقي وطوابير الانتظار خصوصا أن الوقت الحالي هو وقت السرعة، هذه المزايا ساعدتها على ترقية الخدمات المصرفية هذا ما شجع البنوك على تطويرها وزيادة انتشارها.

من أجل توضيح الدور الذي تؤديه وسائل الدفع الإلكتروني في ترقية الخدمات المصرفية سيتم التطرق في الفصل الثاني للدراسة الميدانية المتمثلة في دراسة حالة صندوق التوفير والاحتياط - بنك - وكالة سكيكدة

. 307

الفصل الثاني :

دراسة حالة صندوق التوفير
والاحتياط بنك

تمهيد:

بعدما تطرقنا في الفصل الأول الى وسائل الدفع الإلكتروني والخدمات المصرفية سنقوم في هذا الفصل بمحاولة أسقاط كل ما سبق على أرض الواقع، من خلال الدراسة الميدانية في صندوق التوفير والاحتياط -بنك - وكالة سكيكة 307 وللحكم على الإشكالية والاجابة على الفرضيات تم تقسيم هذا الفصل الى:

- * المبحث الأول = لمحة عامة عن البنك محل الدراسة.
- * المبحث الثاني = نشاط الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط -بنك-.
- * المبحث الثالث = الإطار المنهجي للدراسة والأساليب الإحصائية المستعملة

المبحث الأول = لمحة عامة عن البنك محل الدراسة

يعتبر صندوق التوفير والاحتياط من بين أهم البنوك التي تقوم بتقديم الخدمات البنكية للعملاء من خلال وسائل الدفع الإلكتروني.

المطلب الأول: تقديم لمحة عامة حول صندوق التوفير والاحتياط -بنك-

أولاً: نشأة الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط

تأسس لصندوق الوطني للتوفير والاحتياط بموجب قانون رقم 64-227 المؤرخ في 10 أوت 1964 وحدد القانون دور ونشاط الصندوق والتي تمثلت في جمع الادخار من المواطنين واستغلاله في خدمة التنمية الاقتصادية والاجتماعية والتمويل والبناء وتمويل الجماعات المحلية ، وشرع الصندوق في جمع الادخار من العائلات والافراد في الفترة الممتدة ما بين 1964-1970 ثم بعد ذلك تم خلق نظام الادخار المخصص للسكن في 1971 أنذاك استندت الى الصندوق مهمة تمويل السكن الاجتماعي باستعمال المبالغ المدخرة والمال العام وفي بداية الثمانينات وهي مرحلة اللامركزية في نشاط الصندوق أسندت له مهام جديدة تمثلت في :

- منح القروض للخواص بغرض البناء الذاتي أو في إطار جمعيات بالنسبة للمدخرين أو غير المدخرين.
- تمويل مشاريع الترقية العقارية للمدخرين فقط.
- أدى نظام تمويل السكن عن طريق الصندوق الى زيادة مدخرات العائلات، وبالتالي ارتفاع موارده المالية ولقد فتح الصندوق عدة إمكانيات للتوفير منها دفتر للادخار بالعملة الصعبة ودفتر للادخار الشعبي.
- يضم حالياً 226 وكالة تجارية إضافة الى وكالة مخصصة للصيرفة الإسلامية و74 شبك الصيرفة الإسلامية و15 مديرية جهوية برأس مال يقدر ب 14 مليار دج.

ثانياً: تعريف الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط -بنك- وكالة سكيكدة 307

تأسست وكالة سكيكدة 307 في 7 ديسمبر 1970 وهي واحدة من أهم الوكالات التابعة للمديرية الجهوية بعناية وقد رأس مالها ب 14.000.000.00 دج.¹

المطلب الثاني: أهداف ومهام الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط -بنك-

أولاً: أهداف الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط -بنك- 2

قد قام الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط -بنك- في إطار تدعيم مكانته في الوسط البنكي وتحسين سمعته وصورته في نظر زبائنه، بوضع مجموعة من الأهداف المتمثلة في:

- * توسيع وتطوير المؤسسات الصغيرة والمتوسطة
- * المساهمة في تخفيض فاتورة الاسترداد وذلك من خلال تنمية وتطوير الصادرات خارج قطاع المحروقات وذلك بالمساهمة في الأنشطة التالية (ال عمران، الصناعة، الزراعة، الفلاحة، الماء والطاقة، الصيد البحري).

1/ موقع الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط -بنك- WWW.cnepbanque.dz

2/ موقع الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط -بنك- WWW.cnepbanque.da

- * يسعى الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط -بنك - الى المنافسة مع البنوك الأخرى في مجال التسيير وتقديم الخدمات وتحسين ظروف العمل، وتوفير أحسن الخدمات للعميل.
- * المساهمة في دعم الاقتصاد الوطني.
- * التكوين الجيد للمستخدمين لضمان التسيير الحسن.

ثانيا: مهام الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط -بنك -

- تتعدد مهام الصندوق وأهمها:
- * الإقراض المباشر للمواطنين.
- * دعم القطاع الخاص من خلال تأسيس شركات الإسكان في الاقتصاد.
- * التوفير والإيداعات.
- * تمويل المقاولين والمؤسسات.
- * تنمية النشاط التعاوني من خلال دعم نشاط مؤسسات وجمعيات الإسكان عبر اجراء ات وضوابط محددة مع صندوق السكن.
- * تقديم العديد من الخدمات البنكية .

المبحث الثاني = نشاط الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط -بنك-

للصندوق الوطني للتوفير والاحتياط -بنك- هيكل تنظيمي مخصص له ووسائل وبرامج يعتمد عليها في معاملاته اليومية يسعى من خلالها الى توسيع نشاطاته وزيادة حصته السوقية وارضاء زبائنه.

المطلب الأول: الهيكل التنظيمي للصندوق الوطني للتوفير والاحتياط -بنك-³

يتشكل التنظيم مركزيا من مجموعة من المديريات العامة تمثل مجلس الإدارة وعلى رأسها الرئيس المدير العام، وينتظم البنك لا مركزيا على 15 مديريةية الشبكات التجارية و226 وكالة تجارية إضافة الى وكالة مخصصة للصيرفة الإسلامية و74 شبك الصيرفة الإسلامية.

أولا: التنظيم المركزي للبنك

نجد في قمة هرم الهيكل التنظيمي مجلس الإدارة له مهام واسعة إذ يتولى اتخاذ القرارات الهامة والملزمة ويقع على عاتقه مواكبة المستجدات الحاصلة ويرأس مجلس الإدارة الرئيس المدير العام له ديوان يتألف من مكلفين بالدراسات والتحليل ومستشارين ويتكون من:

- *مديرية التفتيش العامة.
- * المديرية العامة بالنيابة المكلفة بالإدارة.
- * المديرية العامة بالنيابة المكلفة بالتطوير.
- * المديرية العامة بالنيابة المكلفة بالقرض.
- * المديرية العامة بالنيابة المكلفة بالمالية والمحاسبة.
- * المديرية العامة بالنيابة المكلفة بالتسديد.
- * المديرية العامة بالنيابة المكلفة بأنظمة الإعلام.
- * المديرية العامة بالنيابة المكلفة بالرقابة.

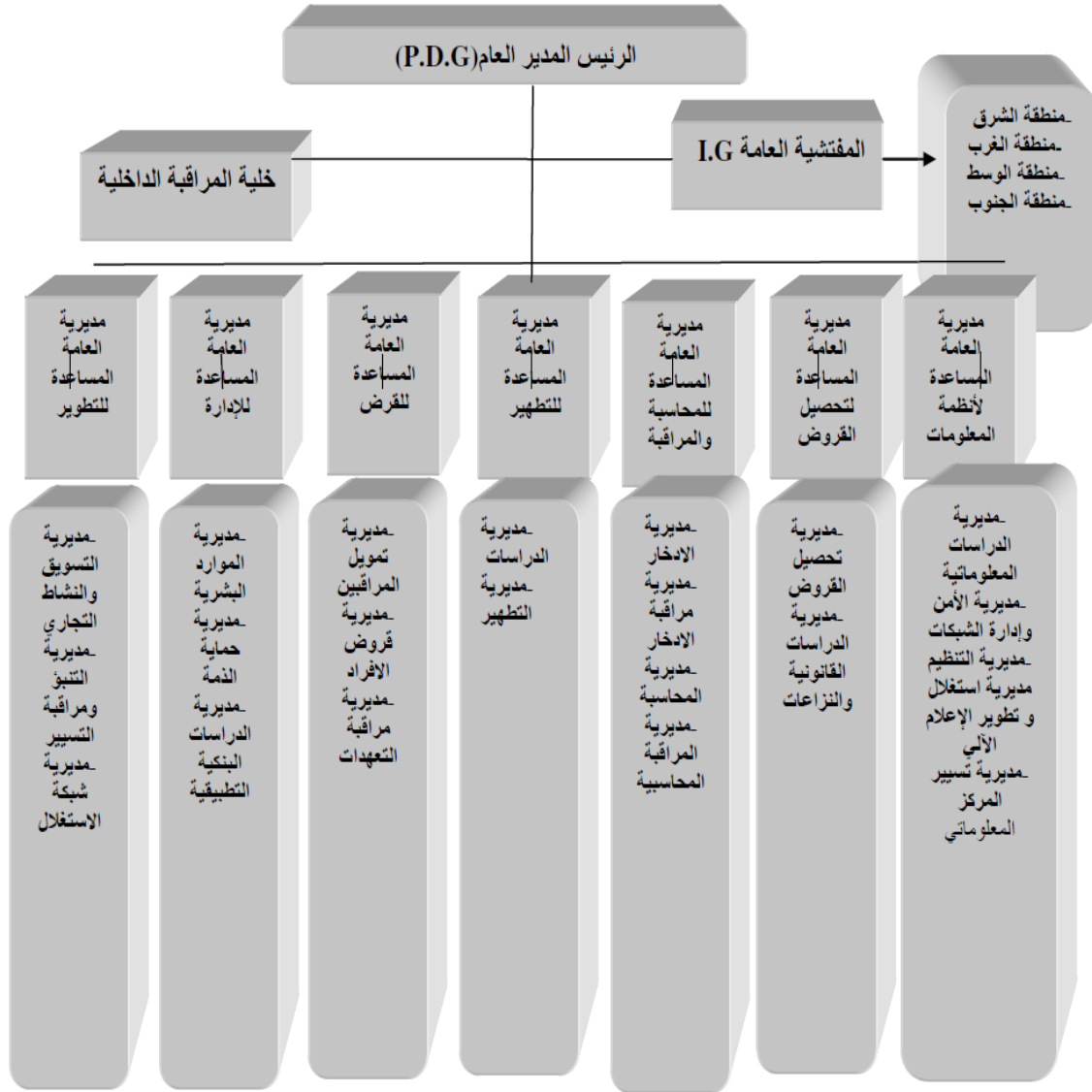
ثانيا: التنظيم اللامركزي للبنك

ينتظم البنك لا مركزيا على مستوى الشبكات والوكالات التابعة له كما يلي:

- * المديرية الجهوية: وتعتبر هيئة دعم للوكالة والشبكات التجارية الموزعة على المحيط الإقليمي وتمارس على المستوى الجهوي جملة العمليات المصرفية أهمها التخطيط التحكيم التنظيم والتنسيق.
- * الوكالات: مهامها الإقراض والادخار وتمويل السكن.

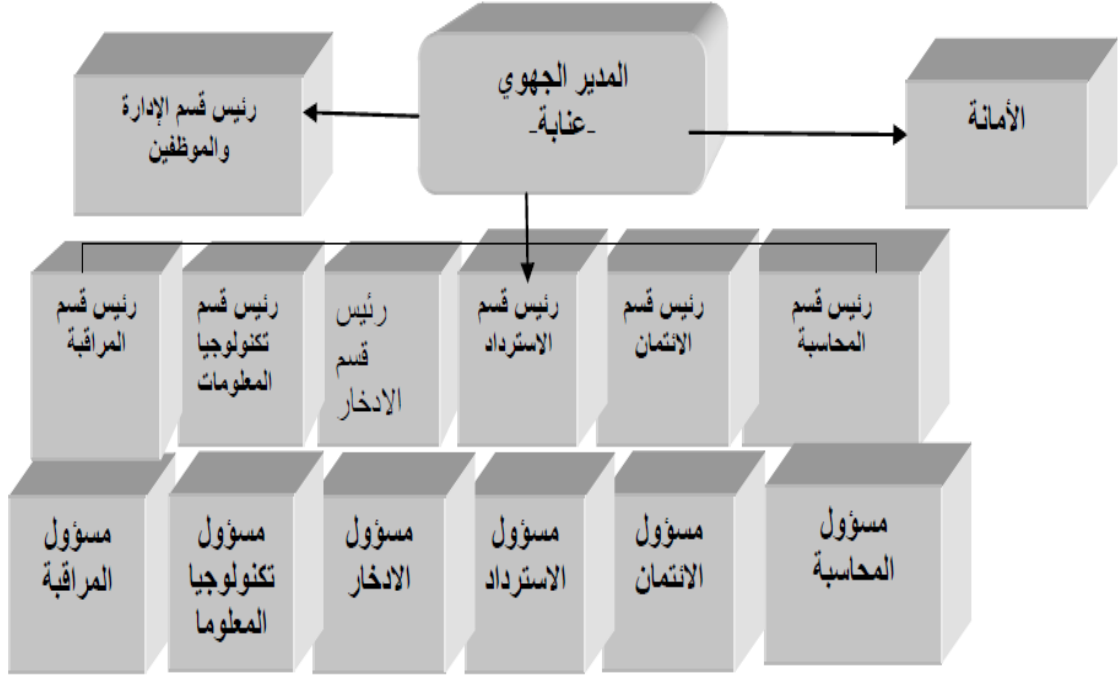
¹ www.cnepbanque.dz

الشكل رقم (1) الهيكل التنظيمي للصندوق الوطني للتوفير والاحتياط -بنك – المديرية العامة للجزائر



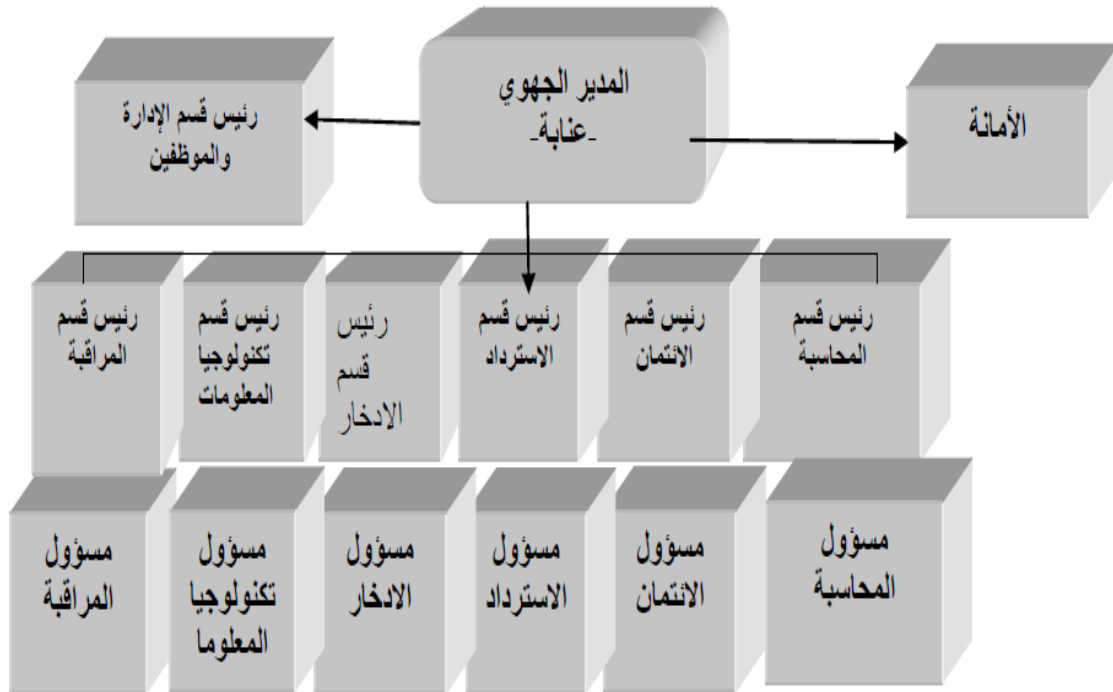
Source :www.CNEP-BQQQ.DZ, consulté le 10/05/2018.

الشكل رقم (2): الهيكل التنظيمي للصندوق الوطني للتوفير والاحتياط -بنك - للمديرية الجهوية بعنابة



المصدر : حسب معطيات الصندوق الوطني للتوفير والإحتياط -بنك- وكالة سكيكدة 307

الشكل رقم (3): الهيكل التنظيمي للصندوق الوطني للتوفير والاحتياط -بنك- وكالة سكيكدة 307



المصدر : حسب معطيات الصندوق الوطني للتوفير والإحتياط -بنك-وكالة سكيكدة 307

-مدير الوكالة:

- تنفيذ الاستراتيجيات التجارية للبنك على مستوى المحلي.
- إدارة الموارد البشرية للوكالة.
- إدارة فرق المكتب الامامي والمكاتب الخلفية وتنسيق أنشطتها.
- عقد الاجتماعات العمل الدورية.

نائب المدير:

- تنفيذ الاستراتيجيات التجارية للبنك على مستوى المحلي.
- إدارة الموارد البشرية للوكالة.
- إدارة فرق المكتب الامامي والمكاتب الخلفية وتنسيق أنشطتها.
- عقد الاجتماعات العمل الدورية.

رئيس مصلحة التوزيع:

- إدارة موظفي خدمة المعاملات.
- إدارة أموال طلبات العملاء.

القابض:

- إدارة المعاملات النقدية للوكالة.
- زيادة حالة الوكالة يوميا.

رئيس مصلحة الزبائن:

- إدارة ملفات الائتمان.
- تأكد من التنسيق والتشغيل السلس لخدمة الائتمان.

شباك المدفوعات:

- تنفيذ جميع المدفوعات والمعاملات النقدية وسحوبات العملاء.
- إعلام العملاء حول المنتجات والخدمات للتسويق من البنك.

مدير الخدمات التجارية:

- تحويل وتقييم مديري وعملاء الوكالة.

مصلحة حساب العملاء:

- بيع منتجات وخدمات البنك.
- ضمان المتابعة الدائمة للعملاء مع رضاهم والفوائد المقدمة لهم.

مكتب التوجيه والاستشارات:

- تقديم إرشادات وتوجيهات للعملاء.

مصلحة حسابات الزبائن:

- البحث في ملفات الائتمان ومعالجتها.

أمين الصندوق:

- التحقق من سجلات فتح الحسابات.
- العثور على إصدار بطاقات الدفع المغناطيسي مع رموزهم السرية.

رئيس مصلحة المحاسبة:

- متابعة نفقات الميزانية وعمليات المحاسبة اليومية.

عون المحاسبة:

- حفظ العمليات المحاسبية.
 - إدارة ميزانية التشغيل ومعدات الوكالة.
- الأمانة:**

- الهاتف المرسل والفاكس.
- تسجيل وصول البريد ورحيل البريد.

المطلب الثاني: وسائل وبرامج الدفع الإلكتروني بصندوق التوفير والاحتياط - بنك- وكالة سكيكدة 307 1

أولاً: وسائل الدفع بصندوق التوفير والاحتياط -بنك- وكالة سكيكدة 307.

يمتلك صندوق التوفير والاحتياط -بنك- وسائل الكترونية يستخدمها في مختلف المعاملات البنكية وهي:

*** بطاقة CIB**

بدأ العمل بها سنة 1997 وهي بطاقة للسحب من أجهزة الصراف الآلي وهي محددة المدة والمكان فهي صالحة في الجزائر فقط.

مزاياها:

- دفع المشتريات من المحلات التجارية.
- تتميز بالحماية والخصوصية.
- ربح الوقت.

الحرية في استخراج الأموال.

*** جهاز الدفع الإلكتروني TPE 1**

هو جهاز يقطع الفواتير آلياً من خلال البطاقات البنكية

مزاياه:

مضاعفة مبيعات التجار الذين يتعاملون بالجهاز كما أن صندوق التوفير والاحتياط -بنك- يمنح للتجار التركيب المجاني له

يسهل ويسرع عمليات الدفع

*** الخدمة البنكية عن بعد:**

يمكن الدفع عن بعد عن طريق الأنترنت مثل تسديد الفواتير إمكانية إطلاع العميل على حسابه في أي وقت يريد.

*** التحويل:**

إمكانية تحويل الأموال ما بين الشبكات البنكية وتسوية الفواتير.

ثانياً: البرامج المستخدمة في صندوق التوفير والاحتياط -بنك- -

*** برنامج DANSYS:**

أعتمد هذا البرنامج من قبل الصندوق منذ عام 1998 جميع الأقسام مرتبطة من خلال هذا البرنامج بالمدير عن طريق الحاسوب بحيث يكون المدير على علم بكل العمليات التي تحدث على مستوى البنك من خلاله.

*** برنامج MANUTUC :**

يتم العمل بهذا البرنامج من قبل عون بالبنك من خلال الخطوات التالية:

- الدخول الى برنامج MANUTUC.

- ملئ استمارة الدفع أو السحب.

-إدخال البطاقة ووضع الرمز السري.

برنامج T24 :

من أهم البرامج بحيث يستعمل في الكثير من البنوك العالمية بحيث يعتبر من أكثر الأنظمة المتطورة في العالم وذلك لجمعه بين المرونة والفعالية يتميز بالسرعة والسهولة وانخفاض التكلفة فقد عمل هذا النظام على احداث نقلة نوعية في الخدمات البنكية بحيث يحسن من جودة الخدمات المصرفية.

المبحث الثالث = الإطار المنهجي للدراسة والأساليب الإحصائية المستعملة

من أجل الإجابة على الأسئلة المطروحة واختبار الفرضيات والتعرف على درجة تأثير وسائل الدفع الإلكتروني في ترقية الخدمات المصرفية على مستوى صندوق التوفير والاحتياط - بنك - وكالة سكيكدة 307 تم تصميم الاستبيان لمعرفة إجابات الموظفين حول موضوع الدراسة.

المطلب الأول: تصميم الاستبيان

أولاً: تحديد مجتمع وعينة الدراسة

من أجل معرفة دور وسائل الدفع الإلكتروني في ترقية الخدمات المصرفية تم الاعتماد على أسلوب الاستبيان، حيث وجه الى 31 موظف في صندوق التوفير والاحتياط -بنك - من أجل الحصول على إجابات حول الموضوع.

ثانياً: أسلوب جمع البيانات

من أجل التمكن من جمع البيانات اللازمة للدراسة تم إتباع أسلوب الاستقصاء من خلال الاستبيان الموجه للموظفين من أجل الإجابة على الأسئلة المقدمة في الاستبيان وقد تم تقسيمه على النحو التالي:

* المحور الأول: البيانات الشخصية لعينة الدراسة (الجنس، العمر، المستوى العلمي، الخبرة المهنية)
* المحور الثاني: يتعلق بأبعاد وسائل الدفع الإلكتروني (عمليات الدفع الإلكترونية، رضا العملاء) ويتضمن 9 أسئلة.

* المحور الثالث: يتعلق بأبعاد الخدمات المصرفية (الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة الثقة والأمان، التعاطف) وتضمن هذا المحور 15 سؤال.

وتكون الإجابة على هذه أسئلة هذا الاستبيان وفق مقياس (ليكارث الخماسي) الذي يحتوي على 5 درجات كما يلي:

- موافق تماما 5 درجات

- موافق 4 درجات

- محايد 3 درجات

- غير موافق 2 درجتين

- غير موافق تماما 1 درجة

ثالثاً: اختبار صدق وثبات بيانات الدراسة

من أجل معرفة صدق وثبات البيانات الواردة في باستمارة الاستبيان الموجهة للموظفين تم الاعتماد على نتائج (ألفا كرو نباخ) حيث يقيس درجة ثبات وصدق أداة الدراسة .

الجدول رقم (2) يوضح نتائج اختبار الثبات وصدق الدراسة للأبعاد والمحاور

| الابعاد والمحاور | عدد الفقرات | معامل ألفا كرو نباخ |
|----------------------------------|-------------|---------------------|
| العمليات ووسائل الدفع الإلكتروني | 5 | 0.753 |
| رضا العملاء | 4 | 0.758 |
| الملموسية | 3 | 0.836 |
| الاعتمادية | 3 | 0.860 |
| الاستجابة | 3 | 0.797 |
| الثقة والأمان | 3 | 0.858 |
| التعاطف | 3 | 0.844 |
| اجمالي فقرات الاستبيان | 24 | 0.815 |

من اعداد الطالبة: بناء على مخرجات برمجية spss من خلال الجدول أعلاه يتبين أن معامل الثبات العام للاستبيان عالي حيث قدر ب 0.815 أي 81.5 بالمئة مما يدل على صدق وصلاحيه الاستبيان في الدراسة .

رابعاً: الأدوات الإحصائية المستعملة في التحليل

من أجل القيام بالتحليل الإحصائي لبيانات الاستبيان تم الاستعانة بأدوات التحليل الإحصائي المناسبة لهذه الدراسة والتي يتم الحصول على نتائجها مباشرة بعد تفريغ بيانات الاستبيان من خلال spss حيث تم استخدام ما يلي:

1/ التكرارات والنسب المئوية: من أجل التعرف على عدد تكرارات الإجابات والنسب المئوية الاشكال البيانية.

2/ الوسط الحسابي: لمعرفة درجة موافقة المستجوبين على أسئلة الاستبيان.

3/ الانحراف المعياري: لمعرفة مدى تشتت الإجابات لدى أفراد العينة عن وسطها الحسابي.

4/ معامل ألفا كرو نباخ: من أجل معرفة صدق وثبات الاستبيان.

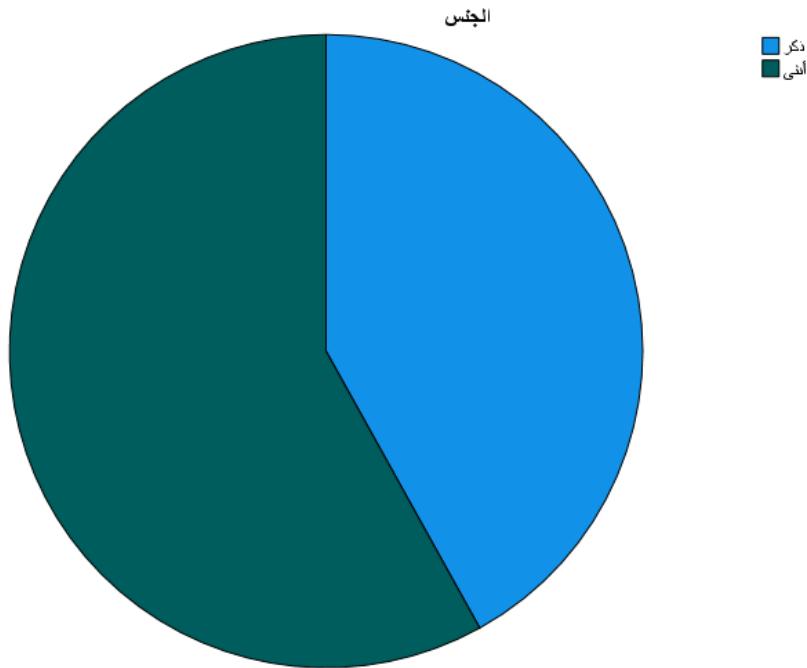
5/ الانحدار الخطي البسيط والمتعدد لمعرفة العلاقة بين المتغيرات الدراسة .

المطلب الثاني: التحليل الاحصائي واختبار الفرضيات وعرض النتائج**أولاً: التحليل البيانات الشخصية والوظيفية**

المتتمثلة في الجنس، العمر، المستوى العلمي، سنوات الخبرة ولأجل معرفة هذه الخصائص تم استخراج التكرارات والنسب المئوية
1/ توزيع عينة الدراسة وفق الجنس
الجدول رقم (3) يوضح توزيع أفراد العينة حسب الجنس

| الجنس | التكرار | النسبة المئوية |
|---------|---------|----------------|
| ذكر | 13 | 41 % |
| أنثى | 18 | 58.1% |
| المجموع | 31 | 100% |

من اعداد الطالبة: بالاعتماد على مخرجات spss
الشكل رقم (4) توزيع عينة الدراسة حسب الجنس



من اعداد الطالبة: باعتماد على مخرجات spss

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ ان النسبة الغالبة في العينة البحثية لعدد موظفين صندوق التوفير والاحتياط -بنك - وكالة سكيكة هي فئة الاناث بنسبة 58.1 بالمئة ثم تليها فئة الذكور بنسبة 41.9 بالمئة .

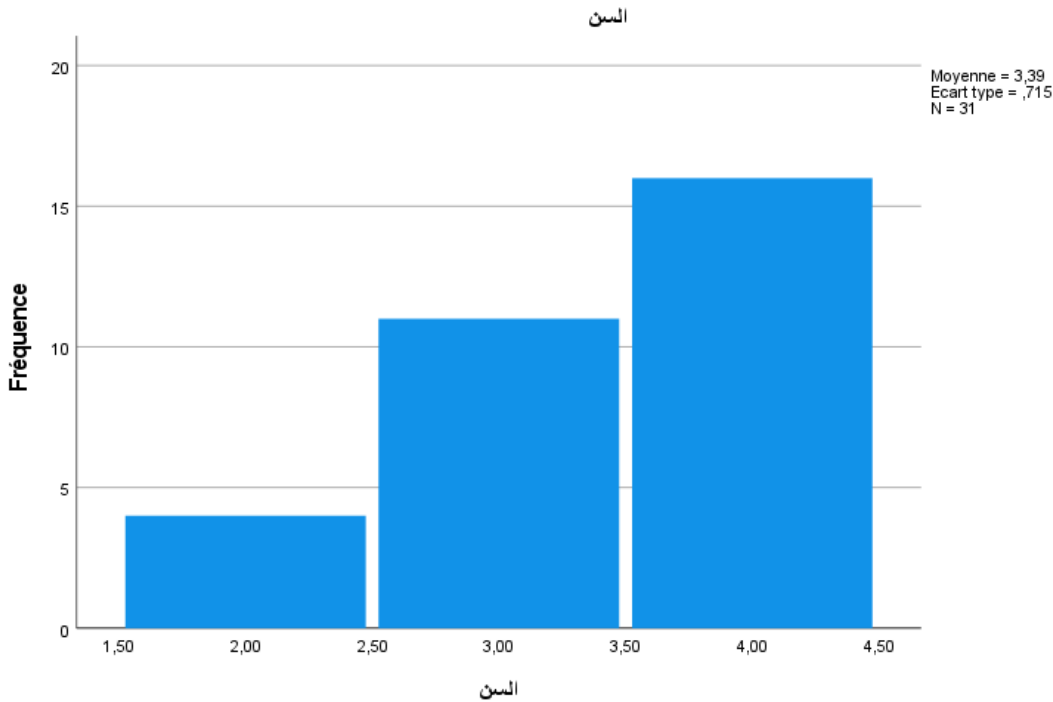
2/ توزيع عينة الدراسة وفق العمر

الجدول رقم (4) يوضح توزيع أفراد العينة حسب العمر

| النسبة المئوية | التكرار | الفئة العمرية |
|----------------|---------|----------------------|
| 12.9 بالمئة | 4 | 25 الى أقل من 35 سنة |
| 35.5 بالمئة | 11 | 35 الى أقل من 45 سنة |
| 51.5 بالمئة | 16 | أكثر من 45 سنة |
| 100 بالمئة | 31 | المجموع |

من اعداد الطالبة: بالاعتماد على مخرجات spss

الشكل رقم (5) يوضح توزيع عينة الدراسة حسب العمر



من اعداد الطالبة: بالاعتماد على مخرجات spss

- تبين من الجدول أعلاه أن الفئة العمرية أكثر من 45 سنة هي الفئة التي تحتل المرتبة الأولى بنسبة 51.6 بالمئة من إجمالي عينة الدراسة وهذا يرجع إلى قدرتهم على تحمل مسؤولية العمل، ثم تليها الفئة العمرية الممتدة من 35 إلى أقل من 45 سنة بنسبة 35.5 بالمئة ثم تأتي الفئة العمرية المحصورة ما بين 25 إلى أقل من 35 سنة بنسبة 12.9 بالمئة، هذا ما يبين أن أغلبية الموظفين بالوكالة ذو مسؤولية.

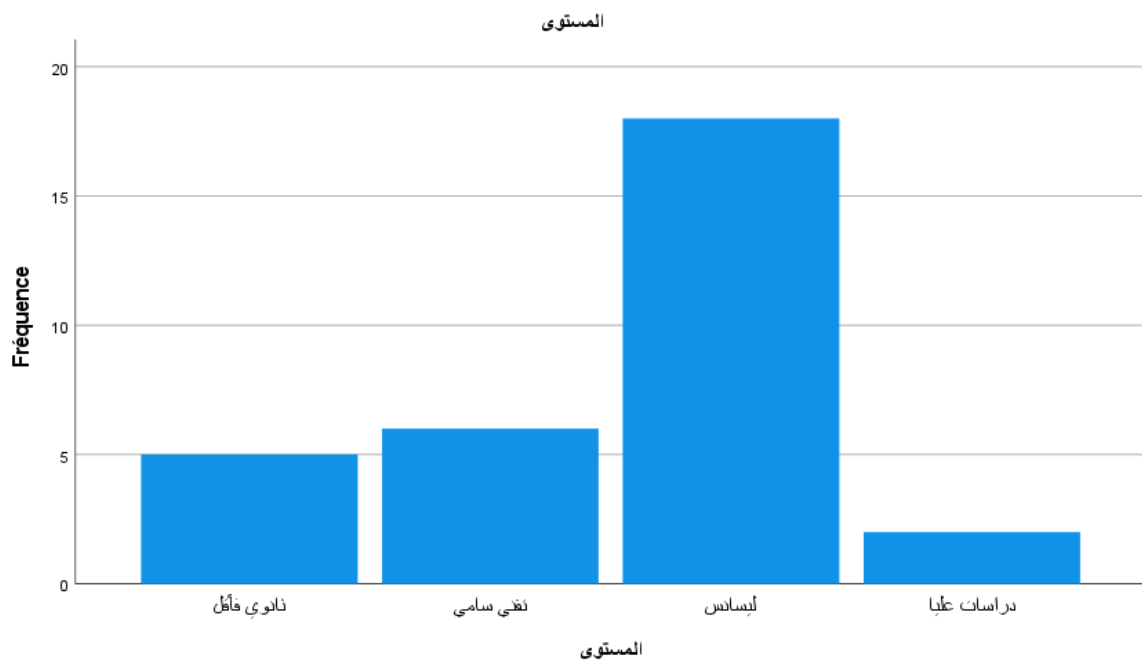
3/ توزيع عينة الدراسة وفق المستوى العلمي

الجدول رقم (5) يوضح توزيع أفراد العينة حسب المستوى العلمي

| النسبة المئوية | التكرار | المستوى العلمي |
|----------------|---------|----------------|
| 16.1 بالمئة | 5 | ثانوي فأقل |
| 19.4 بالمئة | 6 | تقني سامي |
| 58.1 بالمئة | 18 | ليسانس |
| 6.5 بالمئة | 2 | دراسات عليا |
| 100 بالمئة | 31 | المجموع |

من اعداد الطالبة: بالاعتماد على مخرجات spss

الشكل رقم (6) يوضح توزيع أفراد العينة حسب المستوى العلمي



من اعداد الطالبة: بالاعتماد على مخرجات spss

- من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن أغلبية الموظفين من حملة شهادة ليسانس وذلك بتكرار (18) ونسبة مئوية (58.1) وهذا يدل على أن موظفين البنك لديهم مؤهلات علمية جيدة وهذا ما يحتاجه البنك تليها فئة التقني سامي بتكرار (6) ونسبة مئوية (19.4) كما احتلت نسبة الثانوي فأقل المرتبة الثالثة بتكرار (5) ونسبة مئوية (16.1) وفي الأخير تأتي فئة الدراسات العليا بتكرار (2) ونسبة مئوية (6.5).

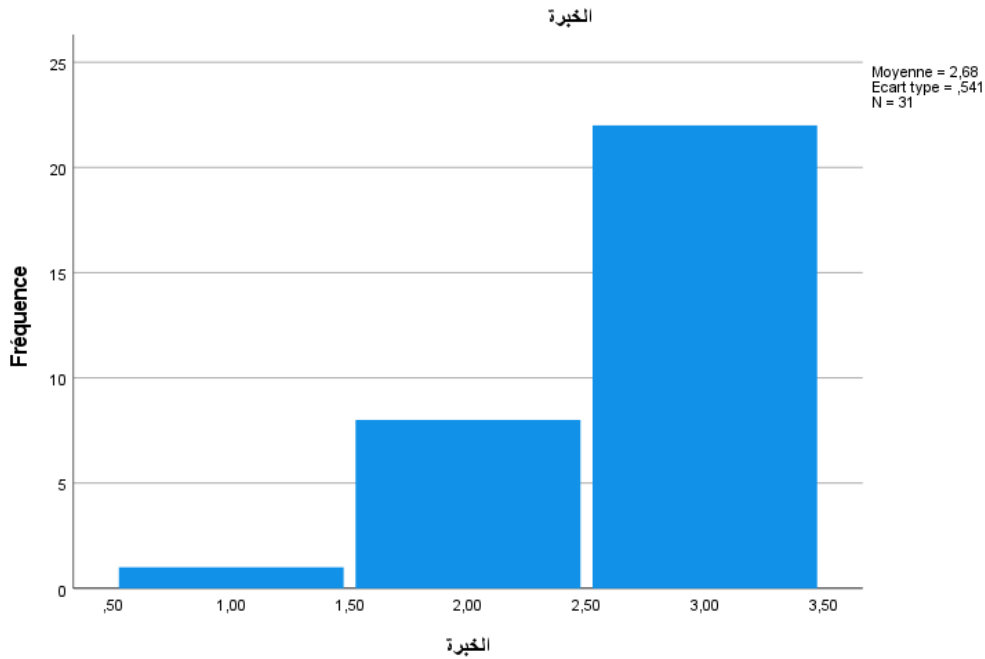
4/ توزيع عينة الدراسة وفقا للخبرة

الجدول رقم (6) يوضح توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخبرة

| سنوات الخبرة | التكرار | النسبة المئوية |
|---------------------|---------|----------------|
| أقل من 5 سنوات | 1 | 3.2 بالمئة |
| ما بين 5 و 10 سنوات | 8 | 25.8 بالمئة |
| أكثر من 10 سنزات | 22 | 71 بالمئة |
| المجموع | 31 | 100 بالمئة |

من اعداد الطالبة: بالاعتماد على مخرجات spss

الشكل رقم (7): يوضح توزيع أفراد العينة حسب الخبرة



من اعداد الطالبة: بالاعتماد على مخرجات spss

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن فئة أكثر من 10 سنوات تحتل المرتبة الأولى بتكرار (22) ونسبة مئوية قدرها (71) وهذا دليل على اعتماد صندوق التوفير والاحتياط -بنك - وكالة سكيكدة 307 على أصحاب الخبرة والاقدمية و ثم تليها فئة ما بين 5 و 10 سنوات بتكرار (8) ونسبة مئوية (25.8) والمرتبة الأخيرة لفئة أقل من 5 سنوات بتكرار (1) ونسبة مئوية (3.2).

ثانيا: التحليل الاحصائي لاتجاهات العينة

1/ التحليل الاحصائي لاتجاهات عينة الدراسة حول محور وسائل الدفع الالكتروني

الجدول رقم (7) يوضح الوسط الحسابي والانحراف المعياري والاتجاه لعبارات وسائل الدفع الإلكتروني

| الاتجاه | الانحراف المعياري | الوسط الحسابي | عبارات وابعاد وسائل الدفع الالكتروني |
|-------------|-------------------|---------------|---|
| موافق تماما | 0.65 | 4.67 | نظام الدفع الإلكتروني يسرع العمليات المالية |
| موافق تماما | 0.55 | 4.64 | خدمة الصراف الألي متوفرة أسبوع كامل و 24 ساعة دون انقطاع |
| موافق تماما | 0.47 | 4.67 | يقوم البنك بتقديم بطاقات إلكترونية مختلفة |
| موافق تماما | 0.51 | 4.74 | وسائل الدفع الإلكتروني توفر الوقت مقارنة مع الوسائل التقليدية |
| موافق تماما | 0.62 | 4.48 | يتوفر البنك على أنظمة تكنولوجيا المعلومات تساعده على تسريع العمليات |
| موافق تماما | 0.40 | 4.64 | بعد عمليات الدفع الإلكترونية |
| موافق تماما | 1.03 | 3.93 | معظم عملاء البنك يتعاملون بوسائل الدفع الإلكتروني |
| موافق تماما | 0.62 | 4.54 | وسائل الدفع الإلكتروني تساهم في زيادة الميزة التنافسية وذلك من خلال جذب العملاء |
| موافق تماما | 0.56 | 4.58 | يسعى البنك لتحقيق رضا العملاء |
| موافق تماما | 0.55 | 4.61 | يحرص البنك على تقديم الخدمة لائقة وبشكل مستمر |
| موافق تماما | 0.54 | 4.41 | بعد رضا العملاء |
| موافق تماما | 0.47 | 4.525 | المتوسط الحسابي والانحراف المعياري الجمالي لوسائل الدفع الإلكتروني |

من اعداد الطالبة: بالاعتماد على مخرجات spss

الجدول أعلاه يتضمن الوسط الحسابي والانحراف المعياري واتجاه كل عبارة من عبارات محور وسائل الدفع الإلكتروني حيث نلاحظ من خلال الجدول أن درجة تطبيق أبعاد وسائل الدفع الإلكتروني محل الدراسة كبيرة، بوسط اجمالي قدره 4.525 وانحراف معياري قدره 0.47 مما يدل على أن البند محل الدراسة يعطي أهمية كبيرة لوسائل الدفع الإلكتروني.

وقد جاء بعد عمليات الدفع في المرتبة الأولى باتجاه موافق تماما وبوسط حسابي قده 4.64 وانحراف معياري 0.40 وهذا يدل على أن البنك محل الدراسة يسعى الى تطوير وسائل الدفع الإلكتروني وزيادة العمل بها، كما جاء بعد رضا العملاء في المرتبة الثانية باتجاه موافق تماما وبوسط حسابي 4.41 وانحراف معياري 0.54.

2/ التحليل الاحصائي لاتجاهات عينة الدراسة حول ترقية الخدمات المصرفية

الجدول رقم (8) يوضح الوسط الحسابي والانحراف المعياري والاتجاه لكل عبارات الخدمات المصرفية

| عبارات وأبعاد ترقية الخدمات المصرفية | الوسط الحسابي | الانحراف المعياري | الاتجاه |
|--|---------------|-------------------|-------------|
| يتوفر البنك وسائل دفع إلكترونية ملائمة لجميع العملاء | 4.35 | 0.70 | موافق تماما |
| سهولة الوصول الى موقع البنك | 4.51 | 0.50 | موافق تماما |
| موظفو البنك يتمتعون بحسن الاستقبال وتقديم الخدمة | 4.58 | 0.62 | موافق تماما |
| بعد الملموسية | 4.48 | 0.53 | موافق تماما |
| العاملون في البنك يلتزمون بتنفيذ الخدمات في الوقت المحدد للعملاء | 4.54 | 0.56 | موافق تماما |
| حرص البنك على تقديم الخدمة بشكل صحيح وذات جودة عالية | 4.41 | 0.62 | موافق تماما |
| الاستجابة السريعة والفورية ل استفسارات العملاء | 4.38 | 0.66 | موافق تماما |
| بعد الاعتمادية | 4.45 | 0.54 | موافق تماما |
| الرد الفوري من طرف البنك في الحالات الطارئة للعملاء | 4.25 | 0.77 | موافق |
| يقوم البنك بتقديم الخدمة بشكل فوري للعملاء | 4.32 | 0.65 | موافق |
| موظفو البنك على استعداد دائم لتقديم الخدمة | 4.67 | 0.47 | موافق تماما |
| بعد الاستجابة | 4.41 | 0.54 | |

| | | | |
|-------------|-------|-------|---|
| | 0.46 | 4.70 | يقوم البنك بالمحافظة على المعلومات التي تخص العملاء مع توفير نظام حماية لها |
| موافق تماما | 0.62 | 4.51 | تعامل الموظفين اللائق مع العملاء يشعرون بالراحة والأمان |
| موافق تماما | 0.55 | 4.61 | قدرة البنك على خلق الثقة لدى العملاء عند تعاملهم بوسائل الدفع الإلكترونية |
| موافق تماما | 0.48 | 4.61 | بعد الثقة والأمان |
| موافق تماما | 0.59 | 4.67 | يهتم البنك بإعطاء الأولوية لذوي الاحتياجات الخاصة وكبار السن |
| موافق تماما | 0.48 | 4.64 | حسن المعاملة من قبل الموظفين عند استقبال العملاء |
| موافق تماما | 0.56 | 4.58 | يسعى البنك الى معرفة احتياجات العملاء |
| موافق تماما | 0.48 | 4.63 | بعد التعاطف |
| موافق تماما | 0.524 | 4.516 | المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لترقية الخدمات المصرفية |

من اعداد الطالبة: بالاعتماد على مخرجات spss

- الجدول أعلاه يتضمن الوسط الحسابي والانحراف المعياري واتجاه كل عبارة من عبارات محور ترقية الخدمات المصرفية حيث نلاحظ من خلال الجدول أن درجة تطبيق أبعاد الخدمات المصرفية محل الدراسة باتجاه موافق تماما وبوسط اجمالي قدره 4.512 وانحراف معياري قدره 0.524 مما يدل على أن البنك محل الدراسة يولي أهمية كبيرة لترقية الخدمات المصرفية ، وقد جاء بعد التعاطف في المرتبة الأولى باتجاه موافق تماما بوسط حسابي قدره 4.63 وانحراف معياري قدره 0.53 هذا ما يدل على الاهتمام الكبير من البنك محل الدراسة باحتياجات العملاء أما بعد الثقة والأمان فقد احتل المرتبة الثانية بوسط حسابي قدره 4.60 وانحراف معياري 0.48 وبدرجة موافق تماما أيضا ما يدل على أن البنك محل الدراسة تمنح أهمية كبيرة لبعث الثقة والأمان من أجل جعل العملاء يشعرون بالراحة والأمان عند القيام بالعمليات المالية ، كما احتل بعد الملموسية المرتبة الثالثة بدرجة موافق تماما وبوسط حسابي قدره 4.48 وانحراف معياري 0.53 .

يليه بعد الاعتمادية بدرجة موافق تماما وبمتوسط حسابي قدره 4.44 وانحراف معياري 0.54، أما بالنسبة لبعث الاستجابة فقد جاء في المرتبة الخامسة بدرجة موافق تماما وبمتوسط حسابي قدره 4.41 وانحراف معياري 0.54 من خلال النتائج وتحليلها نرى أن البنك محل الدراسة يمنح أهمية خاصة لعملائه.

ثالثاً: اختبار الفرضيات وعرض النتائج وتحليلها

للتمكن من اختبار الفرضية الرئيسية والفرضيات الفرعية لابد من اللجوء الى طريقة إحصائية لتحديد دور وسائل الدفع الإلكتروني في ترقية الخدمات المصرفية بصندوق التوفير والاحتياط -بنك - وكالة سكيكدة 307 حيث تم عرض النتائج من خلال اختبار فرضيات الدراسة فيما يلي:

1/ اختبار الفرضية الفرعية الأولى

*الفرضية الصفرية: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية لعمليات الدفع الإلكتروني في ترقية الخدمات المصرفية في صندوق التوفير والاحتياط -بنك - وكالة سكيكدة 307 عند مستوى معنوية (0.05)
*الفرضية البديلة: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية لعمليات الدفع الإلكتروني في ترقية الخدمات المصرفية في صندوق التوفير والاحتياط -بنك- وكالة سكيكدة 307 عند مستوى معنوية (0.05)
لاختبار هذه الفرضية تم الاعتماد على تحليل نتائج الانحدار الخطي البسيط

جدول رقم (9) يوضح نتائج الانحدار الخطي البسيط لاختبار الفرضية الفرعية الأولى

| المتغيرين | R | R ² | B | T | F | مستوى المعنوية |
|-------------------------|-------|----------------|-------|-------|--------|----------------|
| عمليات الدفع الإلكتروني | 0.728 | 0.530 | 0.648 | 5.721 | 32.726 | 0.00 |
| ترقية الخدمات المصرفية | | | 1.655 | 3.278 | | 0.00 |

من اعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات spss

من خلال الجدول أعلاه يتضح وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين المتغيرين عمليات الدفع الإلكتروني وترقية الخدمات المصرفية ، حيث بلغت قيمة T المحسوبة 5.721 بمستوى دلالة 0.000 وبلغ معامل الارتباط (R=0.728) أي بنسبة 70.7 بالمئة حيث تبين النتيجة وجود علاقة طردية قوية بين المتغيرين وبلغ معامل التحديد (R²=0.530) أي بنسبة 53 بالمئة كما أكدت قيمة F المحسوبة معنوية هذه العلاقة اذ بلغت 32.726 وبالتالي نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة أي توجد علاقة ذات دلالة إحصائية لدور العمليات الدفع الإلكتروني في ترقية الخدمات المصرفية عند مستوى معنوية 0.05.

2/ اختبار الفرضية الفرعية الثانية

* الفرضية الصفرية: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية لرضا العملاء على ترقية الخدمات المصرفية بصندوق التوفير والاحتياط -بنك - وكالة سكيكدة 307 عند مستوى معنوية (0.05)

* الفرضية البديلة: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية لرضا العملاء على ترقية الخدمات المصرفية بصندوق التوفير والاحتياط - بنك - وكالة سكيكدة 307 عند مستوى معنوية (0.05)

الجدول رقم (10) يوضح نتائج الانحدار الخطي البسيط لاختبار الفرضية الفرعية الثانية

| المتغيرين | R | R ² | B | T | F | مستوى المعنوية |
|------------------------|-------|----------------|-------|-------|--------|----------------|
| رضا العملاء | 0.696 | 0.485 | 0.847 | 5.225 | 27.304 | 0.000 |
| ترقية الخدمات المصرفية | | | 0.588 | 0.779 | | 0.000 |

من اعداد الطالبة: بالاعتماد على مخرجات spss

من خلال الجدول أعلاه يتضح وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين المتغيرين الدراسة رضا العملاء وترقية الخدمات المصرفية حيث بلغت قيمة T المحسوبة (5.225) بمستوى دلالة 0.00 وبلغ معامل الارتباط ($R = 0.696$) أي 69 بالمئة حيث تبين النتيجة وجود علاقة طردية بين المتغيرين وبلغ معامل التحديد $R^2 = 0.485$ أي 48.5 بالمئة كما أكدت قيمة فيشر F المحسوبة معنوية هذه العلاقة إذ بلغت 27.304 وبالتالي نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة أي توجد علاقة ذات دلالة إحصائية لرضا العملاء على ترقية الخدمات المصرفية عند مستوى معنوية 0.05

3/ اختبار الفرضية الرئيسية

تم صياغة الفرضية الصفرية على النحو التالي:

* الفرضية الصفرية: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية لوسائل الدفع الإلكتروني في ترقية الخدمات المصرفية المقدمة في صندوق التوفير والاحتياط -بنك- وكالة سكيكدة 307 عند مستوى المعنوية 0.05

الفرضية البديلة: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية لوسائل الدفع الإلكتروني في ترقية الخدمات المصرفية المقدمة في صندوق التوفير والاحتياط -بنك- وكالة سكيكدة 307 عند مستوى المعنوية 0.05

لاختبار هذه الفرضية تم الاعتماد على تحليل نتائج الانحدار الخطي المتعدد لمتغيرين الدراسة

يوضح الجدول رقم (11) نتائج الانحدار الخطي المتعدد

| المتغيرين | R | Sig | B | F |
|------------------------|-------|-------|-------|--------|
| وسائل الدفع الإلكتروني | 0.654 | 0.001 | 0.940 | 54.703 |
| ترقية الخدمات المصرفية | | | | |

من اعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات spss

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين وسائل الدفع الإلكتروني وترقية الخدمات المصرفية حيث بلغت قيمة معامل التحديد $R=0.654$ أي ان المتغير المستقل وسائل الدفع الإلكتروني تفسر 65.4 من التباين في ترقية الخدمات المصرفية، كما نلاحظ أن قيمة Sig تساوي 0.001 هذا ما يدل على وجود علاقة بين المتغير التابع وسائل الدفع الإلكتروني والمتغير المستقل الخدمات المصرفية ، وبلغت قيمة B للمتغير 0.940 والثابت 1.996 وقد أكدنا قيمة فيشر معنوية هذه العلاقة حيث بلغت 54.703 وبالتالي نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة أي وجود علاقة ذات دلالة إحصائية لدور وسائل الدفع الإلكتروني في ترقية الخدمات المصرفية المقدمة في صندوق التوفير والاحتياط -بنك - وكالة سكيكة 307 .

خلاصة الفصل

بعد الدراسة الميدانية لصندوق التوفير والاحتياط -بنك- وكالة سكيكة 307 ومن خلال نتائج الاستبيان الموجه للموظفين، نستنتج أن البنك محل الدراسة يعمل على تطوير وسائل الدفع لديه كما أنه يولي أهمية كبيرة للعملاء ويسعى دائما لكسب ولائهم للبنك. من خلال هذا نستنتج انه لوسائل الدفع الإلكتروني علاقة من ترقية الخدمات المصرفية .

الختمة

الخاتمة

تعتبر وسائل الدفع الإلكتروني مؤشرا هاما في سير عمل القطاع البنكي ونتيجة لتطورات التكنولوجيا الجديدة، أصبح من الضروري على البنوك استخدام وسائل الدفع الإلكترونية من أجل مواكبة خصوصا في العصر الحالي الذي يتطلب السرعة في كل المعاملات، هذا ما جعل البنوك تسعى جاهدة من أجل تطويل هذه الوسائل وزيادة رقعة انتشارها ولقد جاءت وسائل الدفع الإلكتروني من أجل ترقية الخدمات المصرفية وتطويرها، كما أنها أحدثت ثورة في عالم التجارة والمعاملات المالية.

ومن خلال الدراسة التطبيقية التي تمثلت في دراسة الحالة تم إسقاط الجوانب النظرية ووسائل الدفع الإلكتروني وترقية الخدمات المصرفية، على صندوق التوفير والاحتياط - بنك- وكالة سكيكدة 307 بهدف معرفة علاقة وسائل الدفع الإلكتروني في ترقية الخدمات المصرفية المقدمة بالبنك محل الدراسة وتم الاعتماد على الاستبيان كأداة لجمع البيانات، وقد شمل مجمع الدراسة على جميع الموظفين بالبنك والذي قدر عددهم ب31 موظف وبعد القيام بتحليل الاستبيان واختبار الفرضيات تم التوصل الى أنه توجد علاقة بين وسائل الدفع الإلكتروني والخدمات المصرفية بالبنك محل الدراسة .

النتائج

وسائل الدفع الإلكتروني تسهل العمليات المالية تختصر الوقت والجهد من أهم ركائز القطاع البنكي كما أنها تعمل على ترقية الخدمات المصرفية

مستوى استخدام وسائل الدفع الإلكتروني مرتفع حيث قدر وسطها الحسابي 4.525 وإن ذل ذلك يدل على سعي البنك محل الدراسة على تطوير وسائل الدفع الإلكتروني والسعي الى توسيع رقعة انتشار تلك الوسائل.

مستوى الخدمات المصرفية مرتفعة كذلك حيث قدر متوسط أبعادها ب 4.516 وهذا ما يدل على اهتمام البنك بتحسين وتطوير خدماته،

الفرضية الرئيسية: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية لوسائل الدفع الإلكتروني على ترقية الخدمات المصرفية عند مستوى دلالة أقل من 0.05، ففرضية الدراسة غير محققة ويتم نفيها وهذا يدل على أن وسائل الدفع الإلكترونية من الوسائل الضرورية لترقية وتطوير الخدمات المصرفية، وكسب ولاء العملاء وهي نتيجة تتفق مع الدراسات السابقة.

الفرضية الفرعية الأولى: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية لعمليات الدفع الإلكتروني على ترقية الخدمات المصرفية عند مستوى دلالة أقل من 0.05، ففرضية الدراسة غير محققة ويتم نفيها وهذا لان عمليات الدفع الإلكتروني تعمل بشكل سريع ودقيق، مما يجعل العمليات المالية تتم في وقت قصير وهذا ما يساهم في ترقية الخدمات المصرفية بشكل كبير وهذا ما متم ملاحظته أيضا في الدراسات السابقة.

الفرضية الفرعية الثانية: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية لرضا العملاء على ترقية الخدمات المصرفية عند مستوى دلالة أقل من 0.05، ففرضية الدراسة غير محققة ويتم نفيها لان لرضا العملاء دور كبير في ترقية الخدمات المصرفية وهذا ما تتفق عليه الدارسة الحالية مع الدراسات السابقة.

التوصيات

- تعزيز البنوك الى تطوير وسائل الدفع الإلكتروني من أجل مواكبة التطورات التكنولوجية
- العمل على تنويع العمليات الإلكترونية من قبل صندوق التوفير والاحتياط- بنك-
- العمل على برمجة وهيكله صناعة الخدمات المصرفية من خلال سياسة تطوير الدفع الإلكتروني
- ضرورة دراسة التحديات والعراقيل التي تواجه وسائل الدفع الإلكتروني

أفاق الدراسة

- إن هذا الموضوع يمكن أن يكون جسرا يربط بين بحوث أخرى سبقت، وبحوث مقبلة نذكر منها:
- دور عصرنه وسائل الدفع الإلكتروني في تحسين فعالية البنوك الجزائرية
 - وسائل الدفع الإلكتروني ودورها في رفع إيرادات البنوك الجزائرية
 - أثر وسائل الدفع الإلكتروني في تطوير اقتصادات العالم

قائمة المراجع

قائمة المراجع :

الكتب :

- أحمد محمد الزمال، تسويق الخدمات المصرفية، الطبعة 1، إثراء للنشر والتوزيع، الأردن، 2012
- أكرم عبد الوهاب، التجارة الالكترونية الطبعة 1، مكتبة ابن سينا للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة 2004
- عبد العليم العجمي، نظم الدفع الالكترونية وانعكاساتها، الطبعة 1 دار الجامعة الجديدة للنشر الاسكندرية 2013
- عبد المطلب عبد الحميد، اقتصاديات تكنولوجيا الخدمات المصرفية، الطبعة 1، الشركة العربية للتسويق والتوريدات، مصر، 2010
- فوائد الشيخ سالم، التسويق المصرفي طبعة 1 دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، 2019
- فيروز قطاف جودة الخدمات المصرفية الطبعة 1 دار أسامة للنشر الأردن 2019
- مصطفى يوسف اقتصاديات الاعمال الالكترونية الطبعة 1 دار الحامد للنشر والتوزيع الأردن 2016

الرسائل والمذكرات :

- إسحاق توتاي، الصيرفة الإلكترونية ودورها في تحسين جودة الخدمات المصرفية، مذكرة ماستر في العلوم الاقتصادية، تخصص نقدي وبنكي جامعة برج بوعريريج 2021، 2020،
- ايمان بعلول، بطاقات الدفع الإلكترونية كأداة لتحسين جودة الخدمات المصرفية، مذكرة ماستر في علوم التسيير تخصص مالية، جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي 2021، 2020
- بعويشة علي، وسائل الدفع الإلكتروني ودورها في رفع الإيرادات المالية، مذكرة ماستر كلية العلوم الاقتصادية، جامعة أحمد درارية، 2021، 2020
- فراس مسلم أبو قاعد، أثر جودة الخدمات المصرفية الالكترونية، مذكرة ماجستير، جامعة الشرق الأوسط، عمان 2016

الملتقيات :

- ربيعة بالطرش، مدخل عام حول وسائل الدفع الإلكتروني، ملتقى وطني حول اليات تفعيل وسائل الدفع في النظام المالي والمصرفي الجزائري، يومي 13 و14 جامعة أكلي محند البويرة الجزائر

المجلات :

- بو عكة كاملة، النظام القانوني لوسائل الدفع الإلكترونية، مجلة الاستاد الباحث للدراسات القانونية المجلد 7 العدد 1 جوان 2022
- جعافري محمد، أثر أبعاد جودة الخدمات البنكية، مجلة المقريري للدراسات الاقتصادية والمالية المجلد 6، العدد 1 جوان 2022
- جامعون نوال، دور البحث والتطوير في تحديث الخدمات البنكية، وتطويرها مجلة المدبر، العدد 7 ديسمبر 2018
- رزمة خضرة، واقع وسائل الدفع الإلكتروني، مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية، مجلد 11، العدد 2، ماي 2022
- زكية محلوس، مساهمة الخدمات المصرفية الالكترونية في تحسين جودة الخدمات المصرفية، مجلة التنمية الاقتصادية المجلد 6، العدد 1، جانفي 2021
- زيدان محمد أثر تحرير العمليات المالية والمصرفية، المجلة الجزائرية للعلوم القانونية، المجلد 48 العدد 1 مارس 2011
- سالوتي حنان، اليات تطوير وتفعيل الخدمات المصرفية، كلية العلوم الاقتصادية، مجلة الابداع، مجلد 3 العدد 3، نوفمبر 2013
- عبد الله بن سليمان، النقود الافتراضية مفهومها وانواعها، المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة، المجلد 47، العدد 1، جانفي 2017
- عروة محاذ، واقع وسائل وأنظمة الدفع الإلكترونية في النظام البنكي، مجلة الدراسات الاقتصادية المعاصرة، العدد 4
- عمر بن موسى أحمد، الخدمات المصرفية الإلكترونية، مجلة إدارة الاعمال والدراسات الاقتصادية المجلد 6، العدد 2، 2020
- لبزة هشام، واقع وتحديات وسائل الدفع الإلكتروني، مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية، المجلد 7 العدد 24، ديسمبر 2017
- هارون العشي، وسائل الدفع الإلكترونية ودورها في تحسين الأداء البنكي، مجلة الاقتصاد والتنمية البشرية، المجلد 9 ال عدد 3، ديسمبر 2018

مراجع باللغة الاجنبية:

Ben Madani sadke les moyens de paiement escroque revue études économiques mars 2022

Madad Abdelkader le paiement électronique revue nouvelle économie

Sellami Miloud les nouveaux moyens de paiement revue d'étude juridiques et économiques

Klesia assureur les moyens de paiement

المواقع الإلكترونية :

www.commer.gov.dz

www.9anon4dz.com

www.cepbanque.dz

الملاحق

جامعة 20 أوث 1955 سكيكدة

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم علوم الاقتصادية

تخصص نقدي وبنكي

استمارة استبيان موجهة لموظفي صندوق التوفير
والاحتياط - بنك - وكالة سكيكدة 307

أخي الفاضل أختي الفاضلة

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

في إطار الاعداد لنيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية تخصص اقتصاد نقدي وبنكي بعنوان " دور وسائل الدفع الالكتروني في ترقية الخدمات المصرفية " دراسة حالة صندوق التوفير والاحتياط - بنك - وكالة سكيكدة 307 أرجو من سيادتكم أن تمنحوني يد المساعدة بالإجابة على أسئلة هذا الاستبيان بدقة وموضوعية مما يعزز الثقة في نتائج هذه الدراسة التي أمل ان تعود على الجميع بالنفع والفائدة كما أن الآراء التي ستدلون بها سوف تتسم بالسرية وتستخدم فقط لأغراض البحث العلمي

من اعداد الطالبة

* عنصر يسرى

تحت اشراف الأستاذة

* بوغازي فريدة

الرجاء وضع علامة (X) أمام الخانة التي تمثل وجهة نظركم

المحور الأول = البيانات الشخصية

1 الجنس ذكر أنثى

2 الفئة العمرية

أقل من 25 سنة 25 الى اقل من 35 سنة 35 الى اقل من 45 سنة أكثر من 45 سنة

3 المستوى العلمي

ثانوي فاقل تقني سامي ليسانس دراسات عليا

4 سنوات الخبرة

أقل من 5 سنوات ما بين 5 و10 سنوات أكثر من 10 سنوات

المحور الثاني = وسائل الدفع الالكتروني في صندوق التوفير والاحتياط -بنك -وكالة سكيكدة
(CNEP.BNAC) 307

| العدد | الرقم | العبارات | غير موافق تماما | غير موافق | محايد | موافق | موافق تماما |
|----------------------------------|-------|---|-----------------|-----------|-------|-------|-------------|
| العمليات ووسائل الدفع الالكتروني | 1 | نظام الدفع الالكتروني يسرع العمليات المالية | | | | | |
| | 2 | خدمة الصراف الالي متوفرة أسبوع كامل و 24 ساعة دون انقطاع | | | | | |
| | 3 | يقوم البنك بتقديم بطاقات الكترونية مختلفة ومتنوعة | | | | | |
| | 4 | وسائل الدفع الالكتروني توفر الوقت مقارنة مع الوسائل التقليدية | | | | | |
| | 5 | يتوفر البنك على أنظمة تكنولوجيا المعلومات تساعده على تسريع العمليات | | | | | |
| رضى العملاء | 6 | معظم عملاء البنك يتعاملون بوسائل الدفع الالكتروني | | | | | |
| | 7 | وسائل الدفع الالكتروني تساهم في زيادة الميزة التنافسية وذلك من خلال جذب العملاء | | | | | |
| | 8 | يسعى البنك لتحقيق رضى العملاء | | | | | |
| | 9 | يحرص البنك على تقديم الخدمة لائقة وبشكل مستمر للعملاء | | | | | |

المحور الثالث = ترقية الخدمات المصرفية في صندوق التوفير والاحتياط - بنك - وكالة سكيكدة 307
(CNEP. BANC)

| الرقم | العبارات | غير موافق تماما | غير موافق | محايد | موافق | موافق تماما |
|-------|---|-----------------|-----------|-------|-------|-------------|
| 1 | يوفر البنك وسائل دفع الكترونية ملائمة لجميع العملاء | | | | | |
| 2 | سهولة الوصول الى موقع البنك | | | | | |
| 3 | موظفو البنك يتمتعون بحسن الاستقبال وتقديم الخدمة | | | | | |
| 4 | العاملون في البنك يلتزمون بتنفيذ الخدمات في الوقت المحدد للعملاء | | | | | |
| 5 | حرص البنك على تقديم الخدمة بشكل صحيح وذات جودة عالية | | | | | |
| 6 | الاستجابة السريعة والفورية ل استفسارات العملاء | | | | | |
| 7 | الرد الفوري من طرف البنك في الحالات الطارئة للعملاء | | | | | |
| 8 | يقوم البنك بتقديم الخدمة بشكل فوري للعملاء | | | | | |
| 9 | موظفو البنك على استعداد دائم لتقديم الخدمة ومساعدة العملاء | | | | | |
| 10 | يقوم البنك بالمحافظة على المعلومات التي تخص العملاء مع توفير نظام حماية لها | | | | | |
| 11 | تعامل الموظفين اللائق مع العملاء يشعروهم بالراحة والأمان | | | | | |
| 12 | قدرة البنك على خلق الثقة لدى العملاء عند تعاملهم بوسائل الدفع الالكترونية | | | | | |
| 13 | يهتم البنك بإعطاء الأولوية لذوي الاحتياجات الخاصة وكبار السن | | | | | |
| 14 | حسن المعاملة من قبل الموظفين عند استقبال العملاء | | | | | |

| | | | | | | |
|--|--|--|--|--|---------------------------------------|----|
| | | | | | يسعى البنك الى معرفة احتياجات العملاء | 15 |
|--|--|--|--|--|---------------------------------------|----|

CENTRE D'ETUDES BANCAIRES APPLIQUEES

FUCHE DE STAGE RESEAU

I. ORGANISME

Nom de l'organisme université 20 Août 1955 SKIKDA
Adresse Rue d'ELHADAÏK - B.P. 26 - SKIKDA - 21000 DJ
N° Tél. 038.72.31.52 Fax: Email:
Nom et qualité du signataire Doyen de la faculté d'économiques
commerciales et des sciences de Gestion.

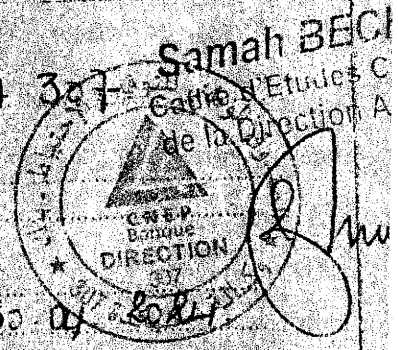
II. STAGIAIRE(S)

Nom et prénom: ANSEUR YOUSRA
Adresse: Cite 1^{er} Novembre 1945 TOUR 04 N° 44.
N° Tél: 0781.41.25.33 Email:
Nom et prénom:
Adresse:
N° Tél: Email:

Formation suivie: 2^eme Année Master
Nature de stage: Pratique
Période souhaitée: du 12/05/2024 au 11/06/2024
Thème de la mission: Les moyens de paiements électroniques.

III. STRUCTURE D'ACCUEIL PROPOSEE

Structure: CNEP banque Agence SKIKDA 307
Encadrant: MT. RAMDAN Ahmed.
Nom et prénom:
Fonction:



Nom et qualité du responsable de structure:

Fait le 30/05/2024
(partie et signature)

IV. DECISION DU CEBA

Fait le
(Chaque case est à remplir)