



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد البشير الإبراهيمي - برج بوعريش -
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم العلوم الاقتصادية



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر الطور الثاني

الميدان: علوم اقتصادية، والتسيير وعلوم تجارية

شعبة: علوم اقتصادية

تخصص: اقتصاد نقدي وبنكي

الموضوع:

الصيرفة الإلكترونية ودورها في تحسين جودة الخدمة المصرفية

- دراسة حالة البنك الوطني الجزائري BNA وكالة سطيف-

إشراف الأستاذة :

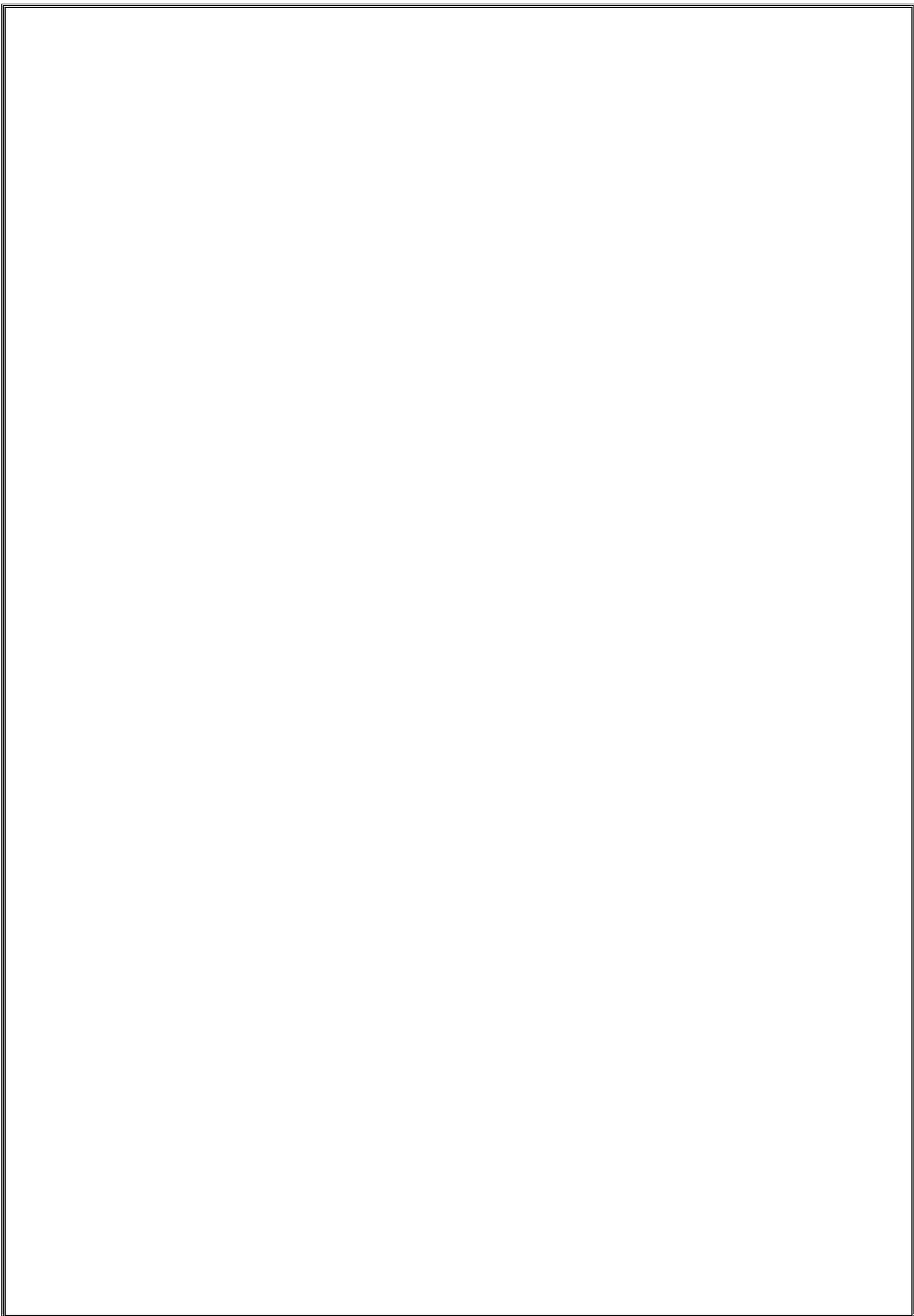
- حسيبة مداني

إعداد الطلبة:

- إسحاق تواتي

- عبد الباسط دهيمي

السنة الجامعية: 2020-2021





وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد البشير الإبراهيمي - برج بوعريش -
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم العلوم الاقتصادية



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر الطور الثاني

الميدان: علوم اقتصادية، والتسيير وعلوم تجارية

شعبة: علوم اقتصادية

تخصص: اقتصاد نقدي وبنكي

الموضوع:

الصيرفة الإلكترونية ودورها في تحسين جودة الخدمة المصرفية

- دراسة حالة البنك الوطني الجزائري BNA وكالة سطيف-

إشراف الأستاذة :

- حسيبة مداني

إعداد الطلبة:

- إسحاق تواتي

- عبد الباسط دهيمي

السنة الجامعية: 2020-2021

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

شكر و تقدير

الحمد لله والصلاة على أفضل النبيين محمد الصادق الأمين عليه صلوات ربي وأفضل التسليم إقراراً بالفضل لذويه ونزولاً عند قول النبي صلى الله عليه وسلم: " من لا يشكر الناس لا يشكر الله " فإن الواجب يدفعنا إلى أن نخص بالشكر بعد الله تعالى أستاذتنا المشرفة مداني حسيبة التي تفضلت علينا بأن أعطتنا الكثير من وقتها فلم تدخر جهداً في مساعدتنا وتقديم العون العلمي والمعنوي لنا؛ فكانت نعمة الأستاذة ونعمة المشرفة فجزاها الله عنا كل خير وبارك الله لها في عملها وعمرها.

والشكر موصول كذلك إلى كافة أساتذة وموظفي جامعة محمد البشير الابراهيمي -برج بوعريبيج- كما لا أنسى صديقي و زميلي الأردني: سليم كنتكت الذي لم يدخر جهداً في سبيل مساعدتنا بالمراجع

وأخيراً نتقدم بجزيل الشكر والعرفان لكل من ساهم وساعد على إنجاز وإتمام هذه الدراسة.....

الملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة دور الصيرفة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة المصرفية، من وجهة نظر عملاء البنك الوطني الجزائري وكالة سطيف، حيث بلغت العينة 116 عميل، وقد استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، كما تم الاعتماد على أداة الاستبانة في جمع البيانات، وبعد القيام بتحليل البيانات واختبار الفرضيات باستعمال برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS)، توصلت الدراسة إلى أن:

هناك تأثير ذو دلالة إحصائية لتطبيق الصيرفة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات المصرفية من خلال أبعاد جودة الخدمة المصرفية: الاعتمادية، الاستجابة، الملموسية، الاهتمام، الثقة والأمان. وفي ضوء هذه النتائج صيغت مجموعة من التوصيات أهمها ضرورة التوسيع في العمل بالخدمة المصرفية الإلكترونية في المصارف العمومية عامة والبنك الوطني الجزائري خاصة لما في ذلك من انعكاسات ايجابية على العمل المصرفي وبالتالي تحقيق كفاءته وفعاليتته وتحسين جودة خدماته. مع الزامية تكوين وتدريب الموارد البشرية على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في انجاز مهامهم الإدارية على مستوى المصارف، كونها تساعد على تحسين أدائهم وبالتالي ينعكس ذلك إيجابا على تحسين جودة الخدمة التي يقدمها.

الكلمات المفتاحية: الصيرفة الإلكترونية، جودة الخدمة المصرفية، البنك الوطني الجزائري وكالة سطيف.

Abstract :

This study aims to know the role of E-Banking services in improving the quality of banking service, from the point of view of the clients of the National Bank of Algeria and Agency of Setif, where the sample amounted to 116 clients. The study used the descriptive analytical approach, and the questionnaire was relied on in data collection, and after analyzing the data and testing hypotheses using the Statistical Package for Social Sciences (SPSS), the study concluded that:

There is a statistically significant effect of the application of electronic banking in improving the quality of banking services through the dimensions of banking service quality, reliability, Responsiveness, tangibility, interest, trust and Security. In light of these results, a set of recommendations were formulated, the most important of which is the need to expand the work of the e-banking service in public banks in general and the National Bank of Algeria in particular, due to its positive repercussions on banking work and thus achieving its efficiency and effectiveness and improving the quality of services, and the necessity of forming and training human resources to use information and communication technology in the completion of their administrative work in banks, as it helps them to improve their performance which is positively reflected in improving the quality of service provided .

Key words: E- banking, quality of banking service, National Bank of Algeria and Agency of Setif.

فهرس المحتويات

الصفحة	المحتويات
	شكر وتقدير
	المخلص
	فهرس المحتويات
	قائمة الجداول
	قائمة الأشكال
أ- ث	مقدمة
الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية لمتغيرات الدراسة	
2	تمهيد
3	المبحث الأول: مدخل عام حول الصيرفة الالكترونية
3	المطلب الأول: مفهوم الصيرفة الالكترونية
3	أولاً: تعريف الصيرفة الالكترونية
4	ثانياً: نشأة الصيرفة الالكترونية
6	المطلب الثاني: خصائص الصيرفة الإللكترونية ومتطلبات إرسائها
6	أولاً: خصائص الصيرفة الإللكترونية
6	ثانياً: متطلبات إرساء الصيرفة الالكترونية
8	ثالثاً: الأهمية العملية والاقتصادية للصيرفة الإللكترونية
8	المطلب الثالث: القنوات المصرفية الإللكترونية وأنظمة وسائل الدفع
8	أولاً: القنوات المصرفية الإللكترونية
9	ثانياً: أنظمة وسائل الدفع الإللكترونية
13	المبحث الثاني: أثر الصيرفة الالكترونية على جودة الخدمة المصرفية
13	المطلب الأول: ماهية جودة الخدمة المصرفية
13	أولاً: تعريف جودة الخدمة المصرفية
15	ثانياً: أهمية وأهداف جودة الخدمة المصرفية
16	ثالثاً: مستويات جودة الخدمة المصرفية

16	المطلب الثاني: أبعاد جودة الخدمة المصرفية
17	أولاً: الملموسية
17	ثانياً: الاستجابة
17	ثالثاً: الاعتمادية
17	رابعاً: الاهتمام والتعاطف
17	خامساً: السرية والأمان
17	المطلب الثالث: نماذج تقييم جودة الخدمة المصرفية
17	أولاً: مقاييس عدد الشكاوي
18	ثانياً: مقاييس الرضا
18	ثالثاً: مقياس الفجوة
19	رابعاً: مقياس الأداء الفعلي للخدمة
19	خامساً: مقياس العميل الموجه بالقيمة
19	المطلب الرابع: دور الصيرفة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة المصرفية
20	أولاً: تحسين جودة الخدمات وتقليل التكاليف
21	ثانياً: فتح أسواق جديدة وتوسيع نطاق الخدمات
21	ثالثاً: تعزيز العلاقة مع العملاء
21	المبحث الثالث: عرض الدراسات السابقة حول أثر الصيرفة الإلكترونية على جودة الخدمة المصرفية
21	المطلب الأول: الدراسات السابقة الأجنبية
24	المطلب الثاني: الدراسات السابقة على الاقتصاد الجزائري
26	المطلب الثالث: ما يميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة
27	خلاصة الفصل الأول
الفصل الثاني: دور الصيرفة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة المصرفية - دراسة حالة البنك الوطني الجزائري وكالة سطيف-	
29	تمهيد.
29	المبحث الأول: تقديم عام للبنك الوطني الجزائري BNA

29	المطلب الأول: لمحة تاريخية عن البنك الوطني الجزائري، مهامه وأهدافه
30	أولاً: لمحة تاريخية عن البنك الوطني الجزائري BNA
31	ثانياً: مهام و أهداف البنك الوطني الجزائري
32	المطلب الثاني: مؤشرات عامة حول البنك الوطني الجزائري وهيكله التنظيمي
32	أولاً: مؤشرات عامة حول البنك الوطني الجزائري
33	ثانياً: الهيكل التنظيمي للبنك الوطني الجزائري- وحدة712
36	المطلب الثالث: الخدمات الإئتمانية المقدمة من طرف البنك الوطني الجزائري BNA
36	أولاً: البطاقة البنكية الإلكترونية " Carte CIB
38	ثانياً: جهاز الدفع الإلكتروني
38	ثالثاً: البطاقة البنكية الدولية
39	رابعاً: الخدمات المقدمة في إطار البنك عن بعد
43	المبحث الثاني: منهجية دراسة الاستبيان واختيار المجتمع والعينة
43	المطلب الأول: اختيار المجتمع، عينة، وحدود الدراسة
43	أولاً: اختيار مجتمع وعينة الدراسة
43	ثانياً: حدود الدراسة
45	المطلب الثاني: أدوات الدراسة الميدانية
45	الفرع الأول: أساليب المعالجة الإحصائية
46	الفرع الثاني: قياس ثبات الأداة
47	المطلب الثالث: وصف خصائص العينة
47	أولاً: حسب الجنس
48	ثانياً: حسب العمر
49	ثالثاً: حسب المستوى الدراسي
40	رابعاً: حسب المهنة المزولة
51	خامساً: حسب مدة التعامل مع البنك
52	المبحث الثالث: عرض وتحليل نتائج الدراسة الميدانية واختبار الفرضيات
52	المطلب الأول: التحليل الإحصائي لنتائج دراسة المحور الثاني
54	المطلب الثاني: التحليل الإحصائي لواقع أبعاد جودة الخدمة المصرفية في البنك الوطني الجزائري - BNA وكالة سطيف

54	أولا: بعد الملموسية
55	ثانيا: بعد الاستجابة
56	ثالثا: بعد الاعتمادية
57	رابعا: بعد الاهتمام
58	خامسا: بعد الثقة والأمان
59	المطلب الثالث: نتائج اختبار الفرضيات
71	خلاصة الفصل الثاني
73	خاتمة
82	قائمة المراجع
84	الملاحق

قائمة الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	الرقم
36	خصائص البطاقة البنكية الإلكترونية	(1-2)
37	أنواع البطاقات البنكية الدولية	(2-2)
43	سلم (Likert) الخماسي	(3-2)
44	قياس ثبات الاستبيان	(4-2)
45	توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس	(5-2)
46	توزيع عينة الدراسة حسب متغير العمر	(6-2)
47	توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى الدراسي	(7-2)
48	توزيع أفراد العينة حسب المهنة	(8-2)
49	توزيع أفراد العينة حسب متغير مدة التعامل مع البنك	(9-2)
50	درجات الموافقة على واقع استخدام وسائل الدفع الإلكترونية	(10-2)
52	درجات الموافقة على بعد الملموسية	(11-2)
53	درجات الموافقة على بعد الاستجابة	(12-2)
54	درجات الموافقة على بعد الاعتمادية	(13-2)
55	درجات الموافقة على بعد الاهتمام	(14-2)
56	درجات الموافقة على بعد الثقة والأمان	(15-2)
58	نتائج اختبار الأثر بين استخدام وسائل الدفع الإلكتروني على جودة الخدمة المصرفية من خلال بعد الملموسية	(16-2)
60	نتائج اختبار الأثر بين استخدام وسائل الدفع الإلكتروني على جودة الخدمة المصرفية من خلال بعد الاستجابة	(17-2)
62	نتائج اختبار الأثر بين استخدام وسائل الدفع الإلكتروني على جودة الخدمة المصرفية من خلال بعد الاعتمادية	(18-2)
65	نتائج اختبار الأثر بين استخدام وسائل الدفع الإلكتروني على جودة الخدمة المصرفية من خلال بعد الاهتمام	(19-2)
67	نتائج اختبار الأثر بين استخدام وسائل الدفع الإلكتروني على جودة الخدمة المصرفية من خلال بعد الثقة والأمان	(20-2)

قائمة الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	الرقم
11	عناصر عملية الشيك الإلكتروني	(1-1)
13	مفهوم جودة الخدمة	(2-1)
32	الهيكل التنظيمي للبنك الوطني الجزائري - وحدة 712	(1-2)
39	خدمة الشباك البنكي عن طريق الهاتف النقال	(2-2)
40	خدمة تبادل المعطيات المرقمة	(3-2)
42	نموذج الدراسة	(4-2)
45	توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس	(5-2)
46	توزيع عينة الدراسة حسب متغير العمر	(6-2)
47	توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى الدراسي	(7-2)
48	توزيع أفراد العينة حسب المهنة	(8-2)
49	توزيع أفراد العينة حسب متغير مدة التعامل مع البنك	(9-2)

مقدمة

يشهد عالم اليوم تحديات كثيرة ومتنوعة من أهمها ثورة تكنولوجيا المعلومات والاتصال التي تعتبر من أبرز سمات العصر الحديث، حيث امتدت تأثيراتها إلى مختلف المجالات سواء المالية منها أو الاقتصادية أو الاجتماعية وحتى الثقافية، وفي هذا السياق وتحت نفس تأثير المتغيرات، تعد المؤسسات المالية والمصرفية واحدة من القطاعات التي امتد إليها هذا التطور، مما استوجب عليها تبني إستراتيجية لتطوير بنيتها، إذ مع تزايد عمليات التجارة الإلكترونية أصبحت الحاجة ملحة لنوعية جديدة من البنوك غير التقليدية تتجاوز نمط الأداء الإعتيادي التقليدي، لأنها أصبحت غير مقيدة مكانيا وزمنيا، بالإضافة إلى مفاهيم العولمة المالية وما نتج عنها من منافسة شديدة مما جعل أغلب المؤسسات المالية تتبنى توجهات مصرفية جديدة تركز على الجودة والتنوع في الخدمات المصرفية، وذلك بهدف تحقيق الميزة التنافسية خاصة مع أهمية النظام المصرفي الذي يعتبر عصب الاقتصاد من خلال ما يقوم به من عمليات التمويل والدعم وتنشيط وتفعيل العمليات الاقتصادية وتسهيل عملية اندماج الاقتصاد المحلي في الاقتصاد العالمي، وذلك بمواكبة كل تطور يشهده والاستفادة من كل ما يقترحه من حلول أهمها ما يعرف بـ: "الصيرفة الإلكترونية".

لا تعتبر البنوك الإلكترونية مجرد فرع لبنك قائم يقدم خدمات مالية فحسب، بل موقعا ماليا تجاريا وإداريا له كيان مستقل، يتم التعاقد معه للقيام بخدمات أو تسوية المعاملات أو إتمام الصفقات على مواقع إلكترونية باستخدام تقنيات حديثة تساهم في تحسين وتطوير الخدمات المصرفية.

وفي هذا الإطار بادرت بعض المؤسسات المصرفية والمالية في الجزائر على غرار البنك الوطني الجزائري BNA بتطوير شبكات إلكترونية للدفع منتشرة في نقاط متعددة من التراب الوطني خاصة مع دخول تطبيقات تكنولوجيا الإعلام والاتصال، مما أدى إلى تقديم خدمات مصرفية مميزة تساهم في تحسين جودة الخدمات المقدمة.

إشكالية الدراسة:

على ضوء ما سبق يمكن صياغة الإشكالية الرئيسية حول السؤال الرئيسي الآتي:

هل ساهمت الصيرفة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة المصرفية في البنك الوطني الجزائري

وكالة سطيف؟

ومنه تندرج تحت هذا السؤال الأسئلة الفرعية التالية:

- هل يوجد أثر للصيرفة الإلكترونية على جودة الخدمة المصرفية من خلال بعد الملموسية؟

- هل يوجد أثر للصيرفة الالكترونية على جودة الخدمة المصرفية من خلال بعد الاعتمادية؟
- هل يوجد أثر للصيرفة الالكترونية على تحسين جودة الخدمة المصرفية من خلال بعد الاستجابة؟
- هل يوجد أثر للصيرفة الالكترونية على جودة الخدمة المصرفية من خلال بعد الاهتمام والتعاطف؟
- هل يوجد أثر للصيرفة الالكترونية على جودة الخدمة المصرفية من خلال بعد الثقة والأمان؟

فرضيات الدراسة:

من أجل الإجابة على التساؤلات، تم وضع الفرضيات التالية:

- **الفرضية الرئيسية:** بهدف الإجابة على الأسئلة السابقة يمكن طرح الفرضية الرئيسية التالية:
تساهم الصيرفة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات المصرفية في البنك الوطني الجزائري وكالة سطيف.

الفرضيات الفرعية:

من خلال الفرضية الرئيسية تتفرع الفرضيات التالية:

- ✓ يؤثر استخدام وسائل الدفع الالكتروني على جودة الخدمة المصرفية من خلال بعد الملموسية؛
- ✓ يؤثر استخدام وسائل الدفع الالكتروني على جودة الخدمة المصرفية من خلال بعد الاستجابة؛
- ✓ يؤثر استخدام وسائل الدفع الالكتروني على جودة الخدمة المصرفية من خلال بعد الاعتمادية؛
- ✓ يؤثر استخدام وسائل الدفع الالكتروني على جودة الخدمة المصرفية من خلال بعد الاهتمام؛
- ✓ يؤثر استخدام وسائل الدفع الالكتروني على جودة الخدمة المصرفية من خلال بعد الثقة والأمان.

أهمية الدراسة:

تتجلى أهمية الدراسة في النقاط التالية:

- التعرف على مختلف وسائل الدفع المتوفرة في البنوك عموما والبنك الوطني الجزائري خصوصا؛
- عرض مختلف الخدمات المصرفية الإلكترونية التي يوفرها البنك الوطني الجزائري لزبائنه؛
- التطرق لمدى تأثير الصيرفة الالكترونية على جودة الخدمات المصرفية المقدمة من قبل البنك الوطني الجزائري.

منهج وأدوات الدراسة:

تعتمد هذه الدراسة على كل من المنهج الوصفي التحليلي من خلال وصف وتحليل الجانب النظري للصيرفة الالكترونية ودورها في تحسين جودة الخدمة المصرفية وذلك بالاعتماد على الكتب والمجلات والرسائل العلمية، أما بالنسبة للدراسة الميدانية فتم الاعتماد على منهج دراسة حالة بالاعتماد على مجموعة من التقارير والمنشورات الخاصة بالبنك الوطني الجزائري BNA، كما تم استخدام أداة الاستبيان لتجميع البيانات لعينة من عملاء البنك الوطني الجزائري وكالة سطيف ومن ثم معالجتها باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS).

حدود الدراسة:

تقتضي منهجية البحث العلمي وبهدف الاقتراب أكثر من الموضوعية العلمية ضرورة التحكم في حدود التحليل الخاص بالدراسة ولتحقيق هذا قمنا بإنجاز هذه الدراسة ضمن الحدود التالية:

- **الحدود الزمنية:** أجريت الدراسة الميدانية في الفترة الممتدة بين شهري ماي وجوان عام 2021
- **الحدود المكانية:** تمت الدراسة الحالية على عينة من الزبائن في البنك الوطني الجزائري وكالة سطيف.

أسباب اختيار الموضوع:

- من أهم الأسباب التي دفعتنا إلى اختيار هذا الموضوع نذكر:
- التعرف على أحدث وسائل الدفع الالكتروني؛
 - إرساء الثقافة المصرفية الالكترونية لدى المتعاملين البنكيين؛
 - قلة التعامل بوسائل الدفع الالكتروني في الجزائر؛
 - ارتباط الموضوع بالتخصص المدروس؛

هيكل الدراسة:

يتكون العمل الذي نحن بصدد تقديمه من مقدمة وخاتمة وفصلين:

الفصل الأول من خلال ثلاثة مباحث قمنا بدراسة الأدبيات النظرية والتطبيقية لمتغيرات الدراسة حيث تناولنا في المبحث الأول مفاهيم تخص الصيرفة الإلكترونية، نشأتها أهميتها، خصائصها ومختلف وسائل الدفع الممكنة، كما تطرقنا في المبحث الثاني لمفهوم جودة الخدمة المصرفية وأبعادها، وأخيرا دور الصيرفة

الإلكترونية في تحسينها من الناحية النظرية، أما المبحث الثالث فاستعرضنا من خلاله مختلف الدراسات السابقة للموضوع سواء الدراسات الأجنبية أو الدراسات على مستوى الاقتصاد الجزائري.

أما الفصل الثاني فتم تخصيصه لدراسة أثر الصيرفة الإلكترونية على جودة الخدمات المصرفية المقدمة من قبل البنك الوطني الجزائري وكالة سطيف من خلال ثلاثة مباحث استعرض المبحث الأول التعريف بالبنك الوطني الجزائري بسطيف، أهم مختلف الخدمات المصرفية الإلكترونية التي يقدمها وكذا تفصيل للهيكل التنظيمي للبنك، أما المبحث الثاني فقد تم التطرق من خلاله إلى منهجية دراسة الاستبيان واختيار المجتمع والعينة لاختبار أثر الصيرفة الإلكترونية على جودة الخدمات المصرفية المقدمة من قبل البنك الوطني الجزائري، وأخيرا حاولنا في المبحث الثالث إظهار عرض وتحليل نتائج الدراسة الميدانية واختبار الفرضيات.

ننهي هذه الدراسة بخاتمة عامة كحوصلة لأهم النتائج المتوصل إليها، وتتضمن الإجابة على مختلف التساؤلات المطروحة، وتقديم المقترحات.

الفصل الأول:

الأدبيات النظرية والتطبيقية لمتغيرات الدراسة

تمهيد.

أدى التطور السريع للنشاط التجاري إلى ابتكار الصيرفة الالكترونية وذلك قصد مسايرة التطور المتسارع للاقتصاد العالمي في المجال المصرفي، وأدى ذلك إلى ظهور ما يسمى بالمصارف الالكترونية كنتيجة لاستخدام وسائل الدفع الالكترونية، وعليه فقد ازدادت أهمية جودة الخدمة المقدمة كأساس لتحقيق التميز في مواجهة المنافسين، خاصة في المصارف والمؤسسات المالية وأصبحت الخدمة المميزة أساس التفاضل بين مصرف وآخر حين تشابهت عروض المصارف في كافة الخدمات المصرفية المقدمة، وبالتالي أصبح مستوى جودة أداء الخدمات أحد الأسلحة التنافسية القوية في تأمين الاستمرار والنمو للمؤسسات المالية عموماً والمصارف خصوصاً.

وسنتناول في هذا الفصل ما يلي:

- ✓ المبحث الأول: مدخل عام حول الصيرفة الإلكترونية؛
- ✓ المبحث الثاني: جودة الخدمات المصرفية؛
- ✓ المبحث الثالث: عرض الدراسات السابقة حول دور الصيرفة الالكترونية في تحسين جودة الخدمة المصرفية.

المبحث الأول: مدخل عام حول الصيرفة الإلكترونية

تشمل أدوات التحويل البنكي الإلكتروني جميع الوسائل التي تمكن الزبون من توصيل رسالة المعلومات، التي تتضمن الأمر للبنك الذي يمك حسابيه بشكل الكتروني، وقد أعطت التشريعات التي نظمت التحويل البنكي الإلكتروني أمثلة على الوسائل المستخدمة فيها، فهي تشمل على سبيل المثال البطاقات البنكية بشتى أنواعها والتي لا يمكن استخدامها إلا إذا تم تمريرها عبر أحد الأطراف الإلكترونية¹ Electronic Terminal.

المطلب الأول: مفهوم الصيرفة الإلكترونية

لقد ساهم التطور الحاصل في تكنولوجيا الإعلام والاتصال في تطور وتحسن جودة الخدمة المصرفية بالبنوك، وبالتالي فقد طرح العديد من الخدمات المصرفية ومنتجات حديثة مما جعل العمل المصرفي التقليدي للبنوك التجارية محل مراجعة وإعادة تقييم من طرف المختصين والخبراء، وفي هذا المجال سنقوم بتقديم بعض التعاريف التي تخص الصيرفة الإلكترونية ونشأتها.

أولاً: تعريف الصيرفة الإلكترونية

✓ هي تقديم الخدمات والمنتجات البنكية التقليدية والحديثة للعملاء من خلال التحويل الإلكتروني للأنشطة وتتضمن هذه العمليات مختلف الأساليب التي تمكن العملاء سواء كانوا أشخاص طبيعيين أو معنويين من الإطلاع على حساباتهم، ومعالجة صفقاتهم والحصول على معلومات حول مختلف الخدمات والمنتجات المالية².

✓ كما تم تعريفها على أنها إجراء العمليات البنكية بطرق الكترونية، أي باستخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال الجديدة، سواء تعلق الأمر بالسحب أو الدفع أو بالانتماء أو بالتحويل أو بالتعامل في الأوراق المالية، أو غير ذلك من أعمال البنوك، في ظل هذا النمط من الصيرفة لا يكون العميل مضطراً للتنقل إلى البنك، إذ يمكنه القيام ببعض العمليات مع بنكه وهو في منزله أو في مكتبه، مما يعني ذلك تجاوز بعدي المكان والزمان³.

¹ محمود محمد أبو فروة، مسؤولية البنك المدنية عن عمليات التحويل الإلكتروني-دراسة مقارنة، دار وائل للنشر، عمان، الأردن، 2013، ص 63.

² محبوب علي، سنوسي علي، واقع الصيرفة الإلكترونية في البنوك التجارية مصرف السلام الجزائر أنموذجاً، مجلة شعاع للدراسات الاقتصادية، المجلد 04 / العدد 02، 2020، ص 13.

³ زبير عياش، سمية عباسية، الصيرفة الإلكترونية كمدخل لعصرنة وتطوير البنوك الجزائرية، مجلة العلوم الإنسانية، عدد 46، جامعة الإخوة منتوري، قسنطينة، 2016، ص 341.

✓ هي تقديم الخدمة المصرفية عبر الخط On Line Systems للزبائن حيث يتم ربط الحاسوب الشخصي للزبون بحواسيب المصرف عبر الخطوط الهاتفية للقيام بمختلف العمليات المصرفية، وهذا ما يزيد كثيرا في راحة الزبائن حيث لا توفر الصيرفة الالكترونية عليهم التنقل فقط، بل تجعل استخدام الموزع الآلي للنقود والصيرفة بالمراسلة في أغلب الحالات عمليات غير ضرورة، وتمكن أيضا من إجراء العمليات ليس فقط على المستوى المحلي بل على المستوى العالمي دون انقطاع ويوجد أسلوبين للتعامل وهما:¹

✓ يستخدم الزبون برنامج إدارة الأموال الشخصية وحاسوبه الخاص بالإضافة إلى مودم Modem وخط هاتفي للدخول إلى المصرف وإجراء العمليات المصرفية، وهناك عدة برامج مستعملة مثل: MoneyMicrosoft
؛ Managingyour Money

✓ ممارسة الخدمة المصرفية عبر الإنترنت.

من خلال التعاريف السابقة يمكن إعطاء تعريف شامل للصيرفة الالكترونية بأنها إجراء العمليات المصرفية بشكل الكتروني وبذلك فهي مصارف افتراضية تنشأ لها مواقع الكترونية على الانترنت لتقديم خدمات من سحب ودفع وتحويل الأموال حيث لا يكون العميل مضطرا للتنقل إلى البنك.
ثانيا: نشأة الصيرفة الالكترونية

ظهرت الصيرفة الإلكترونية بظهور النقد الإلكتروني مع بداية الثمانينيات، حيث برز مفهوم Monétique الذي يعني تزواج النقد بالإلكترونيك، غير أن استخدام البطاقات بدل النقد الائتماني يرجع في الواقع إلى بدايات القرن الماضي في فرنسا (بطاقات كرتونية تستخدم في الهاتف العمومي) وفي الولايات المتحدة الأمريكية (بطاقات معدنية تستعمل في تعريف الزبون على مستوى البريد).

ومع ذلك كان لابد من الانتظار حتى الخمسينيات حتى يشهد العالم تحولا في هذه البطاقات، حيث أصدر American express (1958) بطاقات بلاستيكية، والتي انتشرت على نطاق دولي في الستينيات. وفي سنة 1968 أصدرت مجموعة من ثمانية بنوك بطاقة Bank Americard، والتي تم تدويلها لتتحول فيما بعد إلى شبكة Visa العالمية، كما تم في نفس العام إصدار البطاقة الزرقاء carte bleue من قبل ستة بنوك فرنسية.²

¹ أوصغير لويزة، خدمات الصيرفة الالكترونية في البنوك التجارية- دراسة حالة القرض الشعبي الجزائري، مجلة اقتصاديات المال والأعمال، العدد7، سبتمبر 2018، ص368.

² عرابة رابح، دور تكنولوجيا الخدمات المصرفية الإلكترونية في عصرنة الجهاز المصرفي الجزائري، الأكاديمية للدراسات الإجتماعية والإنسانية، عدد8، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف، 2012، ص14.

وفي نهاية السبعينيات، وبفضل ثورة الإلكترونيك، تم تزويد البطاقات بمسارات مغناطيسية (pistes magnétiques) في عدد من البلدان الصناعية، حيث أصبحت البطاقة تحوي ذاكرة ويمكن تجزئة القيمة المخزنة فيها لإجراء عمليات الدفع.

ومنذ 1986 شرعت اتصالات فرنسا (France telecom) في تزويد غرف الهاتف العمومي بأجهزة قارئة لبطاقات الذاكرة (cartes à mémoire)، ومع بداية التسعينيات (1992) أصبحت كل البطاقات المصرفية (بطاقات دفع أو سحب) في فرنسا برغوثية (des cartes à puce)، وبالتالي فهي تسمح بالتعرف على سلامة البطاقة وعلى هوية صاحبها، وهو ما يعد دعم كبير لأمن العمليات التي تجرى بها.

إن الانفجار الذي حدث في التسعينيات بفعل التطور الهائل في مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال وخاصة ثورة الإنترنت، أدى ذلك إلى تحولات عميقة في مجال الصيرفة فلقد ظهر في منتصف التسعينيات أول بنك افتراضي في الولايات المتحدة الأمريكية ليتلاحق بروز مصارف من نفس النمط، وبصورة متسارعة، في مناطق أخرى من العالم، خاصة وأن تسيير الزبون الافتراضي (client virtuel) أقل تكلفة من تسيير الزبون التقليدي كما بينت ذلك الدراسات المتخصصة.

إن ظهور أول مصرف إلكتروني في الولايات المتحدة، والذي ميز بين نوعين من المصارف واللذان كلاهما يستخدم تقنية الصيرفة الإلكترونية¹:

- المصارف الافتراضية (مصارف الإنترنت): وتحقق أرباحا تصل إلى 6 أضعاف المصرف العادي؛
- المصارف الأرضية: ونقصد بها المصارف التي تقدم خدمات تقليدية وخدمات الصيرفة الإلكترونية. ويعود سبب انتشار المصارف الإلكترونية إلى عنصرين أساسيين²:
- أهمية ودور الوساطة بفعل تزايد حركية التدفقات النقدية والمالية في مجال التجارة؛
- تطور المنظمة الإعلامية للاتصال التكنولوجي.

المطلب الثاني: خصائص الصيرفة الإلكترونية ومتطلبات إرسائها

تتميز الصيرفة الإلكترونية بعدة خصائص، وكما أن لها مجموعة من المتطلبات اللازمة لإرسائها فصلها فيما يلي:

¹ العياطي جهيدة، محمد بن عزة، تطور الخدمات المصرفية الإلكترونية بين وسائل الدفع الحديثة والتقليدية: تحليل إحصائي حديث لواقع وآفاق تطور الصيرفة الإلكترونية في الجزائر، مجلة البحوث في العلوم المالية والمحاسبية، عدد 02، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، 2016، ص 2.

² المرجع نفسه، ص 3.

أولاً: خصائص الصيرفة الإلكترونية

أدت ثورة المعلومات والاتصالات إلى ظهور تغيرات جوهرية في طبيعة عمل القطاع المصرفي والمالي نظراً لأن هذا القطاع سريع التأثير والاستجابة للتغيرات الخارجية والتوجه نحو الصيرفة الإلكترونية وفتح وزيادة قنواتها. وتتميز الصيرفة الإلكترونية بعدة خصائص أهمها ما يلي¹:

- أنها خدمة تتم عن بعد وبدون اتصال مباشر بين أطراف الخدمة المصرفية؛
 - أنها خدمات على النقاضي بدون مستندات وهذا ما طرح عدة مسائل قانونية متعلقة بأدلة الإثبات؛
 - أنها خدمات عبر الحدود ولا تعرف قيوداً جغرافية؛
- ويمكن للمصرف الذي يرغب في ممارسة الصيرفة الإلكترونية أن يحصل على ترخيص من السلطات المختصة بعد التأكد من الأمور التالية²:
- الخبرات التقنية والسياسات الرقابية؛
 - السياسة العامة في تأدية الخدمات المصرفية والمالية والإلكترونية؛
 - الوسائل والإجراءات المتعلقة بحفظ المعلومات؛
 - المشاكل القانونية المتعلقة بتقديم هذه الخدمة.

ثانياً: متطلبات إرساء الصيرفة الإلكترونية

يتطلب إرساء الصيرفة الإلكترونية إيجاد بنية تحتية معتمدة على قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، بالإضافة إلى مجموعة من المتطلبات والتي يمكن ذكر أهمها فيما يلي³:

✓ البنية التحتية التقنية:

تعد البنية التحتية التقنية في مقدمة متطلبات الصيرفة الإلكترونية خصوصاً وأي مشروعات تقنية عموماً والبنى التحتية التقنية للصيرفة الإلكترونية ليست ولا يمكن أن تكون معزولة عن بنى الاتصالات وتقنية المعلومات التحتية لأي بلد، ذلك أن الصيرفة الإلكترونية تحيي في بيئة أساسها الأعمال الإلكترونية والمتطلب الرئيس لضمان أعمال الكترونية ناجحة وضمان دخول آمن وسلس لعصر المعلومات يتمثل بالاتصالات وبقدرة كفاءة البنى التحتية وسلامة سياسات السوق الاتصالي، وتحديد السياسات السعرية لمقابل خدمات الربط بالانترنت.

¹ عرابية رابح، مرجع سابق، ص 15.

² أحمد بوراس، العمليات المصرفية الإلكترونية، مجلة العلوم الإنسانية، جامعة محمد خيضر بسكرة، العدد الحادي عشر، ماي 2007، ص 197.

³ زبير عياش، سمية عابسة، مرجع سابق، ص ص 344-345.

الفصل الأول..... الأدبيات النظرية والتطبيقية لمتغيرات الدراسة

والعنصر الثاني للبنى التحتية يتمثل بتقنية المعلومات من حيث الأجهزة والبرمجيات والحلول والكفاءات البشرية المدربة والوظائف الإحترافية، وهذه دعامة الوجود والاستمرارية، فالمال وحده لم يعد المتطلب الرئيسي بل استراتيجيات التواءم مع المتطلبات وسلامة البرامج والنظم المطبقة لضمان تعميم التقنية بصورة منظمة وفاعلة وضمان الإستخدام الأمثل والسليم لوسائل التقنية، أما عن عناصر استراتيجية البنى التحتية في حقل الإتصالات وتقنية المعلومات، فإنها تتمثل بتحديد أولويات وأغراض تطوير سوق الإتصالات في الدولة ومواءمة هدف الدخول للأسواق العالمية مع احتياجات توير التقنية للشركات الخاصة.

✓ الإطار البشري الكفوة:

إذ أن توفر الإطار البشري المؤهلة والقادرة على أداء الأنماط الجديدة من العمل القائم على التقنية الحديثة، يعد من المتطلبات الضرورية لضمان التحول نحو الصيرفة الإلكترونية، وهو ما يتطلب التواصل التأهيلي والتدريبي للإطارات في مختلف الوظائف الفنية، المالية، التسويقية، الإستشارية والإدارية.

✓ التطوير والاستمرارية:

يتقدم هذا العنصر على العديد من عناصر متطلبات الصيرفة الإلكترونية وتميزها، فالجمود وانتظار الآخرين لا يتفق مع النقاط فرص التميز، ويلاحظ أن البنوك العربية لا تتجه إلى الريادية في اقتحام الجديد بل أنها تنتظر أداء الآخرين، وربما يكون المبرر الخشية على أموال المودعين واجتياز المخاطر وهو أمر هام وضروري لكنه ليس مانعا للريادية، وبنفس القدر لا تعني الريادية في اقتحام الجديد التسرع في التعامل مع المستجدات لكنها تتطلب حتما السرعة في انجاز ذلك.

✓ التفاعل مع متغيرات الوسائل والاستراتيجيات الفنية والإدارية المالية:

لا تكون التفاعلية في التعامل مع الجديد فقط أو البنى التحتية فقط، وإنما مع الأفكار والنظريات الحديثة في حقول الأداء الفني والتسويقي والمالي والخدمي، تلك الأفكار التي تأتي نتيجة تفكير إبداعي وليس نتيجة تفكير نمطي.

✓ التقويم المستمر:

تتطلب الاستمرارية في أداء الصيرفة الإلكترونية التقويم الموضوعي والمستمر لفاعلية أداء أدواتها الإلكترونية، بالاستعانة بالجهات والكوادر المتخصصة لمعرفة أدائها والوقوف على الصعوبات التي تواجه عملها، واتخاذ القرارات والإجراءات المناسبة للحد منها.

ثالثا: الأهمية العملية والاقتصادية للصيرفة الإلكترونية

- ✓ إن قيام البنوك بتسوية أنشطتها وخدماتها المالية، يعود عليها بمزايا عديدة أهمها¹:
- ✓ تخفيض النفقات التي يتحملها البنك لإجراء بعض المعاملات البنكية المختلفة بدون الحاجة إلى الانتقال إلى البنك، وهذا ما يؤدي إلى توفير تكلفة إنشاء فروع جديدة للبنك في المناطق البعيدة؛
- ✓ تعزيز رأس المال الفكري وتطوير تكنولوجيا المعلومات؛
- ✓ إن الصيرفة الإلكترونية تؤدي لتيسير التعامل بين المصارف وجعله متوصلا على مدار الساعة؛
- ✓ اختصار المسافات الجغرافية ورفع الحواجز التقليدية؛
- ✓ توفير المزيد من فروع العمل والاستثمار.

المطلب الثالث: القنوات المصرفية الإلكترونية وأنظمة وسائل الدفع

تتكون القنوات المصرفية الإلكترونية من عديد القنوات المرئية، عبر الإنترنت، عبر الهاتف النقال... الخ، كما توجد وسائل دفع مختلفة فصلها في هذا المطلب.

أولاً: القنوات المصرفية الإلكترونية

توجد هناك قنوات مصرفية إلكترونية مختلفة نذكرها فيما يلي:²

✓ الصيرفة عبر الصراف الآلي:

هو جهاز يعمل أوتوماتيكيا لخدمة العملاء دون تدخل العنصر البشري ضمن برامج معدة مسبقا تلبى العديد من الحاجات المصرفية لصالح العملاء على مدار 24 ساعة، وذلك من خلال بطاقة الصراف الآلي، وهي بطاقة بلاستيكية تحمل معلومات العميل وتصدر عن البنك.

ويقدم هذا الأخير خدمات منها: السحب من حساب العميل والتوفير نقدا وهذا بالعملة المحلية، الإيداع بالحسابات نقدا، التحويلات من حساب لآخر، الاستفسار عن الرصيد، طلب دفتر الشيكات، طلب كشف الحسابات... الخ.

✓ الصيرفة عبر الهاتف المرئي:

تمت إضافة الشاشة المرئية في الهاتف في العديد من الدول المتقدمة، وتعتمد على الشاشات المرئية، خطوط الهاتف ولوحة المفاتيح، ويمكن للعميل الحصول على عدة خدمات من المنزل أو المكتب أو في أي مكان تتوفر به التغطية بالشبكة.

¹ بلوفاي محمد، مدى استخدام تكنولوجيا المعلومات في النظام المصرفي الجزائري، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، جامعة أبو بكر بلقايد، تلمسان، 2006-2007، ص 50.

² العياطي جهيدة، محمد بن عزة، مرجع سابق، ص ص3-4.

✓ الصيرفة عبر الهاتف النقال:

في الوقت الراهن مع ظهور الجيل الجديد للهواتف النقالة الذكية، التي تتميز بنفس خصائص الحاسب الآلي، فبمجرد توفر التغطية بالشبكة يمكن للعميل الحصول على أي خدمة مصرفية يريدها.

✓ الصيرفة عبر التلفزة الرقمية:

يتم من خلالها الربط بين جهاز التلفزيون والحاسب الآلي للعميل والمصرف من خلال الأقمار الصناعية، إذ يمكن للعميل الدخول إلى حاسب المصرف من خلال رقم سري يمنح له بهدف تنفيذ العمليات المطلوبة.

✓ الصيرفة عبر الإنترنت

تعرف على أنها استخدام الإنترنت كقناة للحصول على الخدمات المصرفية، مثل: فتح الحسابات، تحويل الأموال والحصول على خدمات مصرفية جديدة.

ثانياً: أنظمة وسائل الدفع الإلكترونية

يعرف البنك المركزي الأوروبي الدفع الإلكتروني (e-paiement) أنه كل عملية دفع صدرت وعولجت بطريقة إلكترونية، وهي مجموعة الأدوات والتحويلات الإلكترونية التي تصدرها المصارف ومؤسسات الائتمان، وبسبب تنوع هذه الوسائل واختلاف خصائصها أضحت من الصعب تقديم تعريف موحد للنقد الإلكتروني وهي¹:

✓ الدفع باستخدام البطاقات البنكية

إن البطاقات البنكية أو ما يطلق عليها النقود البلاستيكية، هي عبارة عن بطاقات بلاستيكية ممغنطة يستطيع حاملها استخدامها في شراء معظم حاجياته، أو أداء مقابل ما يحصل عليه من خدمات دون الحاجة لحمل مبالغ مالية كبيرة، والتي قد تتعرض لمخاطر السرقة، الضياع أو التلف².

يشهد استعمال البطاقة المصرفية تزايداً ملحوظاً، يستند إلى تطور المهام المؤداة بواسطتها فقد كانت في انطلاقتها بطاقة عادية، أي قطعة كرتون أو بلاستيك تحتاج عملية إثبات الدفع فيها إلى توقيع إيصال على نسختين تعطى نسخة للتاجر تخوله تحصيل حقه من المؤسسة المالية أو المصرف وتبقى النسخة الثانية مع المستخدم لاحتساب مدفوعاته إزاء المصرف.

¹ رحيب حسين، هواري معراج، الصيرفة الإلكترونية كمدخل لعصرنة المصارف الجزائرية، الملتقى الوطني حول المنظومة المصرفية الجزائرية والتحويلات الاقتصادية - واقع وتحديات، جامعة الشلف، يومي 14-15 ديسمبر 2004، ص 320.

² طاهر لطفي، جميعي صلاح الدين، العمل المصرفي الإلكتروني ودوره في تعزيز وتطوير نظم الدفع الحديثة للتجارة الإلكترونية-دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR: وكالة تبسة 488، مذكرة مقدمة للحصول على شهادة الماجستير، جامعة العربي التبسي، تبسة، 2015-2016، ص 46.

وقد ترافق تطور البطاقة المصرفية مع التطور التكنولوجي المعلوماتي فعمدت المؤسسات المالية والمصارف المصدرة للبطاقات إلى إنشاء شبكات اتصال معلوماتية تتصل بأجهزة طرفية أطلق عليها اسم الصرافات الآلية أو موزعات النقود الأوتوماتيكية كما اعتمد تسميتها في فرنسا Distributeurs Automatique de Billets والتي تعطي لصاحب البطاقة إمكانية سحب الأموال من هذه الأجهزة التي أصبحت منتشرة على أبواب معظم المصارف، تؤمن خدماتها على مدار الـ 24 ساعة.¹

تمكن بطاقة الائتمان حاملها من تسديد أثمان مشترياته من السلع والخدمات، وإجراء المسحوبات النقدية من آلات الصراف الآلي أو من شبابيك المصارف ضمن حدود السقوف المعينة لها، يقوم المصرف بقبض المبالغ المستعملة في حساب البطاقة - بعد تسلمها مباشرة من المورد- لمشتريات السلع والخدمات من نقاط البيع، وعند إجرائها مباشرة لعمليات المسحوبات النقدية من آلات الصراف الآلي، أو من داخل المصارف عن طريق آلات نقاط البيع، كما يقيد مجموع هذه المبالغ مرة واحدة في الشهر على حساب حامل البطاقة الأساسي المفتوح لديه، أو لدى أي مصرف آخر وبالتالي يكون المصرف قد منح عميله فترة إمهال على كل عملية، تتراوح بين 25 و 45 يوماً.²

✓ الشيكات الإلكترونية:

الشيك الإلكتروني هو صورة أو نسخة إلكترونية للشيك الورقي، ويتضمن المعلومات ونفس الإطار القانوني الموجود في تلك الشيكات، لكن يأخذ شكل الكتروني.³ كما يعرف أيضاً بأنه رسالة الكترونية آمنة يرسلها موقع الشيك إلى حامل الشيك ليقدمه للبنك عبر الإنترنت ثم يحول البنك قيمة الشيك إلى حساب حامل الشيك وبعد ذلك يقوم بإلغاء الشيك وإعادته الكترونياً إلى حامله ليكون دليلاً على صرف الشيك.⁴

¹ حسين إبراهيم القضماني، البطاقة المصرفية والإنترنت: دراسة حول الوضعيتين التقنية والقانونية، ط1، اتحاد المصارف العربية، بيروت، لبنان، 2002، ص26.

² وائل الدبيسي، دليل العمليات الإلكترونية في القطاع المصرفي: الواقع والآثار القانونية، اتحاد المصارف العربية، بيروت، لبنان، 2009، ص68.

³ ناظم محمد نوري الشمري، عبد الفتاح زهير العبد اللات، الصيرفة الإلكترونية، دار وائل للنشر و التوزيع، عمان، 2008، ص 50.

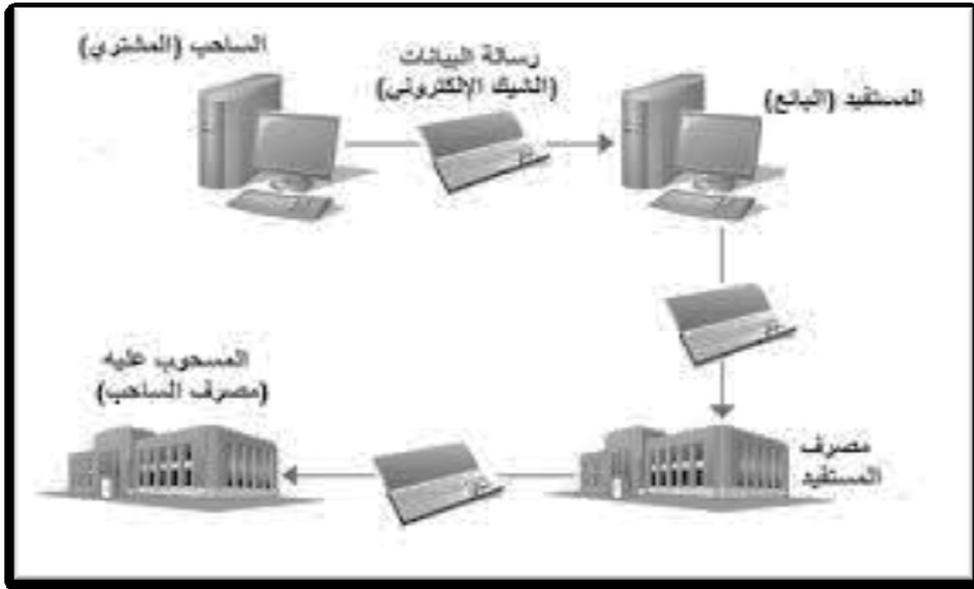
⁴ مصطفى يوسف كافي، النقود والبنوك الإلكترونية في ظل التقنيات الحديثة، دار مؤسسة أرسلان للطباعة والنشر والتوزيع، دمشق، 2011، ص 26.

الفصل الأول..... الأدبيات النظرية والتطبيقية لمتغيرات الدراسة

وينتشر استخدام هذا النوع من الشيكات في المعاملات الإلكترونية التي تتم في قطاع الأعمال، ومن مزايا الشيكات الإلكترونية¹:

- ✓ خفض تكاليف المصروفات الإدارية؛
 - ✓ زيادة كفاءة انجاز عمليات الحسابات والودائع للتجار والمؤسسات المالية؛
 - ✓ تسريع عملية الدفع والمحاسبة التي يقوم بها الزبون؛
 - ✓ تزويد العملاء بمعلومات وتفاصيل أكثر لكشف الحساب؛
 - ✓ الصرف الفوري للشيك والتخلص من الزمن الذي يستغرقه الشيك الورقي.
- والشكل الموالي يوضح لنا الخطوات المتبعة في الشيك الإلكتروني:

الشكل رقم(1-1): عناصر عملية الشيك الإلكتروني



المصدر: محمد غسان يوسف، الشيك الإلكتروني(تداوله حقيقته)، مجلة جامعة البعث، المجلد 38، العدد20، 2016، ص78.

✓ النقود الإلكترونية

تعرف على أنها مجموعة من البروتوكولات والتوقيعات الرقمية التي تتيح للرسالة الإلكترونية أن تحل محل تبادل العملات التقليدية، بعبارة أخرى قيمة نقدية في شكل وحدات ائتمانية مخزنة بشكل الكتروني أو على أداة الكترونية يحوزها المستهلك².

¹ طاهر لطفي، جميعي صلاح الدين، مرجع سابق، ص49.

² العياطي جهيدة، محمد بن عزة، مرجع سابق، ص6.

ويتميز النقد الإلكتروني بمجموعة من الخصائص هي¹:

- أنه يحتفظ بالقيمة كمعلومات رقمية مستقلة عن أي حساب مصرفي؛
- يسمح النقد الإلكتروني بتحويل القيمة إلى شخص آخر عن طريق تحويل المعلومات الرقمية؛
- يتناسب مع التعاملات النقدية القليلة القيمة؛
- يتميز بالقابلية للانقسام ولكونه متاحا بأصغر وحدات النقد الممكنة كتنسيير لإجراء المعاملات محدودة القيمة؛
- التعامل فيه متاح في كافة الأوقات والظروف ويتناسب مع طبيعة تكوينية للإنترنت، وما تقتضيه من استمرار المبادلات الدولية وحتى في اختلاف التوقيت من بلد لآخر.

المبحث الثاني: أثر الصيرفة الإلكترونية على جودة الخدمة المصرفية

يعتبر الاهتمام بالجودة من أهم الاستراتيجيات المتبعة لضمان التميز والتفوق في المجال المصرفي، ونظرا لأهمية الخدمات التي تقدمها المصارف، فإن إدارتها مطالبة بتحسين جودة الخدمات المقدمة بما يفي بالتزاماتها ويجعلها قادرة على تلبية توقعات العملاء، كما أدى ازدياد حدة المنافسة بين المصارف سواء على المستوى المحلي أو على المستوى العالمي إلى قيام الإدارة بالبحث عن وسائل لتحسين مزاياها التنافسية حيث لجأت هذه المصارف إلى الارتقاء بجودة الخدمات التي تقدمها لعملائها بهدف المحافظة على هؤلاء العملاء، وتحسين الأداء بالقدر الذي يؤمن رضا العملاء عن خدماتها أو منتجاتها.

المطلب الأول: ماهية جودة الخدمة المصرفية

نتعرض من خلال هذا العنصر إلى تحديد أهم مفاهيم جودة الخدمة المصرفية عموما والالكترونية خصوصا التي جاءت بها النظريات الحديثة بعد التطرق إلى تعريف كل من جودة الخدمة وجودة الخدمة المصرفية:

أولاً: تعريف جودة الخدمة المصرفية

✓ تعريف جودة الخدمة

عرفت المنظمة الدولية للمواصفات (ISO) الجودة بأنها الدرجة التي تشبع فيها الحاجات والتوقعات الظاهرية والضمنية، من خلال جملة الخصائص الرئيسية المحددة مسبقاً².

¹ عرابية رابح، دور تكنولوجيا الخدمة المصرفية الإلكترونية في عصنة الجهاز المصرفي الجزائري، مجلة الأكاديمية للدراسات الإجتماعية والإنسانية، العدد 8، 2012، ص17.

² عبد اللطيف مصلح محمد عايض، إدارة الجودة، جامعة العلوم والتكنولوجيا، صنعاء، اليمن، 2012، ص12.

وتعرف جودة الخدمة أيضا على أنها الانحراف القائم بين قيمة الخدمة المدركة وتلك المتوقعة من قبل الزبون¹. كما تعرف على أنها التطابق مع المتطلبات وهذا يعني أنه على المنظمة أن تضع المتطلبات والمواصفات عند وضع أهداف الجودة، ثم يجب أن تتفق الخدمة مع هذه المواصفات².

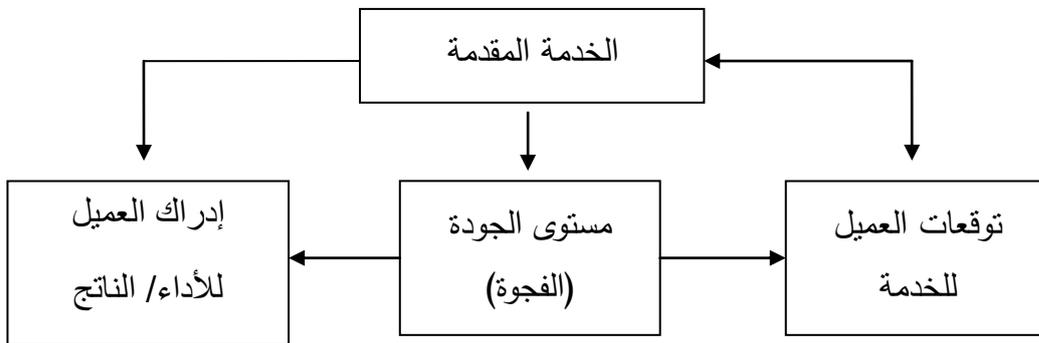
✓ تعريف جودة الخدمة المصرفية

هي إرضاء لمتطلبات الزبون ودراسة قدرة المصرف على تحديد هذه المتطلبات والقدرة على تلبيتها، فإذا تبنى المصرف عملية تقديم خدمات ذات جودة عالية يجب عليه أن يسعى لذلك من خلال التفوق على حاجات وتوقعات الزبون³.

كما تعرف على أنها قدرة المصرف على الإستجابة لتوقعات الزبائن ومتطلباتهم أو التفوق عليها، فمن خلال الجودة تسعى المصارف لدعم قدراتها التنافسية من خلال تقديم الخدمة الممتازة التي تعزز موقف المصرف ومكانته في السوق المستهدفة⁴.

وهذا ما يمكن توضيحه عن مفهوم جودة الخدمة من خلال الشكل التالي:

الشكل رقم (1-2): مفهوم جودة الخدمة



المصدر: أحمد شعبان محمد علي، التسويق والخدمات المصرفية، دار التعليم الجامعي، القاهرة، مصر، 2017، ص233.
من خلال التعاريف السابقة يمكن تعريف جودة الخدمة المصرفية بأنها:

¹ إياد عبد الفتاح النسور، تسويق المنتجات المصرفية، الطبعة الأولى، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2018، ص80.

² فيروز قطاف، عبلة بزقاري، جودة الخدمة المصرفية، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2019، ص63

³ هالة عبدلي، الصيرفة الالكترونية آلية لضمان جودة الخدمات المصرفية، مجلة الأصيل للبحوث الاقتصادية والإدارية، جامعة خنشلة، العدد الأول جوان 2017، ص 388.

⁴ راوية مسعودي، التسويق الإلكتروني وأثره على جودة الخدمات المصرفية دراسة حالة: القرض الشعبي الجزائري، مذكرة الماجستير، تخصص: إدارة العمليات التجارية، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 3، 2014، ص 79.

"المقارنة التي يعقدها الزبون بين جودة الخدمة المرغوب الحصول عليها والخدمة الفعلية التي حصل عليها".

✓ تعريف جودة الخدمة المصرفية الإلكترونية

جودة الخدمة الإلكترونية هي درجة تسهيل موقع ويب لعمليات التخزين، الشراء والتسليم الفعال للمنتجات، بالإضافة إلى هذا البعد النفسي الذي يتمثل في تسهيل الصفقة والبعد المتعي وهو مجمل العواطف التي يشعر بها مستخدم الإنترنت عند زيارته للمواقع¹.

وتعرف جودة الخدمة المصرفية الإلكترونية بأنها ملائمة ما يتوقعه العملاء مع الخدمة المصرفية المقدمة إليهم باستخدام الوسائل التكنولوجية الحديثة، مع إدراكهم الفعلي للمنفعة التي يحصلون عليها نتيجة حصولهم على الخدمة، لذا فإن الخدمة الجيدة من وجهة نظر الزبائن هي التي تتفق أو تتطابق مع توقعاتهم².

من خلال التعاريف السابقة يمكن تعريف جودة الخدمة المصرفية الإلكترونية على أنها:

"حكم الزبائن على مدى توافق توقعاتهم مع إدراكاتهم الفعلية للمنفعة التي يحصلون عليها من الخدمة المصرفية الإلكترونية التي يقدمها البنك، ومستوى الإشباع والاقتناع الذي تحققه لهم نتيجة حصولهم على الخدمة".

ثانياً: أهمية وأهداف جودة الخدمة المصرفية

✓ أهمية جودة الخدمة المصرفية:

هناك عدد من المؤشرات الرئيسية التي يمكن من خلالها الاستدلال على الجودة في الخدمات عامة والمصرفية خاصة، ومن أبرز هذه المؤشرات ما يلي³:

- ارتبطت الخدمة إلى حد كبير بالجودة حتى أصبح من الضروري اعتماد عدد من المقاييس لتقييم مستوى الرضا المحقق لدى العملاء، من خلال الربط بين الخدمة المقدمة والجودة، وهذا الأمر قاده parasuraman وآخرون إلى اعتماد مقاييس هي عبارة عن سلسلة من المقاييس المتكاملة والمتراصة

¹ كترين فيو، ترجمة وردية واشد، التسويق الإلكتروني، الطبعة الأولى، مجد المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر والتوزيع، بيروت، لبنان، 2008، ص66.

² صلاح الدين مفتاح سعد الباهي، أثر جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية على رضا الزبائن (دراسة ميدانية على البنك الإسلامي الأردني)، مذكرة ماجستير في إدارة الأعمال، كلية إدارة الأعمال، جامعة الشرق الأوسط، الأردن، 2016، ص09.

³ سفيان بوصالح، التحكم في جودة الخدمة البنكية (دراسة نوعية كمية في البنك الوطني الجزائري)، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة أبو بكر بلقايد، تلمسان، الجزائر، 2016، ص47-48.

لمعرفة رأي المستهلك بما يتوقعه من أداء في الخدمة المقدمة له من منتجها، وعلى وفق عدد من المعايير (الخصائص)؛

- أصبح للجودة أبعاد رئيسية يتم اعتمادها بوصفها أساس في القياس لتقييم مستوى الجودة؛
- تعد الجودة في الخدمة المصرفية مؤشرا مهما في قياس مستوى الرضا المتحقق لدى العميل عن الخدمة المقدمة له من قبل المصرف؛

- الجودة في الخدمة المصرفية تخضع للتحسين المستمر عبر إدارة متخصصة ضمن الهيكل التنظيمي للمصرف هادفة لتحقيق الشمولية والتكاملية في الأداء.

✓ أهداف جودة الخدمة المصرفية:

إن الهدف الأساسي من تطبيق جودة الخدمة في المؤسسات المصرفية ما يلي¹:

- انخفاض شكاوي الزبائن والمستهلكين بالنسبة لجودة السلع والخدمات المقدمة لهم؛
- زيادة المبيعات والحصة السوقية والأرباح؛
- زيادة الإنتاجية وتحسين نوعيتها؛
- تحقيق الفاعلية في أداء الأنشطة بسبب تخفيض الأخطاء، إضافة إلى تخفيض مدة الخدمة وتخفيض التكاليف؛
- الارتقاء بمقاييس الجودة للوصول إلى مستوى الجودة العالمية؛
- تحسين الاتصال والتعاون بين وحدات وأقسام المصرف.

ثالثا: مستويات جودة الخدمة المصرفية

هناك خمسة مستويات لجودة الخدمة المصرفية يمكن تحديدها كما يلي²:

- **الجودة المتوقعة:** وهي الجودة المتوقعة من قبل العملاء كالتي تمثل مستوى الجودة من الخدمات المصرفية التي يتوقعون أن يحصلوا عليها من المصرف الذي يتعاملون معه؛
- **الجودة المدركة:** وهي ما تدركه إدارة المصرف في نوعية الخدمة التي تقدمها لعملائها والتي تعتقد أنها تشبع حاجاتهم ورغباتهم بمستوى عالي؛
- **الجودة الفنية (القياسية):** وهي الطريقة التي تؤدي بها الخدمة المصرفية من قبل موظفي المصرف والتي تخضع للمواصفات النوعية للخدمة المصرفية المقدمة؛

¹ المرجع نفسه، ص46

² تيسير العجارمة، التسويق المصرفي، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الأولى، 2005، ص 133.

- **الجودة الفعلية:** هي التي تؤدي بها الخدمة وتعبر 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؛

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

المطلب الثاني: أبعاد جودة الخدمة المصرفية

تعد دراسة معايير جودة الخدمة المصرفية من أهم الأساليب للوصول إلى فهم جوهرها، ولقد تعددت محاولات الكتاب والباحثين لتحديد المعايير التي تتكون منها جودة الخدمات إلا أنها لم تتفق فيما بينها على ماهية هذه المعايير وعددها والمتغيرات الفرعية التي يتكون منها كل معيار.

إضافة إلى ما سبق وصل (Parasuraman et al 1985) إلى تطوير عشرة أبعاد أساسية للجودة، لكن كثرة عدد هذه الأبعاد جعل الدراسات والأبحاث تتلاحق فيما بعد، حيث في سنة 1988 أدرك نفس الباحثين بأن هذه المعايير العشرة لجودة الخدمة المصرفية غير مستقلة تماما عن بعضها البعض، لذلك قاموا باختصارها إلى خمسة معايير فقط وهي¹:

أولاً: الملموسية

تشمل اهتمام العميل بالمظهر الخارجي للمصرف والديكور بداخله، ترتيب الأقسام في المصرف، وسائل نقل الخدمة، الكوادر العاملة في المصرف، المنافع والأدوات والمعدات التقنية المصرفية المستخدمة في المصرف؛

ثانياً: الاستجابة

تتمثل في قيام الكوادر المصرفية العاملة بتقديم الخدمة المصرفية للعملاء بشكل فوري وعاجل، إضافة إلى قدرتهم على التكيف مع الظروف الطارئة والمستجدة والرغبة في مساعدة العميل وتطوير الخدمة المقدمة له؛

ثالثاً: الاعتمادية

وتتمثل في القدرة على تقديم الخدمات المصرفية التي يدرکها ويتوقعها العميل، بصورة دقيقة وبشكل مستمر وفي المواعيد المحددة دون أخطاء؛

رابعاً: الاهتمام والتعاطف

يشمل الجوانب التي تعبر عن درجة تفهم المصرف لاحتياجات العملاء وظروفهم ومصالحهم، كما تعني مستوى العناية والاهتمام الشخصي الذي يقدمه المصرف للعميل؛

¹ إياد عبد الفتاح النور، مرجع سابق، ص82

خامسا: السرية والأمان

ويتضمن الأمان المادي والمالي وسرية المعاملات، من خلال ضمان الحصول على الخدمة حسب الوعد وانعدام الخطر والشك في تعاملات البنك، وأداء سليم من طرف الموظفين.

المطلب الثالث: نماذج تقييم جودة الخدمة المصرفية

تعتبر نماذج تقييم جودة الخدمة المصرفية قابلة للتطبيق في كل المجالات الخدمية سواء التي تتعامل مع العميل بشكل مباشر أو غير مباشر، حيث سنتحدث عن النماذج التي استخدمت لتقييم جودة الخدمة المصرفية¹:

أولاً: مقاييس عدد الشكاوي

ويتم قياس جودة الخدمة من خلال حصر عدد الشكاوي خلال فترة معينة، وتصنيفها حسب نوع الشكوى وما يميز هذه الطريقة سهولة إعطائها مؤشرا نحو إدراك العملاء للخدمة المقدمة لهم.

ثانياً: مقاييس الرضا

تعد من أكثر الطرق استخداما لمعرفة اتجاهات العملاء وقياسها باستخدام مقياس ليكارت، الذي يتكون من 7 درجات لقياس درجة أهمية العناصر المكونة لجودة الخدمة من وجهة نظر العملاء، حيث يتم توجيه مجموعة من الأسئلة للعملاء تقيس رضاهم بعد حصولهم على الخدمة من خلال قائمة استبيان بطاقات تدوين الملاحظات أو المقابلات الشخصية، إن هذه الطريقة تفيد المنظمة خاصة في معرفة جوانب القوة والضعف التي تميز خدماتها، وبالتالي تتيح للمنظمة الملائمة بين احتياجات العملاء² والموارد التي تمتلكها.

ثالثاً: مقياس الفجوة "servqual"

هو نموذج يعتمد على توقعات العميل للخدمة التي يريدها وإدراكاته لمستوى الخدمة المقدمة بالفعل، فالفجوة بين إدراك العميل لمستوى الأداء الفعلي للخدمة وتوقعاته حول جودة الخدمة قبل تقديمها تعتبر المحور الأساسي في نموذج الفجوات التي تعتمد على طبيعة الخدمة وتصميمها وتقديمها.

¹ فيروز قطاف، عبلة بزقاري، مرجع سابق، ص 81.

* servqual تعني: نموذج استبيان متعدد الأبعاد صمم من قبل (Zeithaml) و (Parasuraman) و (berry) عام 1985 وهو اختصار لكلمتي الخدمة (service) والجودة (quality) وهو عبارة عن نموذج يستخدم لقياس رضا المستفيدين من الخدمة.

ويستند هذا المقياس إلى استبيان مكون من 22 عبارة صممت لتغطي 5 أبعاد لجودة الخدمة، حيث أن هذا الاستبيان يطلب من العميل إكمال العبارات الاثنتين والعشرين فيما يتعلق بتوقعاته، وجزء يتعلق بنظرته يتكون من مجموعة مطابقة لجمل خاصة بالمنظمة حول تقديم الخدمة، وذلك بتدوين العلامات على سلم ليكرت المكون من 7 درجات انطلاقاً من الدرجة 1 أوافق بشدة إلى الدرجة 7 لا أوافق بشدة، كما يطلب الاستبيان من العميل تقييم الأهمية النسبية لكل بعد من أبعاد الجودة، وقد حددت في هذا النموذج خمسة فجوات بين توقعات العملاء وإدراكاتهم للخدمة، وهي كالتالي

- الفجوة الأولى: فجوة بين توقعات العملاء وبين إدراك المنظمة؛
- الفجوة الثانية: فجوة بين إدراك إدارة المنظمة والمواصفات المحددة لجودة الخدمة؛
- الفجوة الثالثة: فجوة بين مواصفات جودة الخدمة وبين التسليم الفعلي للخدمة؛
- الفجوة الرابعة: فجوة بين الخدمة المتوقعة وبين الخدمة المدركة؛
- الفجوة الخامسة: فجوة بين الخدمة الفعلية وبين الخدمة المتوقعة.

إن نموذج الفجوات يهدف بشكل أساسي إلى توضيح سلسلة الفجوات التي تؤثر على إدراك العملاء لجودة الخدمة بغرض القيام باتصالات خارجية فعالة تخلق توقعات مساوية للخدمة المدركة المقدمة للعملاء.

رابعاً: مقياس الأداء الفعلي للخدمة "servperf" **

نتيجة للانتقادات السابقة لمقياس الفجوات، استمرت جهود الباحثين للتوصل إلى نموذج آخر علمي وعملي لقياس جودة الخدمة حيث توصل " Taylor and Cronin 1992 " إلى مقياس آخر لا يعتمد على الفجوات من الإدراكات والتوقعات، حيث انصب انتقاد الباحثين في النموذج السابق على صعوبة تحديد وقياس توقعات العملاء وكذلك العمليات الحسابية المعقدة نسبياً التي تتضمنها عملية القياس، وعليه فإن هذا النموذج يقوم على فكرة مبسطة وهي أن جودة الخدمة يجب قياسها بطريقة لا تختلف عن قياس اتجاهات أي أن القياس ينصب على اتجاهات المستفيدين من الخدمة المقدمة نحو مستوى الأداء الفعلي لهذه الخدمة.

خامساً: مقياس العميل الموجه بالقيمة "user-value quality measures"

نظراً للانتقادات التي وجهت إلى النماذج السابقة الذكر تم البحث عن مقاييس أخرى تأخذ في الحسبان سلوك المستهلك، حيث يعد مقياس التكلفة أو مقياس القيمة من منظور العميل أحد هذه المقاييس، وبالتالي يفترض هذا المقياس أن ما يحدد القيمة هي العلاقة بين المنفعة والسعر، بعبارة أخرى فإن العميل يدرك

* * servperf يعتبر نموذجاً معدلاً من سابقه، ويركز على قياس الأداء الفعلي للخدمة المقدمة للعميل على اعتبار أن جودة الخدمة يتم التعبير عنها كنوع من الاتجاهات.

المنفعة المقدمة ويدفع ثمنها لهذه الخدمة، حيث أنه إذا زاد السعر المطلوب عن المنفعة فإن القيمة المدركة للخدمات تصبح دون المستوى ما قد يدفع العميل إلى التحول إلى مؤسسة أخرى وبالتالي يقع على عاتق المنظمة زيادة المنفعة المدركة لخدماتها مع مراعاة علاقة ذلك بالسعر¹.

المطلب الرابع: دور الصيرفة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة المصرفية

تؤثر الصيرفة الإلكترونية على جودة الخدمات المصرفية من خلال تحسين نوعية الخدمة وتخفيض التكاليف واستهداف أسواق جديدة، إضافة إلى توسيع قائمة الخدمات المقدمة وكذا تقوية العلاقة مع العملاء والتي نصلها فيما يلي²:

أولاً: تحسين جودة الخدمات وتقليل التكاليف

لجأ القطاع المصرفي للتجديد أي استخدام تكنولوجيا الاتصال والمعلومات لتحسين جودة خدماته وتوسيع عروضه، أمّا المستفيدين من الخدمات على الإنترنت ينظرون إليها على أنها وسيلة تساهم في توسيع حرية الخدمات وتطوير الخدمات الاستشارية عن بعد.

إن استمرارية وديمومة الخدمة التي تسمح بها مختلف المعدات وأنظمة المعلومات، واللامحلية وكسب الوقت، إمكانية التفاوض، والمرونة، تسهيل عملية الحصول على هذه الخدمة، التفاعل في الوقت الحقيقي، الاستجابة الآنية، تبادل المعلومات الموثوقة والأمانة وغير ذلك، كلها عوامل تساهم في تحسين جودة الخدمة المصرفية، ومنه فالمصارف تعتمد قنوات التوزيع الإلكتروني من أجل زيادة رضا وولاء العملاء.

كما أن اعتماد كفاءة الشبكات يقود إلى تخفيض التكاليف بشكل كبير وتحقيق وفورات الحجم، وتوفير فرصة لنقل المعلومات بتكلفة منخفضة جداً وبناء قاعدة عملاء واسعة. فكلما استخدم المصرف تكنولوجيا المعلومات والاتصال كلما أدى ذلك إلى تزايد حاجة العميل إلى خدمات شخصية نتيجة لزيادة وعيه وإدراكه للمزايا التي تحققها الصيرفة الإلكترونية، ما يلزم المصرف بتقديم خدمات ذات نوعية أفضل وبالشكل الذي يجعلها تفوق ما يتوقعه المستفيد.

إن التعاملات المصرفية الإلكترونية تتمتع بعدة مزايا تفتقدها التعاملات التقليدية، مما تجعل الخدمات المصرفية ترتقي إلى أعلى مستوياتها، كما أنّ الاعتماد على أنظمة الكترونية تعالج وبصفة دائمة مختلف الشكاوى التي يتقدم بها العملاء، كما تساعد نظم المعلومات الفروع المعتمدة عليها في تحسين جودة الخدمة

¹ المرجع نفسه.

² حمزة جيلالي تومي، سارة مولاي مصطفى، الصيرفة الإلكترونية كآلية لعصرنة المصارف الجزائرية وضمان جودة الخدمة المصرفية: -دراسة استطلاعية لعينة من عملاء وكالات المصارف الخاصة بمدينة المدية-، مجلة مجاميع المعرفة، المركز الجامعي تندوف، المجلد 07، العدد 01 شهر أبريل 2021، ص. ص 629-630.

المصرفية عن طريق تزويد الزبون بالمعلومات التي تساعده في الوصول لأكثر وأفضل الخدمات من حيث الجودة ومن حيث تلبية احتياجاته ورغباته، إضافة إلى تزويده بالخدمات المصرفية وبالسرية الملائمة للعمل المصرفي الإلكتروني¹.

ثانياً: فتح أسواق جديدة وتوسيع نطاق الخدمات

إن المصرف الذي يعتمد على قنوات التوزيع الإلكتروني والاتصالات، سيكون قادراً على كسر الحواجز المكانية والزمانية، وبالتالي سيكون قادراً على غزو الأسواق للحفاظ على عملائه، بل واستهداف شرائح جديدة في الأسواق المحلية والأجنبية، أي أن درجة اعتماد المعاملات المصرفية عبر الإنترنت له أثر إيجابي على فتح أسواق جديدة للمصارف، كما أن التكنولوجيا تساعد المصارف على تقديم خدمة أفضل لعملائها وبالتالي تنفي المنافسة وتتغلب عليها لأن المؤسسة المصرفية في هذه الحالة تغير نظامها للعروض من أجل أن يعمل في مجموعة أكثر شمولاً، أكثر تماسكاً، أكثر ثراءً، وأكثر ابتكاراً لكل من المصرف والعميل نفسه واعتماد المصارف على الإنترنت في الواقع يتيح فرصاً جديدة لتوسيع نطاق المنتجات والخدمات المقدمة لتلبية احتياجات العملاء ومتطلباتهم، والتي تختلف عن عروض المنافسين مما يسمح للمصرف التميز مقارنة بالمنافسين الرئيسيين.

ثالثاً: تعزيز العلاقة مع العملاء

إن اعتماد المعاملات المصرفية عبر الإنترنت يسمح للمؤسسات المالية تعزيز علاقتها مع عملائها من خلال استخدام قنوات اتصال متعددة ومتكاملة ومتاحة في جميع الأوقات، هذه العلاقة تميل إلى أن تصبح أكثر تخصيصاً، لهذا فتشخيص العلاقة يمكن أن تكون أفضل ميزة تتجاوز لتلبية الاحتياجات المحددة لكل عميل في المصرف والتي سوف تؤثر على مستوى الرضا العام².

وتلجأ المصارف للاعتماد على قنوات التوزيع الإلكتروني لأجل زيادة ولاء العملاء من الخدمات المتطورة والدائمة التي تسمح بها مختلف المعدات وأنظمة المعلومات وريح الوقت وإمكانية التفاوض، والمرونة وتسهيل عملية الحصول على هذه الخدمة، والتفاعل في الوقت الحقيقي والاستجابة السريعة، وتبادل المعلومات

¹ تقرورت محمد، متطلبات تطوير المعاملات المصرفية الإلكترونية في الدول العربية بالإشارة إلى حالة الجزائر، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، تخصص نقود ومالية، قسم العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة حسنية بن بوعلي - الشلف، الجزائر، 2013/2014، ص 67 .

² أحمد التواتي، تأثير خصائص الخدمة المقدمة على إقبال العملاء على قنوات الصيرفة الإلكترونية- دراسة تطبيقية على المصارف التجارية الليبية، مجلة العلوم الاقتصادية والسياسية، الجامعة الأسمرية الإسلامية، ليبيا، العدد 02، 2013، ص

الموثوقة والأمنة... وغير ذلك، فالعمل ينظر إلى هذه الخدمات الإلكترونية المقدمة عبر شبكة الإنترنت على أنها زيادة في حرية الخدمات والخدمات الاستثمارية عن بعد¹.

المبحث الثالث: عرض الدراسات السابقة حول دور الصيرفة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة المصرفية

هناك العديد من الدراسات التطبيقية التي كان هدفها استقصاء أثر الصيرفة الإلكترونية على جودة الخدمة المصرفية، وسوف يتم استعراضها حسب التسلسل الزمني لها:

المطلب الأول: الدراسات السابقة الأجنبية

- دراسة صالح الدين مفتاح سعد الباهي²

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية بأبعادها (سهولة الاستخدام، توفير الوقت، السرية، الأمان) على رضا الزبائن وقد جاءت لاختبار الفرضيات التي طرحت لمعالجة مشكلة البحث، وتم استخدام المنهج الإحصائي الوصفي التحليلي في هذه الدراسة و ذلك لتناسبه مع متطلبات هذه الدراسة. وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أبرزها: أن مستوى جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية بشكل عام في البنك الإسلامي الأردني في مدينة عمان وفروعه من وجهة نظر عينة الدراسة كان مرتفعاً، إضافة إلى وجود أثر ذي دلالة إحصائية لجودة الخدمات المصرفية الإلكترونية (سهولة الاستخدام، توفير الوقت، السرية، الأمان) على رضا الزبائن في البنك الإسلامي الأردني، و كذلك وجود أثر ذي دلالة إحصائية لأبعاد جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية (سهولة الاستخدام، توفير الوقت، السرية، الأمان) كل على حده على رضا الزبائن في البنك الإسلامي الأردني.

¹ بوعكاز عامر، تطبيق الإدارة الإلكترونية كآلية لتحسين جودة الخدمات المصرفية (دراسة ميدانية)، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، تخصص إدارة المنظمات، قسم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الجلفة، الجزائر، 2020/2019، ص 204 .

² صالح الدين مفتاح سعد الباهي، أثر جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية على رضا الزبائن: دراسة ميدانية على البنك الإسلامي الأردني في عمان - الأردن، مذكرة ماجستير في قسم إدارة أعمال، كلية الأعمال، جامعة الشرق الأوسط، الأردن، 2016.

- دراسة زايد علي عبد الخالق المنزوع¹

هدفت الدراسة إلى بيان أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات في جودة الخدمة في المصارف التجارية اليمنية: دراسة مقارنة بين المصارف الحكومية والخاصة العاملة في العاصمة صنعاء، وأجريت الدراسة على عينة من عملاء المصارف التجارية (الحكومية والخاصة) والعاملين فيها، واستخدمت لأغراض جمع البيانات وتحليلها استبانة وزعت على مقياسين حيث توجه الأول إلى قياس أبعاد تكنولوجيا المعلومات (الأجهزة والمعدات، والبرمجيات، والموارد البشرية، وشبكات الاتصال، وقواعد البيانات)، والثاني هو عبارة عن مقياس SERVQUAL لقياس جودة الخدمة المصرفية عن طريق أبعادها الخمسة (الملموسية، والاعتمادية، وسرعة الاستجابة، والثقة في التعامل، والتعاطف)، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من الاستنتاجات من أهمها: وجود تفاوت في مستوى استخدام أدوات تكنولوجيا المعلومات بين المصارف، وقد أثبتت الدراسة وجود نقص في عدد الكوادر المؤهلة المتخصصة في مجال تكنولوجيا المعلومات، بالإضافة إلى محدودية الخطط والبرامج الخاصة بإعداد وتدريب الكادر المصرفي المؤهل، كما أثبتت الدراسة وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لاستخدام تكنولوجيا المعلومات (الأجهزة والمعدات، والبرمجيات، والموارد البشرية، وشبكات الاتصال، وقواعد البيانات) في جودة الخدمة المصرفية في المصارف اليمنية الحكومية وكذلك أظهرت الدراسة وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لاستخدام تكنولوجيا المعلومات (الأجهزة والمعدات، والبرمجيات، والموارد البشرية، وشبكات الاتصال، وقواعد البيانات) في جودة الخدمة المصرفية في المصارف اليمنية الخاصة.

- دراسة علاء محمد²

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على علاقة جودة الخدمة المصرفية الإلكترونية برضا العميل كما تهدف إلى تحديد أبعاد جودة الخدمة المصرفية الإلكترونية، اعتمدت الدراسة على أسلوب جمع البيانات وقد اشتملت الدراسة على عدد من الأسئلة تقيس أثر جودة الخدمة الإلكترونية على رضا العميل في البنوك الأردنية من خلال قياس مدى تأثير جودة الخدمة الإلكترونية في أبعادها، وقد استخدمت الدراسة مقياس e-SERVQUAL للخدمة الإلكترونية الذي طوره (Zeithaml، et al، 2002) لقياس جودة الخدمة الإلكترونية بهدف التعرف على كيفية تقدير أو تقييم العملاء لجودة الخدمة الإلكترونية. وقد توصلت الدراسة إلى

¹ زايد علي عبد الخالق المنزوع، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات في جودة الخدمة في المصارف التجارية: دراسة مقارنة، أطروحة مقدمة لنيل درجة الدكتوراه في إدارة الأعمال، قسم إدارة أعمال، كلية الإقتصاد، جامعة حلب، سوريا، 2013.
² علاء محمد، أثر جودة الخدمة المصرفية الإلكترونية في البنوك الأردنية على رضا العميل، العدد 137 الجزء الثاني، الطبعة الثانية، مجلة التربية، جامعة الأزهر، 2008.

مجموعة من النتائج على ضوء تحليل البيانات والتي تتمثل في: أن هناك علاقة بين جودة الخدمة المصرفية الإلكترونية ورضا العميل إذ أن العميل يسعى للحصول على خدمات مصرفية دقيقة وسريعة وبأقل جهد ممكن وهذا ما توفره الخدمة المصرفية الإلكترونية كما بينت النتائج أن أبعاد جودة الخدمة المصرفية الإلكترونية منفردة لها علاقة برضا العملاء وقد أشارت النتائج إلى رضا العملاء عن هذه الأبعاد من خلال موافقتهم على العبارات التي تقيس موافقته على كل بعد من أبعاد جودة الخدمة المصرفية الإلكترونية.

المطلب الثاني: الدراسات السابقة على الاقتصاد الجزائري

- دراسة حمزة جيلالي تومي وسارة مولاي مصطفى¹

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مدى مساهمة الصيرفة الإلكترونية في عصرنة القطاع المصرفي الجزائري وضمان جودة الخدمة المصرفية، ومن أجل الوصول إلى هذا الهدف تم استخدام استبانة وُجّهت لعينة عشوائية من عملاء وكالات المصارف الخاصة العاملة بمدينة المدية (سوسبيتي جنرال، بنك الخليج، بي.ن.بي بريباس، نتيكسيس)، حيث بلغت العينة 200 عميل حيث تمّ اعتماد مقياس ليكارت في ذلك، كما استعمل برنامج Spss لقياس آراء العملاء. وقد أظهرت نتائج الدراسة أنّ هناك تأثير ذو دلالة إحصائية لتطبيق الصيرفة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات المصرفية من منظور العملاء في وكالات المصارف الخاصة عند مستوى دلالة 0.05 فهي أدت إلى تحسين الأنظمة المصرفية وخفض تكاليف العمليات الخاصة بالعملاء، كما ساعدت المصارف على الربط والتنسيق بين فروعها المختلفة وسهلت على العملاء القيام بمختلف الأعمال المصرفية بالطريقة التي تُوفر لهم الراحة والأمان هذا ما أدّى إلى رفع كفاءة الخدمات المصرفية الإلكترونية وتحسين جودتها إلا أنها مازالت بطيئة وغير متنوعة، ولم تصل لحد الآن إلى المستوى المطلوب لمنافسة المصارف الرائدة في هذا المجال ليتم فيما بعد تقديم بعض التوصيات إلى إدارة المصارف يمكن من خلالها تطوير الصيرفة الإلكترونية.

¹ حمزة جيلالي تومي، سارة مولاي مصطفى، الصيرفة الإلكترونية كآلية لعصرنة المصارف الجزائرية وضمان جودة الخدمة المصرفية: -دراسة استطلاعية لعينة من عملاء وكالات المصارف الخاصة بمدينة المدية-، مجلة مجاميع المعرفة، المركز الجامعي تندوف، المجلد 07، العدد 01 شهر أبريل 2021، ص. ص 629-630.

- دراسة بن بوريش نشاط الدين¹

تهدف هذه الدراسة إلى الوقوف على معرفة الأثر الكبير الذي تلعبه تكنولوجيا الإعلام والاتصال في البنوك من خلال تحسين وتطوير جودة خدماتها والتعرف على مدى رضا العملاء بمستوى جودة الخدمة البنكية الالكترونية المقدمة لهم، بالإضافة إلى معرفة الفروق الموجودة بين جودة الخدمة البنكية الالكترونية المقدمة من قبل البنوك التجارية الجزائرية العمومية والبنوك التجارية الجزائرية الخاصة. وقد انتهجت الدراسة الأسلوب الاستنباطي وذلك بإتباع الأسلوب الوصفي التحليلي في سبيل التشخيص السليم والوصف الدقيق لموضوع الدراسة من مختلف جوانبه أما في دراسة الحالة فقد اعتمدت الدراسة على أسلوب المقابلات الشخصية مع مسؤولي بعض البنوك وبعض الباحثين الأكاديميين المتخصصين في المجال البنكي وتوزيع الاستبيان على العملاء في البنوك محل الدراسة، وقد تم استخدام برنامج خاص لتحليل البيانات المتحصل عليها كبرنامج SPSS، حيث توصلت الدراسة لمجموعة من النتائج تمثلت فيما يلي: البنوك التجارية الجزائرية قيد الدراسة تبنت تكنولوجيا الإعلام والاتصال وتعتمد عليها بصفة كبيرة وهذا لمواجهة المنافسة المتزايدة في السوق البنكية الجزائرية والعالمية، وقد أوضحت الدراسة أن هناك علاقة قوية بين تكنولوجيا الإعلام والاتصال وجودة الخدمة البنكية، وكلما زادت درجة استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال كلما أدى ذلك إلى زيادة جودة الخدمة البنكية المقدمة وموافقة أغلبية أفراد عينة الدراسة بدرجة عالية على جودة الخدمة البنكية الالكترونية المقدمة، إذ أن الأداء الفعلي لها في البنوك قيد الدراسة يمتاز بالجودة في أغلبية مظاهره الملموسة وغير الملموسة.

- دراسة بركان أمينة²

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة السمات العامة للصيرفة الالكترونية ومدى تأثير اعتمادها على أداء الجهاز المصرفي الجزائري، بالاستفادة من تجارب بعض الدول. وقد استخدمت الدراسة مجموعة من الإحصائيات لمعالجة ما هو متاح من البيانات حول مجموعة من المتغيرات المرتبطة بأداء الجهاز المصرفي، بالإضافة إلى تصميم استبيان غطى 35 وكالة مصرفية في حدود (عين الدفلى، تيبازة، البليدة) ناقشت هذه الأخيرة أثر استخدام الخدمات المصرفية الالكترونية على ربحية هذه الوكالات وأدائها وكذا تأهيل العمال لتقديم هذه الخدمات، ومن أهم النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة أن جميع المصارف الجزائرية لديها مواقع على

¹ بن بوريش نشاط الدين، أثر تكنولوجيا الإعلام والاتصال على جودة الخدمات البنكية دراسة لبعض البنوك التجارية الجزائرية (عمومية وخاصة)، أطروحة دكتوراه، قسم العلوم الاقتصادية، تخصص بنوك ومالية وتأمينات، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة فرحات عباس، سطيف 1، الجزائر، 2018/2017.

² دراسة بركان أمينة، الصيرفة الالكترونية كحتمية لتفعيل أداء الجهاز المصرفي - حالة الجزائر - ، أطروحة دكتوراه، قسم علوم التسيير، تخصص نقود و مالية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 03، الجزائر،

شبكة الانترنت وتقدم الخدمات المصرفية الالكترونية بدرجات متفاوتة، كما أن اعتماد الصيرفة الالكترونية يؤثر إيجابا على كفاءة وفعالية المصرف بالإضافة إلى الزيادة أدائه من خلال زيادة ربحية المصرف وتحسين العلاقة مع عملاءه، كما وأن المصرف المركزي هو الذي يقوم بصياغة توجيهات بشأن الصيرفة الالكترونية.

- دراسة سارة بن غيدة¹

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة أثر آليات إدارة مخاطر الصيرفة الإلكترونية على الخدمة البنكية وذلك من أجل التعرف على طبيعة التأثير بين المتغيرين السابقين، وقد استخدمت الدراسة أسلوب الاستبيان كأداة ضرورية للدراسة تم تصميم استبانته تم توزيعها على عينة من موظفي بعض الوكالات البنكية بأمر البواقي بعد معالجة البيانات المتحصل عليها وباستخدام برمجية SPSS وتحليلها ومن خلال تحليل إجابات أفراد العينة وبعد تحليل درجة تأثير مختلف أبعاد إدارة مخاطر الصيرفة الإلكترونية على الخدمة البنكية تم التوصل إلى أن الوكالات البنكية محل الدراسة تولي أهمية بالغة لآليات إدارة مخاطر الصيرفة الإلكترونية بغية تحسين خدماتها البنكية وهو ما نبرره من خلال الأثر الإيجابي بين متغيرات الدراسة، حيث تتمتع الوكالات البنكية محل الدراسة بتقديم خدمات بنكية متطورة، بالإضافة إلى وجود تأثير إيجابي بين إدارة مخاطر الصيرفة الالكترونية وجودة الخدمة البنكية.

المطلب الثالث: ما يميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة

من خلال استعراض ومراجعة الدراسات السابقة التي تناولت موضوع أثر الصيرفة الالكترونية على جودة الخدمة المصرفية نلاحظ أن هذه الدراسة تتميز عن الدراسات الأجنبية في أنها مطبقة على بنوك عاملة في دولة الجزائر، وتتميز عن الدراسات الجزائرية في أنها استخدمت أسلوب الاستبيان كأداة ضرورية للدراسة حيث تم تصميم استبانته تم توزيعها على عينة من عملاء البنك الوطني الجزائري وكالة سطيف، واستخدام برمجية SPSS لتحليل إجابات أفراد العينة لقياس أثر الصيرفة الالكترونية على جودة الخدمة المصرفية من خلال أبعادها في ذات الوكالة.

¹ سارة بن غيدة، إدارة مخاطر الصيرفة الإلكترونية وأثرها على الخدمة البنكية الالكترونية دراسة حالة عينة من الوكالات البنكية بأمر البواقي CPA BNA ، BEA ، العدد التاسع، مجلة العلوم الإنسانية، جامعة أم البواقي، الجزائر، 2018.

خلاصة الفصل الأول:

لقد تناولنا في هذا الفصل الإطار النظري للصيرفة الالكترونية ودور المعلوماتية في الخدمات المصرفية، وجودة الخدمات في البنك من خلال إعطاء أهم المفاهيم ونماذج تقييم الجودة.

وقد استخلصنا من خلال هذا الفصل انه كان لزاما على المصارف أن تواكب التطور الحاصل في مجال الصيرفة من خلال تقديم خدمات مصرفية تلبي احتياجات العملاء المتزايدة، ولتحقيق ذلك تبنت المصارف عدة مناهج حديثة لتقديم خدمات متنوعة والأهم من ذلك كله الاعتماد على ما وصلت إليه تكنولوجيا المعلومات والاتصال من تطور واستغلت ذلك في تقديم خدماتها في كل مكان وزمان، فانتهجت الخدمات المصرفية الالكترونية التي صارت تغطي الخدمات المصرفية التقليدية بخدمات أكثر حداثة وجاذبية متمثلة في وسائل دفع جديدة كالبطاقات المصرفية المختلفة، النقود الالكترونية، الشيكات الالكترونية، المحافظ الالكترونية وغيرها وبهذا ازدادت المنافسة بين المصارف لتقديم أحسن الخدمات وتلبية احتياجات الزبائن المختلفة، حيث أن المحافظة على جودة متميزة للخدمة المصرفية يؤدي إلى خفض التكاليف وزيادة الربحية والحصة السوقية للمصرف، ولتحقيق ذلك يجب على المصرف التعرف على أبعاد جودة الخدمة ووضع معايير الحكم عليها من أجل تحسينها.

الفصل الثاني:

دراسة ميدانية بالبنك

الوطني الجزائري

BNA

الفصل الثاني دور الصيرفة الالكترونية في تحسين جودة الخدمة المصرفية دراسة حالة البنك الوطني الجزائري وكالة سطيف

تمهيد.

بعدها تناولنا في الفصل الأول الإطار النظري للخدمات المصرفية، من خلال تحديد مختلف المفاهيم، وما تقدمه من إيجابيات في تحسين العمل المصرفي، خاصة مع ارتباطها ببعث تكنولوجيا الإعلام والاتصال، الشيء الذي ساهم في تقديم خدمات مصرفية متنوعة وذات جودة، الأمر الذي يساهم في تقديم خدمة مصرفية تشبع حاجات العميل.

سنقوم في الفصل التطبيقي بإسقاط ما تم تناوله في الجانب النظري على دراسة ميدانية بالبنك الوطني الجزائري BNA- وكالة 712 سطيف، لنخلص في الأخير إلى اختبار للفرضيات المطروحة في دراستنا. وسنتناول في هذا الفصل ما يلي:

- ✓ **المبحث الأول:** تقديم عام للبنك الوطني الجزائري BNA؛
- ✓ **المبحث الثاني:** منهجية دراسة الاستبيان واختيار المجتمع والعينة؛
- ✓ **المبحث الثالث:** عرض وتحليل نتائج الدراسة الميدانية واختبار الفرضيات.

الفصل الثاني دور الصيرفة الالكترونية في تحسين جودة الخدمة المصرفية

دراسة حالة البنك الوطني الجزائري وكالة سطيف

المبحث الأول: تقديم عام للبنك الوطني الجزائري BNA

يعتبر البنك الوطني الجزائري BNA، من بين أهم البنوك ذات الطابع العمومي، يقوم على تقديم مختلف الخدمات المالية التجارية الداخلية والخارجية، وهذا سنحاول الإشارة إلى خصائصه وأهدافه وذلك من خلال معالجة النقاط التالية.

المطلب الأول: لمحة تاريخية عن البنك الوطني الجزائري، مهامه وأهدافه:

سنقوم في هذا المطلب في استعراض المراحل التاريخية التي مر بهم البنك الوطني الجزائري، ثم التطرق لمهامه وكذا أهدافه المختلفة.

أولاً: لمحة تاريخية عن البنك الوطني الجزائري BNA

تعود تسميته بالبنك الوطني الجزائري و بالاختصار ب و ج، والكائن مقره الاجتماعي بالجزائر العاصمة ب 8 شارع شي غيفارا، حددت مدته ب 99 سنة ابتداء من التسجيل الرسمي بالسجل التجاري. تأسس البنك الوطني الجزائري بمرسوم 66-178 بتاريخ 13 جوان 1966 على شكل شركة وطنية تدير بواسطة القانون الأساسي لها و التشريع التجاري، حيث مارس كافة النشاطات المرخصة للبنوك التجارية ذات الشبكة، كما تخصص إلى جانب هذا في تمويل القطاع الزراعي.

وفي عام 1982 تم إعادة هيكلة البنك، من خلال إنشاء بنك جديد متخصص هو بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR، حيث تتمثل مهمته الأولى والأساسية في التكفل بالتمويل وتطوير المجال الفلاحي. وفي عام 1988 صدر القانون رقم 01-88 بتاريخ 12 جانفي 1988، والمتضمن توجيه المؤسسات الاقتصادية نحو التسيير الذاتي، والذي كان له تأثيرات أكيدة على تنظيم ومهام يعتبر البنك الوطني الجزائري BNA منها:

- خروج الخزينة من التداولات المالية، وعدم تمركز توزيع الموارد من قبلها؛

- حرية المؤسسات في التوطين لدى البنوك؛

- حرية البنك في أخذ قرارات تمويل المؤسسات.

وفي عام 1990 صدر القانون رقم 10-90 بتاريخ 14 أفريل 1990 والمتعلق بالنقد والقرض، والذي سمح بصياغة جذرية للنظام البنكي بالتوافق مع التوجهات الاقتصادية الجديدة للبلاد، فقد وضع هذا القانون أحكاماً أساسية من بينها، انتقال المؤسسات العمومية من التسيير الموجه إلى تسيير ذاتي.

الفصل الثاني دور الصيرفة الالكترونية في تحسين جودة الخدمة المصرفية

دراسة حالة البنك الوطني الجزائري وكالة سطيف

وبالتالي على غرار البنوك الأخرى، يعتبر يعتبر البنك الوطني الجزائري BNA كشخص معنوي، يؤدي كمهنة إعتيادية كافة العمليات المتعلقة باستلام أموال الناس، عمليات القروض وأيضاً وضع وسائل الدفع وتسييرها تحت تصرف الزبائن.

وفي عام 1995 يعتبر البنك الوطني الجزائري BNA أول بنك حاز على اعتماده، بعد مداولة مجلس النقد والقرض بتاريخ 05 سبتمبر 1995؛ وفي جوان 2009 تم رفع رأسمال البنك من 14600 مليار دج إلى 41600 مليار دج.

ثانياً: مهام وأهداف البنك الوطني الجزائري.

سنفصل فيما يلي مختلف مهام وأهداف البنك الوطني الجزائري.

1- مهام البنك الوطني الجزائري.

يقوم البنك الوطني الجزائري بمهام كل بنك يستلم الودائع من الجمهور بنوعيه التجاري والهام ويقوم بالخدمات المهنية لمؤسسات كما جاء في المادة الثانية من القانون الأساسي للبنك. كما يقوم بالتعامل مع كل البنوك التجاري المتعارف عليها في المهنة البنكية و كل عمليات الصرف مع العملات الأجنبية وعمليات القرض في إطار التشريع المعمول به والقوانين التي تنظم عمل البنوك في الجزائر و نذكر خاصة قانون النقد والقرض .

كما أنه من الممكن أن يكتتب على أي شكل كان، أي مساهمة في كل مؤسسة أو شركة وطنية أو أجنبية التي يكون موضوعها مشابه أو يمكن من تطوير عمليات البنك الخاصة، كما أنهم يمكن أن يعمل لوحده أو بالتعاون من مؤسسات أخرى مباشرة أو غير مباشرة في الجزائر أو خارج على أي شكل كان كل العمليات التي تدخل في حيز نشاطه.

وعموماً يمكن تلخيص أهم وظائف البنك فيما يلي:

- ✓ تقديم خدمات مالية للأفراد و المؤسسات؛
- ✓ تحصيل الودائع البنكية الخاصة بالصرف و القرض في إطار التشريع البنكي القائم والقواعد الخاصة به؛
- ✓ القيام بمختلف العمليات البنكية سواء نقداً أو عن طريق الاعتمادات والتحويلات...
- ✓ إيجار الصناديق الحديدية بمقابل؛
- ✓ منح القروض الطويلة والمتوسطة والقصيرة الأجل؛

الفصل الثاني دور الصيرفة الالكترونية في تحسين جودة الخدمة المصرفية

دراسة حالة البنك الوطني الجزائري وكالة سطيف

- ✓ تمويل التجارة الخارجية؛
- ✓ خصم الأوراق التجارية والمالية؛
- ✓ تقديم خدمات الوساطة في عمليات الشراء والبيع والاكتتاب في السندات العامة والأسهم؛
- ✓ تسليم وتحويل القيم المنقولة أو رهنها؛
- ✓ معالجة كل عمليات التبادل على الحساب أو لأجل، وكل أنواع القروض، الرهن الحيازي وتحويلات العملة الأجنبية.

2- أهداف البنك الوطني الجزائري

للبنك الوطني الجزائري جملة من الأهداف أهمها مايلي:

- محاولة التوسع بفتح المزيد من الوكالات في كل الولايات الوطنية؛
- إدخال تقنيات و وسائل حديثة، لمواكبة التقدم التكنولوجي، في ظل الإصلاحات النقدية؛
- ترقية العمليات المصرفية المختلفة، كمنح القروض وجذب الودائع... إلخ؛
- احتلال مكانة إستراتيجية ضمن الجهاز المصرفي؛
- لعب دور فعال في إحداث التنمية الاقتصادية.

المطلب الثاني: مؤشرات عامة حول البنك الوطني الجزائري وهيكله التنظيمي

في هذا المبحث سنقوم بعرض بعض المؤشرات والمعطيات العامة التي تخص البنك الوطني الجزائري، وكذا سنقوم بتفصيل للهيكل التنظيمي التي تتكون من الوحدة 712 الكائنة بمدينة سطيف.

أولاً: مؤشرات عامة حول البنك الوطني الجزائري

فيما يلي عرض لبعض المعطيات والمؤشرات العامة التي تخص البنك الوطني الجزائري:

- ✓ 214 وكالة تجارية موزعة عبر التراب الوطني؛
- ✓ 17 مديرية جهوية للإستغلال؛
- ✓ 145 موزع آلي للأوراق النقدية (DAB)؛
- ✓ 95 شبك آلي للبنك (GAB)؛
- ✓ يوظف البنك أكثر من 5000 على المستوى الوطني،
- ✓ المئات من المؤسسات لديها اشتراك في خدمة تبادل المعطيات الإلكترونية (EDI) ؛

الفصل الثاني دور الصيرفة الالكترونية في تحسين جودة الخدمة المصرفية

دراسة حالة البنك الوطني الجزائري وكالة سطيف

✓ توزيع أكثر من 643214 بطاقة بين بنكية؛

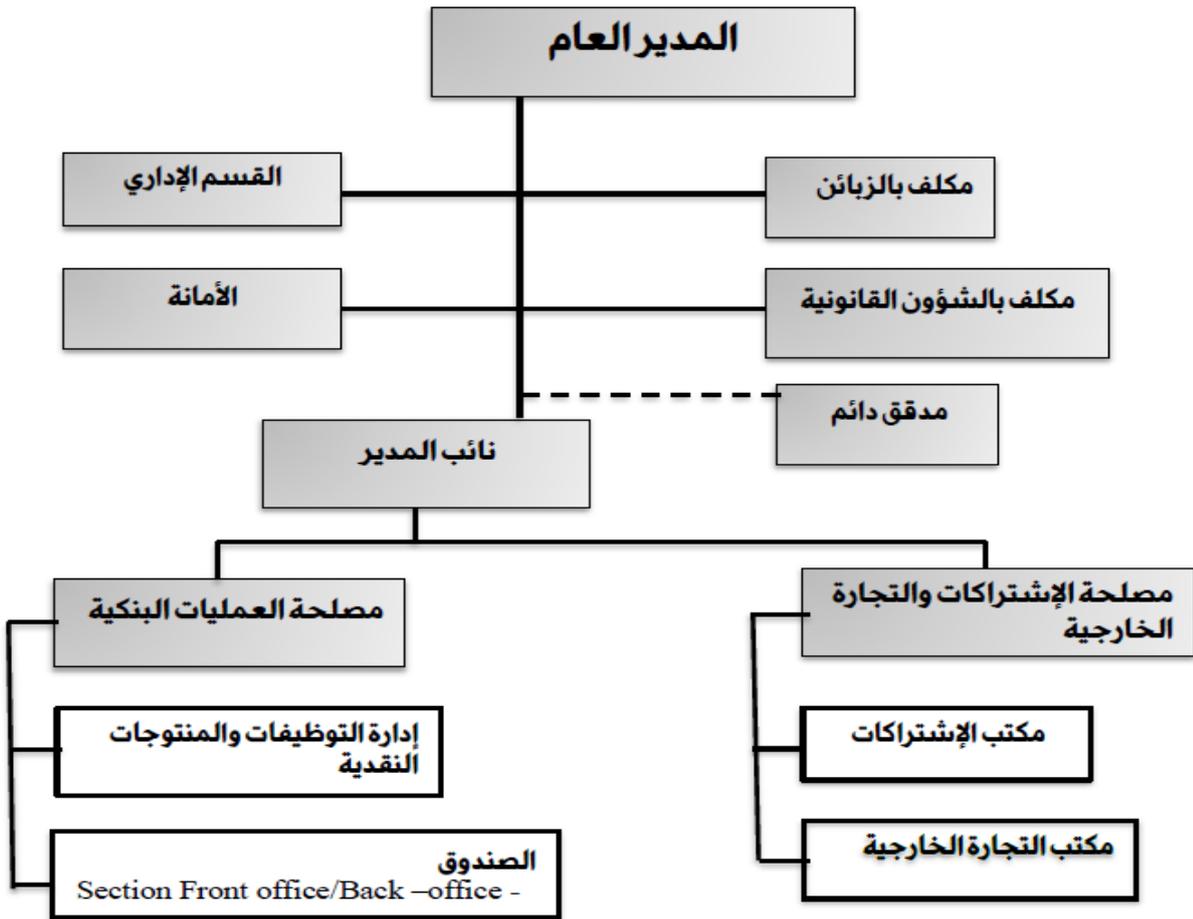
✓ فتح 566722 حساب للزبائن.

ثانيا: الهيكل التنظيمي للبنك الوطني الجزائري - وحدة 712

بعدما قمنا بدراسة ميدانية للبنك الوطني الجزائري - وحدة 712، سنقوم بتفصيل مختلف المصالح التي

يقوم عليها ومختلف المهام الموكلة إلى كل مصلحة، وفيما يلي تفصيل في الهيكل التنظيمي.

الشكل رقم (1-2): الهيكل التنظيمي للبنك الوطني الجزائري - وحدة 712



المصدر: من الوثائق الداخلية للبنك الوطني الجزائري.

ويمكن تفصيل أدوار ومهام كل مصلحة من خلال ما يلي:

1-المدير: وهو أعلى جهاز في الوكالة حيث يشرف على جميع المصالح الموجودة في الشكل التنظيمي.

ومن أهم مهامه:

-السهر على تطبيق القوانين وممارسة الرقابة على الموظفين؛

الفصل الثاني دور الصيرفة الالكترونية في تحسين جودة الخدمة المصرفية

دراسة حالة البنك الوطني الجزائري وكالة سطيف

- يقوم بوضع السياسات الخاصة بالعمل داخل الوكالة وإعداد الميزانية السنوية؛
 - كما يقوم المهام اليومية المتداولة كإمضاء على الوثائق المهمة، استقبال شكاوي الزبائن... الخ.
 - 1-2- نائب المدير:** وهو يخلف مكان المدير في حالة الغياب أو في حالة مهام خارج البنك، ويقوم ب:
 - تسيير المستخدمين وتوفير الوسائل العامة من مطبوعات الوثائق؛
 - يقوم بجميع الأعمال الإدارية بالموازاة مع المدير كما يمثل كعضو استشاري في فحص القروض المقدمة.
 - 1-3- الأمانة العامة:** تتكفل هذه المصلحة بالاتصال داخل وخارج الوكالة، كما تعمل على:
 - إيصال المعلومات من المدير إلى المصالح؛
 - تحديد مواعيد لقاءات المدير وجمع الوثائق التي تحتاج إلى إمضاءات؛
 - استقبال الزبائن القادمين للاستعلام.
 - **قسم المتابعة الإدارية:** يقوم هذا المكتب بمتابعة ملفات وعمليات تسديد القروض، كما تعمل على تجديد عقود التأمين عند حلول انتهائها.
 - المكلف بالشؤون القانونية والمنازعات:** يهتم هذا المكتب بالشؤون القانونية والمنازعات التي تحل على البنك، كما تقوم بتجميد أرصدة الأشخاص في البنك في حالة عدم تسديد ديونهم.
 - 2- مصلحة العمليات البنكية:** تعمل هذه المصلحة على مهام الصندوق والتحويلات:
 - 1-2- الصندوق:** وهو بدوره ينقسم إلى قسمين: صندوق رئيسي وآخر ثانوي، بحيث أن الرئيسي يستقبل الودائع وعمليات السحب والدفع بالعملة الوطنية وبمبالغ كبيرة. وهذا ما يجري العكس في الصندوق الثانوي. ومن خلال هذا نستخلص أن الصندوق له عمليتين أساسيتين يقوم من أجلها وهي:
 - **الإيداع:** وهو إضافة مبلغ معين سوء كان لحساب خاص أو للغير.
 - **السحب:** يتم بطلب من الزبون وذلك باقتطاع مبلغ معين من حسابه بتقديمه اما بدفتر الشيكات أو شيك الشباك أو دفتر الادخار.
 - 2-2- التحويلات:** تتمثل هذه العملية في اقتطاع مبلغ معين من حساب الزبون (الأمر) وإيداعه في حساب لشخص آخر (المستفيد). وتسير هذه العملية بناء على طلب الزبون فقط.
- كما يمكننا توضيح العملية في الشكل التالي:
- يتكفل هذا القسم بفتح حساب الموظفين والتجار وأصحاب العملة الصعبة كما تعمل على:

الفصل الثاني دور الصيرفة الالكترونية في تحسين جودة الخدمة المصرفية

دراسة حالة البنك الوطني الجزائري وكالة سطيف

أ-فتح حساب الودائع للأجل: بحيث يتعهد الزبون بترك مبلغ من المال تحت تصرف البنك وعدم المطالبة به إلا عند تاريخ الاستحقاق المحدد من طرفه, ويشترط للزبون أن يفتح حساب تابع للوكالة .

ج- فتح ودائع للاطلاع: بحيث يمكن لأصحابها المطالبة بها في أي وقت كالأموال المودعة في حساب جاري وحساب صكوك وحساب دفتر الادخار .

3-مصلحة التوظيفات والمنتجات النقدية:

وهي بدورها تضم المصالح التالية:

3-1-1-1-3-مصلحة الدراسات: مهمتها تتمثل في دراسة ملفات القروض وهذا من خلال:

-استقبال طلبات القروض والسهر على مراقبة الوثائق المكونة للملف؛

- اقتراح ووضع القروض مع تحديد المدة، المبلغ التسديد، مناقشة الضمانات.

3-1-2-1-3-مصلحة القروض المصغرة: وهي خلية مكلفة بمنح قروض لصالح تشغيل الشباب ومخصصة لمشاريع صغيرة كالحرفيين.

3-1-3-3- قروض المؤسسات المصغرة: وهي مصلحة تقوم أيضا على أساس منح قروض لصالح تشغيل الشباب لكنها تنفرع إلى فرعين: فرع ANSEJ وفرع CNAC.

3-1-4-3-قروض القطاع العام والخاص: بحيث أن:

-الخاص: يقوم بمنح قروض للمستثمرين، تجار وحرفيين...الخ، وطلب القرض يتم مباشرة إلى هذا المكتب دون اللجوء إلى وكالات التشغيل.

-العام: تهتم بالمشاريع الاستثمارية الموجهة للقطاع الصناعي كالسباكة والنسيج.

3-1-5-3-القرض العقاري:

-مصلحة القرض العقاري: تعمل هذه المصلحة على المساهمة بقروض من أجل شراء أو انجاز مساكن فردية.

4- مصلحة الإشتراكات والتجارة الخارجية: وهي المصلحة التي تقوم أساسا على شراء وبيع العملات والمستندات الى خارج الوطن, بحيث يمكن تقسيم هذه المصلحة إلى قسمين:

4-1-1-4-قسم الصرف: يختص هذا القسم بشراء أو بيع العملة الأجنبية مقابل عملة وطنية وذلك طبقا لسعر الصرف الرسمي، يحدد سعر الصرف من طرف البنك المركزي أسبوعيا.

4-2-4-قسم التجارة الخارجية: يهتم بكل من الاعتماد والتسليم المستندي:

الفصل الثاني دور الصيرفة الالكترونية في تحسين جودة الخدمة المصرفية

دراسة حالة البنك الوطني الجزائري وكالة سطيف

-الاعتماد المستندي: يعرف حسب قانون البنكي أنه تعهد مكتوب من طرف البنك ويطلب من المشتري(الأمر بالدفع) التسديد للبائع (المستفيد) في آجال محددة مقابل تسليم وثائق تثبت تسليم سلعة محددة تبعا لطرف التنفيذ المتفق عليها.

-التحصيل المستندي: هو عملية تغطية يتدخل فيها البنك كوكيل المصدر لقبض مبلغ السلعة التي يدفعها المشتري مقابل تسليم الوثائق.

المطلب الثالث: الخدمات الإئتمانية الالكترونية المقدمة من طرف البنك الوطني الجزائري BNA

بما أن البنك الوطني الجزائري يعتبر من بين أهم البنوك التجارية العمومية التي انخرطت في إطار الخدمات المصرفية الإلكترونية، سنحاول في هذا المبحث تفصيل أهم الخدمات الإئتمانية المقدمة من طرف البنك الوطني الجزائري BNA.

أولا: البطاقة البنكية الإلكترونية " Carte CIB "

تم إنشائها من طرف شركة SATIM سنة 1998، في البداية كانت كبطاقة سحب فقط ، وفي 2005 أصبحت أداة سحب ودفع ، وهي بطاقة رقمية مزودة بشريحة لتخزين المعلومات والتي تتضمن تحويل الأموال بأمان، وهي وسيلة فمن خلالها يتمكن العميل من تسوية المشتريات والخدمات على أجهزة الدفع الإلكتروني TPE المركبة على مستوى المحلات التجارية التي تقبلها، كما تمكن هذه البطاقة السحب من أي جهاز صراف ألي متصل بالشبكة الإلكترونية بين البنوك في كامل التراب الوطني ، البنك الوطني الجزائري يمنح هذه البطاقة مجانا عند فتح حساب شيك و بمدة صلاحية تبلغ 03 سنوات.

ما الذي تسمح به البطاقة البنكية الإلكترونية ؟

✓ على مستوى الموزع الآلي الخاص بالبنك الوطني الجزائري: السحوبات، الاطلاع على الرصيد؛

✓ الشبايبك الآلية للبنوك الأخرى: السحوبات؛

✓ الدفع عن طريق الانترنت؛

✓ الدفع عن طريق جهاز الدفع الالكتروني؛

✓ على مستوى الشباك الآلي الخاص بالبنك الوطني الجزائري: السحوبات، التحويلات، الدفع

النقدي، الاستعلام عن الرصيد، الاطلاع على رقم التعريف البنكي RIB، العمليات السابقة، استلام الشيك للقبض (في الشباك الآلي البنكي للوكالة المستوطن فيها فقط).

الفصل الثاني دور الصيرفة الالكترونية في تحسين جودة الخدمة المصرفية دراسة حالة البنك الوطني الجزائري وكالة سطيف

1- أنواع البطاقات البنكية الإلكترونية:

هناك نوعين من بطاقة CIB التي يصدرها البنك الوطني الجزائري:

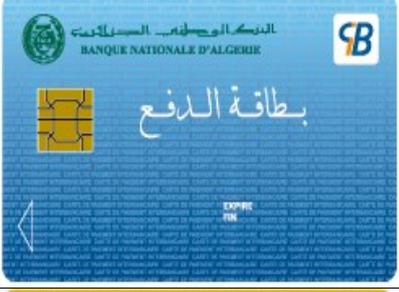
❖ البطاقة الكلاسيكية

توفّر عملية الدفع والسحب مابين البنوك، وتمنح للزبائن وفق معايير تكون محددة لدى البنك.

❖ البطاقة الذهبية

وهي الأخرى تمنح وفق معايير تكون محددة لدى البنك، ولكن هذه البطاقة بالإضافة إلى العمليات السابقة، تمنح لحاملها إئتمان أكبر وسقوف سحب، وسرعة في إجراء التحويلات .
ويمكن تلخيص البطاقتين فيما يلي:

جدول رقم(1-2): خصائص البطاقة البنكية الإلكترونية

شكل البطاقة	الحد الأقصى للسحب	الراتب الأدنى	نوع البطاقة
	*80% من الراتب على الموزع الآلي للأوراق النقدية في الشهر. *حسب الرصيد المتواجد في الشباك الآلي للبنك	أقل من 12000 دج شهريا	البطاقة الكلاسيكية
	*80% من الراتب على الموزع الآلي للأوراق النقدية في الشهر. *حسب الرصيد المتواجد في الموزع الآلي للبنك	تفوق 12000 دج شهريا	البطاقة الذهبية

المصدر: <http://www.bna.dz/ar> تاريخ الدخول 2120/05/13

2- مميزات البطاقة البنكية الإلكترونية:

تتميز البطاقة البنكية الإلكترونية بمميزات عديدة منها:

- ✓ الحماية: الإستفادة من الرمز السري الذي يؤمن عملياتكم البنكية.
- ✓ الفعالية: ربح الوقت بفضل رفاهية و سهولة استعمال البطاقة البنكية الالكترونية.
- ✓ خدمة متوفرة: بإمكانكم سحب أموالكم في أي وقت، هذه الخدمة متوفرة 24 ساعة /24 و 7 أيام /7.

الفصل الثاني دور الصيرفة الالكترونية في تحسين جودة الخدمة المصرفية

دراسة حالة البنك الوطني الجزائري وكالة سطيف

ثانيا: جهاز الدفع الإلكتروني

بهدف عصنة النشاط، قام البنك الوطني الجزائري بوضع جهاز الدفع الإلكتروني (TPE) والذي يسمح بتسوية العمليات عن طريق البطاقة البيبنكية **(CIB) Carte Inter Bancaire**. حيث تكون العملية ضمن شروط الأمان مع ضمان الدفع خلال التعامل، وهو موجه أساسا لزيائن البنك من تجار، مؤسسات ورجال الأعمال، يتميز جهاز الدفع الإلكتروني بما يلي:

✓ **الحماية:** الإستفادة من الحماية التي يوفرها هذا الجهاز من خلال الوقاية من خطر التلاعب بالأموال، الأخطاء و الأوراق النقدية المزورة.

✓ **السرعة:** ربح الوقت عن طريق معالجة العمليات الذي يتم خلال بضعة ثواني فقط.

✓ **السهولة:** جهاز سهل الاستعمال

ثالثا: البطاقة البنكية الدولية

قام البنك الوطني الجزائري بطرح البطاقة البنكية الدولية **VISA** الخاصة بالبنك الوطني الجزائري، يمكن الدفع أو سحب الأموال في أي مكان في العالم (حسب شبكة **VISA**)، حيث تقدر مدة صلاحيتها ب 24 شهرا. تخصص هذه البطاقة للمسافرين إلى الخارج ممن لا يريدون حمل عملة صعبة معهم، أو إلى الأفراد الراغبين في دفع ثمن مشترياتهم عبر مواقع الإنترنت، وبالتالي فهي مخصصة ل:

- ❖ القيام بسحوبات في الجزائر أو خارجها على الموزعات الآلية لأوراق النقدية التي تحمل شعار **visa**.
- ❖ القيام بدفوعات في الجزائر أو في الخارج على أجهزة الدفع الإلكتروني التي تحمل شعار **visa**.
- ❖ القيام بعمليات الدفع عن طريق الإنترنت.

ويقدم البنك الوطني الجزائري نوعين من البطاقات هي:

الجدول رقم (2-2): أنواع البطاقات البنكية الدولية

نوع البطاقة	VISA الكلاسيكية	VISA الذهبية
المقدار المستحق لإكتسابها	€1000	€4500
الحد الأعلى للسحب	€500 في اليوم	€750 في اليوم
الحد الأعلى للدفع	€1000 في اليوم	€3000 في اليوم

المصدر: <http://www.bna.dz/ar> تاريخ الدخول 2021/05/18

الفصل الثاني دور الصيرفة الالكترونية في تحسين جودة الخدمة المصرفية دراسة حالة البنك الوطني الجزائري وكالة سطيف

وتتميز هذه البطاقة ب:

- ✓ **التأمين:** بفضل الرقم السري، البنك الوطني يضمن حماية كافة تعاملاتكم البنكية.
- ✓ **توفر الخدمة:** بحيث يمكن للعملاء سحب الأموال أينما وجدوا 24 ساعة/ 24 و 7 أيام/7.
- ✓ **سهولة الاستعمال:** حيث يمكن الإستفادة من أكبر و أهم شبكة التوزيع الآلي للأوراق النقدية (DAB) في العالم.

- ✓ في حالة نسيان الرمز السري، يتم تبليغ الوكالة التابع لها لمنحهم رمزا سريا جديدا؛
- ✓ في حالة الضياع أو السرقة، الاتصال بوكالتهم للقيام باعتراض (سيتم منحهم بطاقة جديدة).

رابعا: الخدمات المقدمة في إطار البنك عن بعد

بهدف الإستفادة من تطبيقات تكنولوجيا الإعلام والاتصال وريح الوقت وكذا تسهيل العمليات المصرفية، فقد عكف البنك الوطني الجزائري إلى تقديم خدمات مصرفية جديدة في إطار البنك عن بعد Banque à Distance تتمثل في:

1- الخدمات البنكية الإلكترونية ebanking

تعتبر هذه الخدمة خدمة دائمة وأنية بحيث تسمح للزبون من الولوج إلى حساباته البنكية بنقرة بسيطة وبأمان 24 ساعة/ 24 و 7 أيام/7.

كما توفر هذه الخدمة العديد من الخدمات، وتتنوع حسب الباقة المختارة Pack منها:

- ✓ الإطلاع على الحسابات، وتاريخ مفصل عن الرصيد؛
 - ✓ متابعة التحويلات؛
 - ✓ طلب دفتر الشيكات والبطاقة البيبنكية (CIB) Carte Inter Bancaire؛
 - ✓ الإعتراض على البطاقة البيبنكية (CIB) Carte Inter Bancaire في حالة السرقة أو الضياع؛
 - ✓ التسديد الجبائي عبر الإنترنت؛
 - ✓ خدمة الرسائل الإلكترونية.
- تتميز هذه الخدمة بما يلي:

- **الجوارية:** حيث تسمح للزبون بمتابعة التعاملات البنكية من أي مكان يتواجد فيه؛
- **الأمان:** تضمن الأمان للتعاملات البنكية من خلال رقم سري شخصي؛
- **السهولة:** تسمح بالولوج للحسابات البنكية بنقرة بسيطة على الإنترنت؛

الفصل الثاني دور الصيرفة الالكترونية في تحسين جودة الخدمة المصرفية

دراسة حالة البنك الوطني الجزائري وكالة سطيف

- التنوع: حيث تسمح باختيار نوع العمليات التي يريدھا الزبون حسب باقات الخدمات المتوفرة (Pack Net + Pack Net)، ويوفر البنك الوطني الجزائري الموقع الالكتروني التالي للزبائن للاطلاع على الحسابات **.ebanking.bna.dz**

2- خدمة الشباك البنكي عن طريق الهاتف النقال

ويسمح بتقديم هذه الخدمة لزبائن متعامل الهاتف النقال Mobilis والبنك الوطني الجزائري، حيث تسمح لهم بالإطلاع على رصيد حسابهم البنكي، تحويل الأموال وكذا دفع فواتيرهم الهاتفية موبيليس من هواتفهم أينما كانوا وفي أي وقت يشاؤون، وهذا من خلال:

- ✓ تعبئة الخط مسبق الدفع الخاص بموبيليس؛
- ✓ دفع الفواتير الهاتفية لموبيليس؛
- ✓ الإطلاع على رصيد حسابهم البنكي؛
- ✓ القيام بتحويل الأموال ما بين وكالات البنك دون التنقل إلى وكالة الزبون، مثلما يوضحه الشكل الموالي:

الشكل رقم (2-2): خدمة الشباك البنكي عن طريق الهاتف النقال



المصدر: <http://www.bna.dz/ar> تاريخ الدخول 2120/05/23

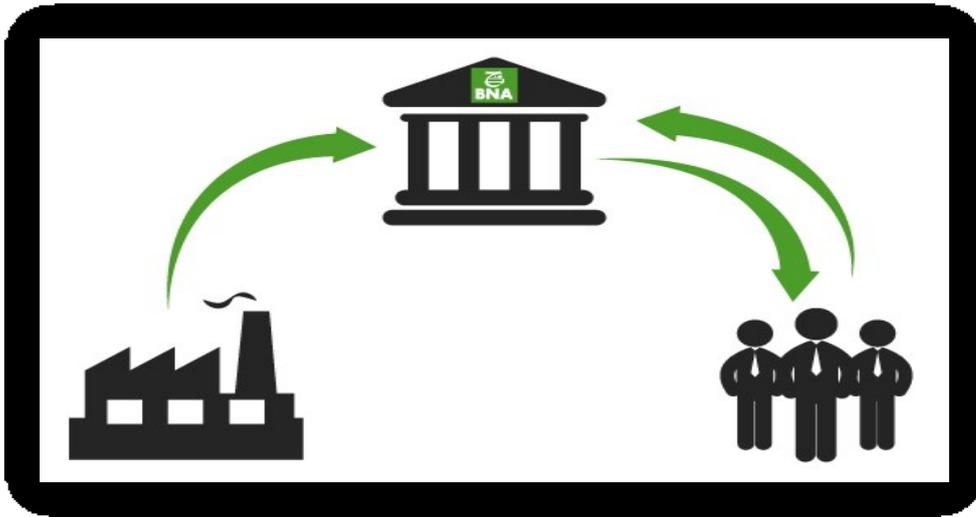
الفصل الثاني دور الصيرفة الالكترونية في تحسين جودة الخدمة المصرفية دراسة حالة البنك الوطني الجزائري وكالة سطيف

3- خدمة تبادل المعطيات المرقمنة

تخص هذه الخدمة أصحاب المؤسسات الذين يرغبون في صب الأجرة الشهرية لموظفيهم، ولا يملكون الوقت للقيام بالعملية؛ لذا قام البنك الوطني الجزائري بتوفير خدمة تبادل المعطيات الآلية EDI. حيث تسمح هذه العملية من الاستفادة من تكنولوجيا الإعلام والاتصال، وبالتالي تحويل الأجر بصفة آلية. وللعملية عدة مزايا هي:

- ✓ **العصرية:** يتحقق الزبائن بأنفسهم من استعمال التكنولوجيات الحديثة في أداء هذه العملية؛
- ✓ **المصدقية:** يستفيدون من الحماية الفائقة من خلال نقل المعلومات إلى ملف مضبوط ومحمي؛
- ✓ **الفعالية:** يستفيد الزبون من سهولة و سرعة سير أمر تحويل الأجر. والشكل الموالي يوضح العملية.

الشكل رقم (2-3): خدمة تبادل المعطيات المرقمنة



المصدر: <http://www.bna.dz/ar> تاريخ الدخول 2120/05/23

4- خدمة الدفع الإلكتروني عبر الإنترنت e.paiment

وهذه الخدمة موجهة لزبون البنك الوطني الجزائري الحامل للبطاقة البيبنكية Carte Inter Bancaire (CIB) الكلاسيكية أو الذهبية، والراغب في تسديد معاملاته عبر الإنترنت، حيث تتيح هذه الخدمة فرصة تسديد الفواتير ومختلف الخدمات عبر الإنترنت. حيث تضمن هذه الخدمة ما يلي:

- ✓ **الحماية:** خدمة مؤمنة وتضمن حقوق المشتريين عبر الواب (Web Acheteurs)؛
- ✓ **السهولة:** الدفع عبر الإنترنت بكل بساطة؛

الفصل الثاني دور الصيرفة الالكترونية في تحسين جودة الخدمة المصرفية

دراسة حالة البنك الوطني الجزائري وكالة سطيف

- ✓ إمكانية الولوج: بإمكانهم الولوج إلى خدمة الدفع الإلكتروني حيثما كانوا وأينما وجدوا 24/سا و 7 أيام/7.
- ✓ الرفاهية: اقتصاد الوقت والطاقة بتفادي التنقلات.

المبحث الثاني: منهجية دراسة الاستبيان واختيار المجتمع والعينة

في هذا المبحث سنقوم بتناول كل من مجتمع الدراسة وكذا عينة الدراسة المبحوثة، كما سنقوم باستعمال كل المصادر والأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة.

المطلب الأول: اختيار المجتمع، عينة وحدود الدراسة

أولاً: اختيار مجتمع وعينة الدراسة

يتكون مجتمع الدراسة من عملاء البنك الوطني الجزائري وكالة سطيف-712، أما عينة الدراسة تتكون من 116 زبون من وكالة سطيف، تم اختيارها بالطريقة العشوائية البسيطة.

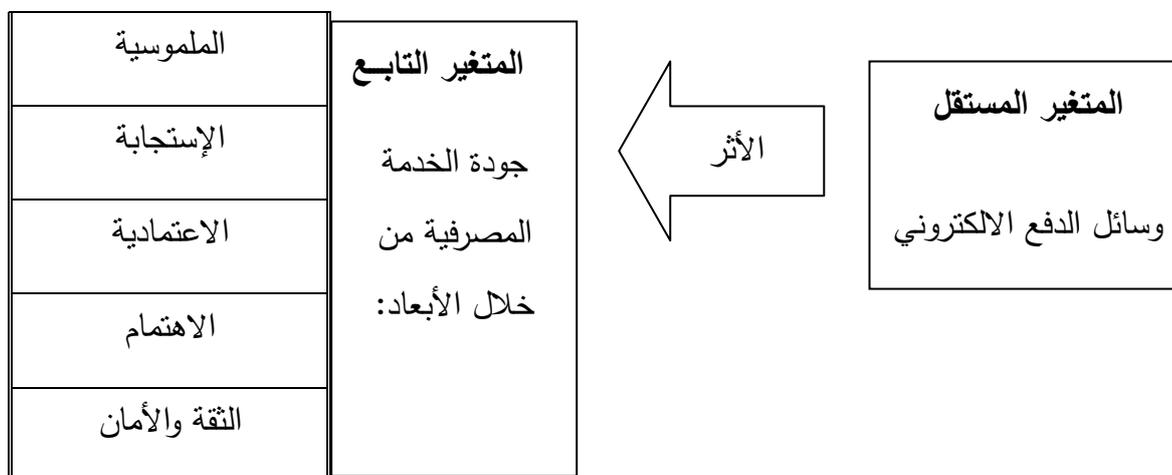
ثانياً: حدود الدراسة

- 1- **الحدود الزمنية:** تمتد الفترة الزمنية لبحثنا بشقيه النظري والميداني خلال السداسي الثاني من السنة الجامعية 2020-2021، ابتداء بتحضير الإطار النظري للدراسة وصولاً إلى إعداد نموذج أولي للإستبيان ثم مرحلة التحليل واستخلاص النتائج.
- 2- **الحدود المكانية:** اقتصرت دراستنا على عينة من زبائن البنك الوطني الجزائري- وحدة 712، الذين يستخدمون الخدمات المصرفية للوكالة.

واستناداً لإشكالية البحث والأسئلة الفرعية المقترحة، تم اعتماد نموذج الدراسة من خلال تحديد المتغير التابع والمتغير المستقل مثلما يوضحه لنا الشكل البياني التالي:

الفصل الثاني دور الصيرفة الالكترونية في تحسين جودة الخدمة المصرفية دراسة حالة البنك الوطني الجزائري وكالة سطيف

الشكل رقم (2-4): نموذج الدراسة



المصدر: من إعداد الطلبة

المطلب الثاني: أدوات الدراسة الميدانية

سنقوم فيما يلي بتفصيل مختلف الأدوات التي اعتمدنا عليها في معالجتنا الإحصائية وهي:

أولاً: أساليب المعالجة الإحصائية

للإجابة على تساؤلات الدراسة ولغاية تحليل البيانات فقد تمت الإستعانة بالحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية برنامج (SPSS) إصدار 24، وتماشياً مع إشكالية وفرضيات الدراسة تم استخدام الأساليب الإحصائية التالية:

- اختبار الثبات ألفا كرونباخ للتحقق من الإتساق الداخلي لفقرات الإستبيان؛
- التكرارات والنسب المئوية لوصف خصائص عينة الدراسة وتحديد استجاباتهم؛
- المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمعرفة درجات الموافقة على عبارات الاستبيان وتأكيد أو نفي استعمال البنك الوطني الجزائري وكالة سطيف لوسائل الصيرفة الالكترونية؛
- معامل الارتباط لبيرسن R لمعرفة وقياس اتجاه ودرجة الارتباط بين متغيرات الدراسة والمتمثلة في وسائل الصيرفة الالكترونية ومتغيرات جودة الخدمة المصرفية؛
- الإنحدار البسيط وذلك لإختبار أثر استخدام وسائل الصيرفة الالكترونية على متغيرات جودة الخدمة المصرفية.

الفصل الثاني دور الصيرفة الالكترونية في تحسين جودة الخدمة المصرفية دراسة حالة البنك الوطني الجزائري وكالة سطيف

تم الاعتماد على سلم (Likert) الخماسي (Likert Scale) في تحديد الإجابات في الاستبيان، وهو أكثر المقاييس شيوعاً، حيث يطلب فيه من المستجوب تحديد درجة موافقته أو عدم موافقته على خيارات محددة، والذي غالباً ما يتكون من خمسة خيارات متدرجة ما بين 05 درجات ودرجة واحدة، يختار المستجوب إجابة واحدة منها كما هو موضح في الجدول التالي¹:

جدول رقم (2-3): سلم (Likert) الخماسي

غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	
01	02	03	04	05	الدرجة

المصدر: محفوظ جودة، التحليل الإحصائي الأساسي باستخدام SPSS، دار وائل، عمان، الأردن، 2008، ص. 23.

بالنسبة لطول المدى بين درجة ودرجة فقد تم حساب الفرق بين الحد الأدنى والحد الأعلى للفئات كما يلي: $4=1-5$ ، حيث أن عدد الفئات هو 5.

نحصل على المدى بقسمة الفرق بين الحد الأعلى والحد الأدنى على عدد الفئات؛ أي $0.8 = 5/4$ ، وبإضافة المدى بالتدرج إلى رموز الفئات ابتداءً من أصغر فئة نحصل على:

- $1.80 = 0.8 + 1$ ؛ أي من 1 إلى 1.80 تمثل غير موافق بشدة، وهو ما يعكس درجة الموافقة المنخفضة جداً؛

- $2.60 = 0.8 + 1.80$ ؛ أي من 1.81 إلى 2.60 تمثل غير موافق، وهو ما يعكس درجة الموافقة المنخفضة؛

- $3.40 = 0.8 + 2.60$ ؛ أي من 2.61 إلى 3.40 تمثل محايد وهو ما يقابل درجة الموافقة المتوسطة؛

- $4.20 = 0.8 + 3.40$ ؛ أي من 3.41 إلى 4.20 تمثل موافق وهو ما يقابل درجة الموافقة العالية؛

- $05 = 0.8 + 4.2$ ؛ أي من 4.21 إلى 05 تمثل موافق بشدة وهو ما يقابل درجة الموافقة العالية جداً.

تبسيطا لعملية التحليل تم تجميع هذه الفئات في ثلاثة فئات كالتالي:

¹ محفوظ جودة، التحليل الإحصائي الأساسي باستخدام SPSS، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2008، ص. 23.

الفصل الثاني دور الصيرفة الالكترونية في تحسين جودة الخدمة المصرفية دراسة حالة البنك الوطني الجزائري وكالة سطيف

- من 01 إلى 2.60 تمثل درجة الموافقة المنخفضة،
- من 2.61 على 3.4 تمثل درجة الموافقة المتوسطة؛
- من 3.41 إلى 05 تمثل درجة الموافقة العالية.

ثانيا : قياس ثبات الأداة

يقصد بثبات الاستبيان أن يعطي نفس النتيجة لو تم إعادة توزيعه لأكثر من مرة تحت نفس الظروف والشروط، بمعنى الاستقرار في نتائج استبيان الدراسة، وعدم تغيرها بشكل كبير فيما لو تم إعادة توزيعه على فئة الدراسة عدة مرات خلال فترات زمنية مختلفة. ومن أجل اختبار ثبات الاستبيان تم الاعتماد على معامل الثبات (Cronbach's alpha) الذي يستخدم لقياس الاتساق الداخلي لعبارة الأداة.

لقد تبين أن معامل الثبات (Cronbach's alpha) يساوي 0.843 بالنسبة لكل الاستبيان، وهو أكبر من المعامل 0.60، حيث كلما ارتفعت قيمة هذا المعامل عن 0.60 واقترب من (1)، كلما دل ذلك على ثبات أكبر لأداة القياس. لتحقيق درجة أعلى من التأكد، تم حساب معامل الثبات (Cronbach's alpha) لكل محور من محاور الاستبيان كمايلي:

جدول رقم (2-4): قياس ثبات الاستبيان

المحور	عدد العبارات	معامل الثبات
المحور الثاني: وسائل الدفع الالكتروني.	13	0.868
المحور الثالث: أبعاد جودة الخدمة المصرفية.	22	0.732
الاستبيان ككل	84	0.843

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

من خلال الجدول نلاحظ أن معامل الثبات الكلي لأداة جمع البيانات بلغ (0.843) وهو معامل ثبات جيد، لأنه يتجاوز 0.60 ويقترب من (1) هو يدل على أن الاستبيان يتمتع بدرجة عالية من الثبات، ويمكن الاعتماد عليه في التطبيق الميداني للدراسة.

كما أن كل معاملات الثبات الخاصة بكل محور على حدى أيضا جميعها تجاوزت 0.60 ما يؤكد درجة الثبات العالية لجميع عبارات محاور الاستبيان.

الفصل الثاني..... دور الصيرفة الالكترونية في تحسين جودة الخدمة المصرفية دراسة حالة البنك الوطني الجزائري وكالة سطيف

المطلب الثالث: وصف خصائص العينة

يهدف تحليل خصائص العينة محل الدراسة، سنقوم بتحليل متغيراتها من ناحية الجنس، العمر، المستوى، المهنة، وكذا مدة التعامل مع البنك محل الدراسة.

أولاً: حسب الجنس

سنقوم فيما يلي بتحليل أفراد العينة من ناحية الجنس، وهو ما يمثله الجدول التالي:

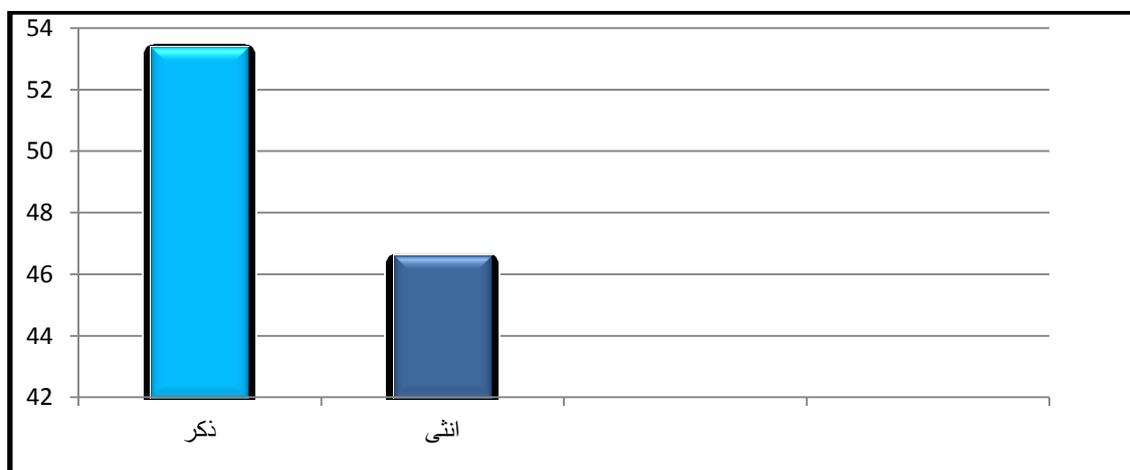
الجدول رقم(2-5): توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس

السنوات	العدد	النسبة المئوية (%)
ذكر	62	53,4
انثى	54	46,6
المجموع	116	%100

المصدر: مخرجات برنامج SPSS.24

نلاحظ من خلال الجدول السابق أن أفراد العينة المستجوبة تتقارب في العدد من ناحية الجنس، إذ يمثل عنصر الرجال مجموع 62 مستجوبا ما يمثل نسبة 53.4%، أما فئة النساء فتتمثل ما مجموعه 54 مستجوبة بنسبة مئوية تمثل 46.6 % ويمكن لنا تمثيلها بيانيا كما يوضحه الشكل الموالي.

الشكل رقم(2-5): توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس



المصدر: معالجة البيانات باستخدام برنامج Excel.

الفصل الثاني دور الصيرفة الالكترونية في تحسين جودة الخدمة المصرفية دراسة حالة البنك الوطني الجزائري وكالة سطيف

ثانيا : حسب العمر

سنقوم فيما يلي بتحليل أفراد العينة من ناحية العمر، وهو ما يمثله الجدول التالي:

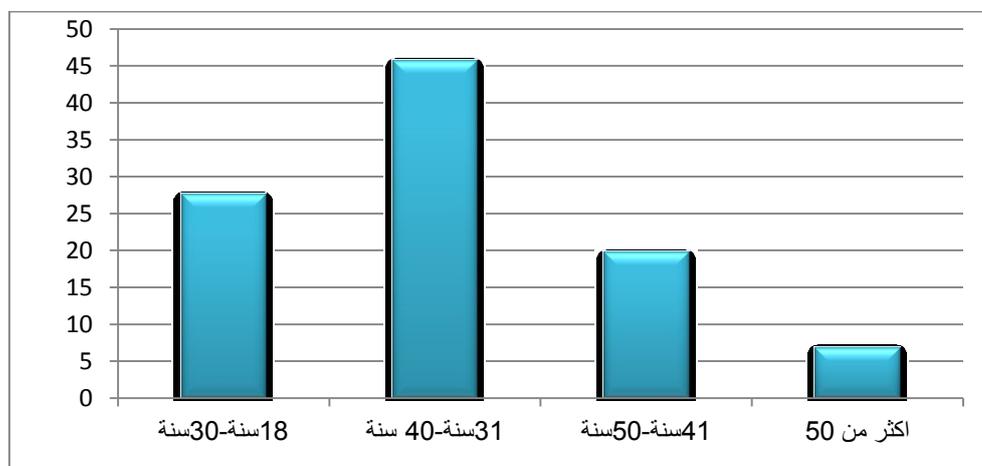
جدول رقم(2-6): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب العمر

العمر	العدد	النسبة
18سنة-30سنة	32	27,6
31سنة-40سنة	53	45,7
41سنة-50سنة	23	19,8
اكثر من 50	8	6,9
المجموع	116	%100

المصدر: مخرجات برنامج SPSS.24

من خلال النتائج المبينة في الجدول فإننا نلاحظ أن هناك تنوعا في توزيع أفراد العينة حسب العمر، لكن تتركز غالبيتها بين 31-40 سنة بنسبة مئوية تقدر ب 45.7 %، لتليها الفئة العمرية المحصورة بين 18-30 سنة، بنسبة قدرت ب 27.6 %، ثم 19.8 % و 6.9 % على التوالي، وهو ما تم تمثيله بيانيا في الشكل التالي.

الشكل رقم(2-6): توزيع عينة الدراسة حسب متغير العمر



المصدر: معالجة البيانات باستخدام برنامج Excel.

الفصل الثاني دور الصيرفة الالكترونية في تحسين جودة الخدمة المصرفية دراسة حالة البنك الوطني الجزائري وكالة سطيف

ثالثا: حسب المستوى الدراسي

سنقوم بتحديد كيفية توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى الدراسي، وفق الجدول التالي.

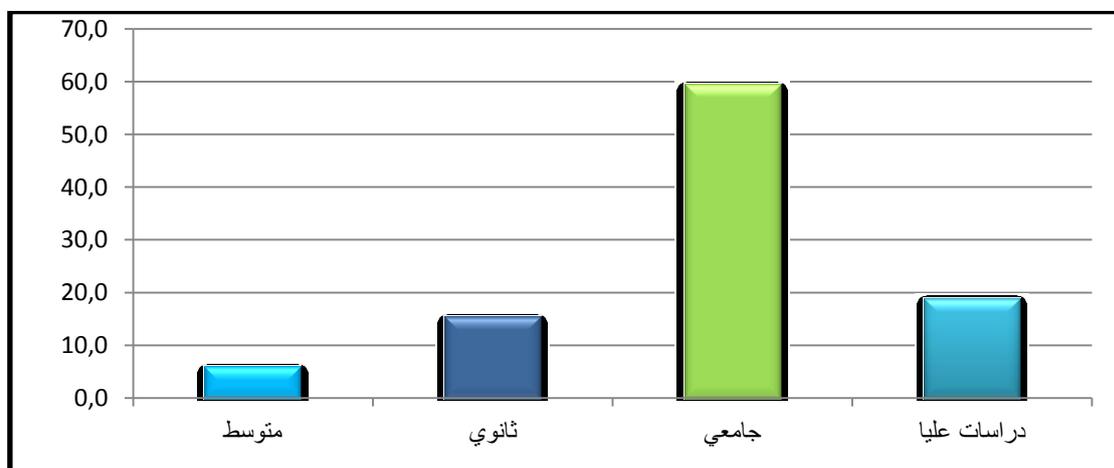
الجدول رقم(2-7): توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى الدراسي.

المستوى	العدد	النسبة
متوسط	7	6,0
ثانوي	18	15,5
جامعي	69	59,5
دراسات عليا	22	19,0
المجموع	116	100,0

المصدر: مخرجات برنامج SPSS.24

إذا ما لاحظنا الجدول، نجد أن غالبيتها ذو مستوى دراسي جامعي ما يمثل 69 فردا وهذا بنسبة مئوية قدرت ب 59.5 %، تليها الفئة الحاصلة على دراسات عليا، إذ تمثل 22 فردا من المستجوبين وبنسبة قدرت ب 19 %، ثم تليها فئة الحاصلين على مستوى الثانوي وفئة مستوى المتوسط بنسبة 15.5% و 6 % على التوالي، ما يظهر لنا أيضا أن المستجوبين قدموا معلومات دقيقة وصحيحة إلى حد بعيد، نظرا لفهمهم لعبارات الإستبيان المقدمة، وبالتالي الوصول إلى نتائج دقيقة و مضبوطة، وهو ما يوضحه الشكل الموالي.

الشكل رقم(2-7): توزيع عينة الدراسة حسب المستوى الدراسي.



المصدر: معالجة البيانات باستخدام برنامج Excel.

الفصل الثاني دور الصيرفة الالكترونية في تحسين جودة الخدمة المصرفية دراسة حالة البنك الوطني الجزائري وكالة سطيف

رابعاً: حسب المهنة المزاولة

في هذا الإطار سنقوم بتوزيع أفراد العينة بحسب المهنة التي يزاولونها، مثلما يوضحه الجدول

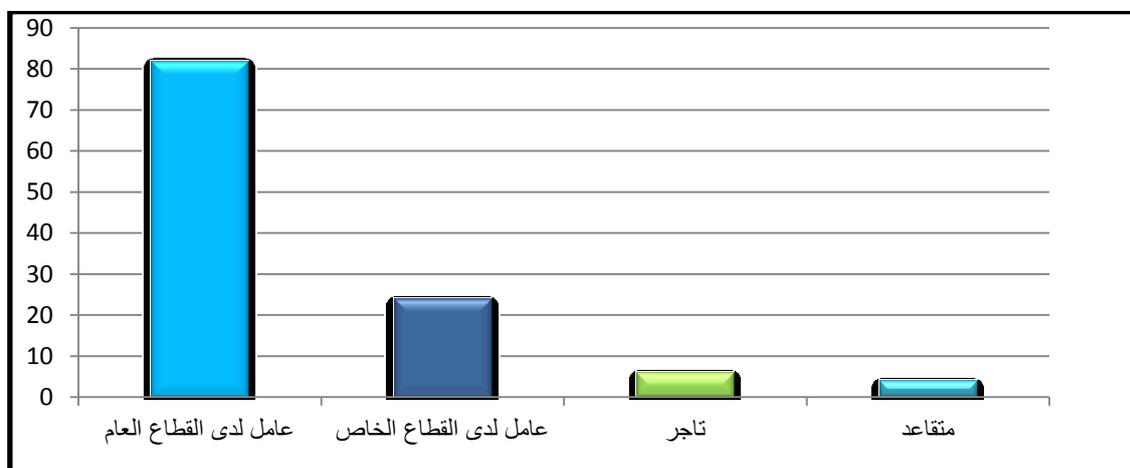
الجدول رقم(2-8): توزيع أفراد العينة حسب المهنة

المستوى	العدد	النسبة
عامل لدى القطاع العام	82	70,7
عامل لدى القطاع الخاص	24	20,7
تاجر	6	5,2
متقاعد	4	3,4
المجموع	116	100,0

المصدر: مخرجات برنامج SPSS.24

من خلال الجدول السابق نجد أن معظم العينة المستجوبة تزاول مهنتها في القطاع العام، أي أنهم موظفون حكوميون فتحوا حسابات في البنك لإجراء معاملاتهم المالية، والتي تكون في الغالب أجرتهم الشهرية، وذلك بنسبة قدرت ب أكثر من 70 %، يليها فئة الموظفون لدى الخواص بأكثر من 20 %، أما التجار والمتقاعدون فلا يمثلون سوى أقل من 9%.

الشكل رقم(2-8): توزيع عينة الدراسة حسب متغير المهنة



المصدر: معالجة البيانات باستخدام برنامج Excel.

الفصل الثاني دور الصيرفة الالكترونية في تحسين جودة الخدمة المصرفية دراسة حالة البنك الوطني الجزائري وكالة سطيف

خامسا: حسب مدة التعامل مع البنك

سنقوم فيما يلي بتحليل أفراد العينة المستجوبين من خلال متغير مدة التعامل مع البنك الوطني الجزائري محل الدراسة.

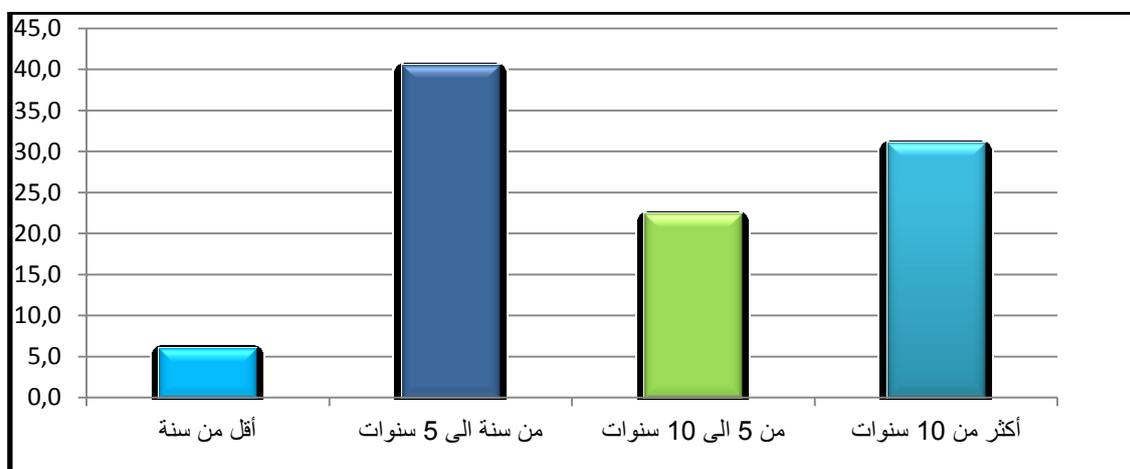
الجدول رقم(2-9): توزيع أفراد العينة حسب متغير مدة التعامل مع البنك

السنوات	العدد	النسبة
أقل من سنة	7	6,0
من سنة الى 5 سنوات	47	40,5
من 5 الى 10 سنوات	26	22,4
أكثر من 10 سنوات	36	31,0
المجموع	116	%100

المصدر: مخرجات برنامج SPSS.24

من خلال الجدول السابق نلاحظ أن أعلى فئة من ناحية فترة التعامل مع البنك تمثل نسبة 31% من خلال مدة تزيد عن أكثر من 10 سنوات، لتليها فئة المستجوبين الذين لديهم أقدمية بين 1 سنة- 5 سنوات بنسبة 40 %، لتليها فئة من لديهم خبرة بين 5- 10 سنوات بنسبة 22%، وأخيرا من لديهم أقل من سنة ب6%، وهذا ما يبين أن أكثر من ثلث (3/1) المستجوبين لديهم أقدمية في التعامل مع البنك لأكثر من 10 سنوات.

الشكل رقم(2-9): توزيع عينة الدراسة حسب متغير مدة التعامل مع البنك



المصدر: معالجة البيانات باستخدام برنامج Excel.

الفصل الثاني دور الصيرفة الالكترونية في تحسين جودة الخدمة المصرفية دراسة حالة البنك الوطني الجزائري وكالة سطيف

المبحث الثالث: عرض وتحليل نتائج الدراسة الميدانية واختبار الفرضيات

تم من خلال هذا المبحث وصف وتقييم درجات الموافقة على عبارات محاور الاستبيان، من خلال التحليل الإحصائي لمعطيات الدراسة حول كل من استخدام وسائل الدفع الالكترونية، وأبعاد جودة الخدمة المصرفية للبنك محل الدراسة واختبار فرضيات الدراسة.

المطلب الأول: التحليل الإحصائي لنتائج دراسة المحور الثاني

يحتوي هذا المطلب على وصف وتقييم درجات الموافقة على المحور الثاني المتعلق بواقع استخدام وسائل الدفع الالكتروني، وفقا للعبارات من 01 إلى 13.

أولاً: درجات الموافقة على واقع استخدام وسائل الدفع الالكترونية:

يوضح الجدول التالي درجات الموافقة لإجابات الأفراد المستجوبين العبارات المتعلقة باستخدام وسائل الدفع الالكترونية كما يلي:

جدول رقم (2-10): درجات الموافقة على واقع استخدام وسائل الدفع الالكترونية.

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة	اتجاه التقييم
01	استخدام البطاقات الالكترونية يعوضك على استخدام النقود والشيكات.	4,2672	0,90753	عالية	إيجابي
02	يمكنك السحب بالبطاقة الالكترونية من أي فرع من فروع البنك.	4,3017	0,94381	عالية	إيجابي
03	رسوم وتكاليف استخدام البطاقات الالكترونية مناسبة	3,8362	1,06276	عالية	إيجابي
04	تستطيع استخدام البطاقات الالكترونية داخل وخارج الوطن.	2,8017	1,38451	متوسطة	حيادي
05	إجراءات الحصول على البطاقات الالكترونية بسيطة	3,8103	1,07067	عالية	إيجابي
06	توفر لك البطاقات الالكترونية الحماية الكافية لأموالك	3,9914	0,90885	عالية	إيجابي

الفصل الثاني دور الصيرفة الالكترونية في تحسين جودة الخدمة المصرفية
دراسة حالة البنك الوطني الجزائري وكالة سطيف

07	يمكنك استعادة البطاقات الالكترونية في حالة الضياع أو التلف بسهولة	3,6638	1,06276	عالية	إيجابي
08	تستطيع استخدام الصراف الآلي في أي وقت	4,1638	0,92260	عالية	إيجابي
09	تشعر بالأمان عند استخدام الصراف الآلي	3,8276	1,04070	عالية	إيجابي
10	السحب من الصراف الآلي يمكنك من الحصول على المبلغ الذي تريده	2,9914	1,14585	متوسطة	حيادي
11	أجهزة الصراف الآلي متاحة في كل فروع البنك	3,2500	1,32452	متوسطة	حيادي
12	تعتقد أن البنك يعمل على استحداث وسائل دفع جديدة	4,0000	0,90410	عالية	إيجابي
13	ترى أن البنك يقوم بتطوير تعامله بوسائل الدفع الالكتروني	4,1293	0,97383	عالية	إيجابي
	واقع استخدام وسائل الدفع الالكترونية	3,7719	0,65945	عالية	إيجابي

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.24.

نستنتج من خلال هذه النتائج أن استخدام وسائل الدفع الالكترونية في البنك الوطني الجزائري - BNA وكالة سطيف؛ متوفرة وبدرجة عالية، إذ بلغ المتوسط العام لمجموع عبارات هذا المحور 3.77، الذي يقع ضمن نطاق درجة الموافقة العالية بانحراف معياري ضعيف قدر بـ 0.65، وهو ما يفسر عدم وجود تشتت كبير بين إجابات المستجوبين فيما يخص استخدام وسائل الدفع الالكتروني في البنك الوطني الجزائري - BNA وكالة سطيف.

المطلب الثاني: التحليل الإحصائي لواقع أبعاد جودة الخدمة المصرفية في البنك الوطني الجزائري - BNA وكالة سطيف

يحتوي هذا المطلب على وصف وتقييم درجات الموافقة على المحور الثالث المتعلق بأبعاد جودة الخدمة المصرفية في البنك الوطني الجزائري - BNA وكالة سطيف، والتي تم تقسيمها إلى: بعد الملموسية؛ الاستجابة؛ الاعتمادية؛ الاهتمام؛ الثقة والأمان.

الفصل الثاني دور الصيرفة الالكترونية في تحسين جودة الخدمة المصرفية دراسة حالة البنك الوطني الجزائري وكالة سطيف

أولاً: بعد الملموسية

الجدول الموالي يوضح رأي عينة الدراسة لدى ملموسية المصرف في تقديم خدماته، من خلال استخدام المتوسط الحسابي والانحراف المعياري ودرجة الموافقة.

جدول رقم (2-11): درجات الموافقة على بعد الملموسية.

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة	اتجاه التقييم
14	يتميز الموقع الالكتروني للبنك بمظهر جذاب، وبسهولة التصفح مقبل العملاء	3,8621	0,83298	عالية	إيجابي
15	للبنك موقع الكتروني سهل عليك تتبعه.	3,9138	0,79748	عالية	إيجابي
16	يملك البنك أجهزة الكترونية متطورة.	4,0086	4,89098	عالية	إيجابي
17	وسائل الدفع الالكتروني المتوفرة بالبنك ملائمة لجميع الزبائن.	3,6724	0,96707	عالية	إيجابي
	بعد الملموسية	3,8642	1,4545	عالية	إيجابي

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.24.

نستنتج من خلال هذه النتائج أن البنك الوطني الجزائري - BNA وكالة سطيف؛ يتوفر على درجة عالية من الجودة فيما يخص بعد الملموسية، حيث بلغ المتوسط العام للعبارات المتعلقة ببعد الملموسية 3.86 وهو يقع ضمن نطاق درجة الموافقة العالية بانحراف معياري معتبر قدر بـ 1.45، وهو يفسر وجود تشتت كبير بين إجابات المستجوبين فيما يخص جودة الخدمة المصرفية من خلال بعد الملموسية.

الفصل الثاني دور الصيرفة الالكترونية في تحسين جودة الخدمة المصرفية دراسة حالة البنك الوطني الجزائري وكالة سطيف

ثانيا: بعد الاستجابة

الجدول الموالي يوضح رأي عينة الدراسة لمدى استجابة المصرف في تقديم خدماته، من خلال استخدام المتوسط الحسابي والانحراف المعياري ودرجة الموافقة.

جدول رقم (2-12): درجات الموافقة على بعد الاستجابة

الرقم	العبرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة	اتجاه التقييم
18	يؤدي المصرف الخدمة للعميل بشكل فوري؛	3,6983	0,95298	عالية	إيجابي
19	يحل المصرف مشكلات العميل الإلكترونية بسرعة؛	3,4000	1,04125	متوسطة	حيادي
20	الاستعداد والرغبة لدى العاملين لمساعدة العملاء مهما كانت درجة انشغالهم؛	3,6897	1,05017	عالية	إيجابي
21	تتوفر خدمات الصيرفة الإلكترونية على مدار 24 ساعة؛	4,0862	0,87047	عالية	إيجابي
	بعد الاستجابة	3,7174	0,7930	عالية	إيجابي

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.24.

نستنتج من خلال هذه النتائج أن البنك الوطني الجزائري - BNA وكالة سطيف؛ يتوفر على درجة عالية من الجودة فيما يخص بعد الاستجابة، حيث بلغ المتوسط العام للعبارات المتعلقة ببعد الاستجابة 3.71 وهو يقع ضمن نطاق درجة الموافقة العالية بانحراف معياري معتبر قدر ب 0.79، وهو يفسر عدم وجود تشتت كبير بين إجابات المستجوبين فيما يخص جودة الخدمة المصرفية من خلال بعد الاستجابة.

الفصل الثاني دور الصيرفة الالكترونية في تحسين جودة الخدمة المصرفية
دراسة حالة البنك الوطني الجزائري وكالة سطيف

ثالثا: بعد الاعتمادية

الجدول الموالي يوضح رأي عينة الدراسة لدى اعتمادية المصرف في تقديم خدماته، من خلال استخدام المتوسط الحسابي والانحراف المعياري ودرجة الموافقة.

جدول رقم (2-13): درجات الموافقة على بعد الاعتمادية.

الرقم	العبرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة	اتجاه التقييم
22	استخدام وسائل الدفع الالكتروني يتميز بالدقة وعدم ارتكاب الأخطاء في المعلومات المصرفية	4,0259	0,82842	عالية	إيجابي
23	ساهمت وسائل الدفع الالكتروني في عدم التقيد بالمواعيد الرسمية لعمل البنك.	4,1897	4,84708	عالية	إيجابي
24	تتيح لك وسائل الدفع الالكتروني في بنك BNA الاستفادة من خدمات متنوعة.	3,8362	1,07091	عالية	إيجابي
25	يمكنك أن تعتمد على موظفي بنك BNA في تقديم خدمات ذات جودة عالية.	3,9569	0,79556	عالية	إيجابي
26	استخدام وسائل الدفع الالكتروني يتميز بالدقة وعدم ارتكاب الأخطاء في المعلومات المصرفية	3,8879	0,97599	عالية	إيجابي
	بعد الاعتمادية	3,9793	1,21451	عالية	إيجابي

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.24.

نستنتج من خلال هذه النتائج أن البنك الوطني الجزائري - BNA وكالة سطيف؛ يتوفر على درجة عالية

من الجودة فيما يخص بعد الاعتمادية ، حيث بلغ المتوسط العام للعبارات المتعلقة ببعد الاعتمادية 3.97

الفصل الثاني دور الصيرفة الالكترونية في تحسين جودة الخدمة المصرفية دراسة حالة البنك الوطني الجزائري وكالة سطيف

وهو يقع ضمن نطاق درجة الموافقة العالية بانحراف معياري معتبر قدر بـ 1.21، وهو يفسر وجود تشتت كبير بين إجابات المستجوبين فيما يخص جودة الخدمة المصرفية من خلال بعد الاعتمادية.

رابعا: بعد الاهتمام

الجدول الموالي يوضح رأي عينة الدراسة لمدى اهتمام المصرف في تقديم خدماته، من خلال استخدام المتوسط الحسابي والانحراف المعياري ودرجة الموافقة.

جدول رقم (2-14): درجات الموافقة على بعد الاهتمام.

الرقم	العبرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة	اتجاه التقييم
27	تنوع وسائل الدفع الالكتروني بالبنك يتلاءم واحتياجاتك.	3,7241	0,98322	عالية	إيجابي
28	يشعرك التعامل بوسائل الدفع الالكتروني بنوع من التميز.	3,8879	0,95800	عالية	إيجابي
29	يذكرك البنك من حين لآخر بوسائل الدفع الالكتروني التي يمكنك استخدامها	3,7500	0,87352	عالية	إيجابي
30	يرسل البنك كشف الحساب لك عبر بريدك الالكتروني.	3,6207	3,94892	عالية	إيجابي
31	يقوم البنك وموظفوه بشكرك وتقديرك على تعاملك معهم	3,6810	1,15419	عالية	إيجابي
	بعد الاهتمام	3,7328	1,07847	عالية	إيجابي

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.24.

الفصل الثاني دور الصيرفة الالكترونية في تحسين جودة الخدمة المصرفية دراسة حالة البنك الوطني الجزائري وكالة سطيف

نستنتج من خلال هذه النتائج أن البنك الوطني الجزائري - BNA وكالة سطيف؛ يتوفر على درجة عالية من الجودة فيما يخص بعد الاهتمام، حيث بلغ المتوسط العام للعبارات المتعلقة ببعد الاهتمام 3.73 وهو يقع ضمن نطاق درجة الموافقة العالية بانحراف معياري معتبر قدر بـ 1.07، وهو يفسر وجود تشتت بين إجابات المستجوبين فيما يخص جودة الخدمة المصرفية من خلال بعد الاهتمام.

خامسا: بعد الثقة والأمان

الجدول الموالي يوضح رأي عينة الدراسة لمدى توفر الثقة والأمان في المصرف عند تقديم خدماته، من خلال استخدام المتوسط الحسابي والانحراف المعياري ودرجة الموافقة.

جدول رقم (2-15): درجات الموافقة على بعد الثقة والأمان

الرقم	العبرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة	اتجاه التقييم
32	القدرة على خلق الشعور بالثقة لدى العميل عند تعاملاته الإلكترونية مع المصرف	3,8017	0,86698	عالية	إيجابي
33	يحافظ البنك على سرية كل المعلومات التي تخص تعاملاتك.	4,5431	3,81392	عالية	إيجابي
34	تشعر بالحماية الأمنية أثناء تواجدك بالبنك	4,1121	0,91149	عالية	إيجابي
35	يتوفر لدى المصرف احتياطات الأمان الكافية (تطبيقات حماية البيانات السرية للعميل، ضمان إتمام العمليات الإلكترونية دون قرصنة، الخ)؛	4,1724	0,85746	عالية	إيجابي
	بعد الثقة والأمان	4,1573	1,17840	عالية	إيجابي

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.24.

الفصل الثاني دور الصيرفة الالكترونية في تحسين جودة الخدمة المصرفية

دراسة حالة البنك الوطني الجزائري وكالة سطيف

نستنتج من خلال هذه النتائج أن البنك الوطني الجزائري - BNA وكالة سطيف؛ يتوفر على درجة عالية من الجودة فيما يخص بعد الثقة والأمان، حيث بلغ المتوسط العام للعبارات المتعلقة ببعدها الثقة والأمان **4.15** وهو يقع ضمن نطاق درجة الموافقة العالية بانحراف معياري معتبر قدره **1.17**، وهو يفسر وجود تشتت كبير بين إجابات المستجوبين فيما يخص جودة الخدمة المصرفية من خلال بعد الثقة والأمان.

المطلب الثالث: نتائج اختبار الفرضيات

سيتم من خلال هذا المطلب الإجابة على الفرضيات الفرعية الخمسة والتي مفادها:

✓ يؤثر استخدام وسائل الدفع الالكتروني على جودة الخدمة المصرفية من خلال بعد الملموسية؛

✓ يؤثر استخدام وسائل الدفع الالكتروني على جودة الخدمة المصرفية من خلال بعد الاستجابة؛

✓ يؤثر استخدام وسائل الدفع الالكتروني على جودة الخدمة المصرفية من خلال بعد الاعتمادية؛

✓ يؤثر استخدام وسائل الدفع الالكتروني على جودة الخدمة المصرفية من خلال بعد الاهتمام؛

✓ يؤثر استخدام وسائل الدفع الالكتروني على جودة الخدمة المصرفية من خلال بعد الثقة والأمان.

أولاً: اختبار الفرضية الفرعية الأولى: سيتم من خلال هذا العنصر الإجابة على الفرضية التي مفادها: "يؤثر

استخدام وسائل الدفع الالكتروني على جودة الخدمة المصرفية من خلال بعد الملموسية"

وبالتالي يمكن صياغة الفرضية الصفرية H_0 والفرضية البديلة H_1 كما يلي:

✓ H_0 : لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لاستخدام وسائل الدفع الالكتروني على جودة الخدمة المصرفية

من خلال بعد الملموسية؛

✓ H_1 : يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لاستخدام وسائل الدفع الالكتروني على جودة الخدمة المصرفية

من خلال بعد الملموسية.

سيتم استخدام النموذج الإحصائي المتمثل في نموذج الانحدار الخطي البسيط الذي يعمل على قياس أثر

المتغير المستقل على المتغير التابع ومنه سنعمل على معرفة أثر استخدام وسائل الدفع الالكتروني على

جودة الخدمة المصرفية من خلال بعد الملموسية.

إذن وبعد إدخال البيانات المتعلقة بالمتغيرات محل الدراسة في برنامج **SPSS.24**، تم الحصول على

النتائج التي تم تلخيصها في الجدول الموالي:

الفصل الثاني دور الصيرفة الالكترونية في تحسين جودة الخدمة المصرفية
دراسة حالة البنك الوطني الجزائري وكالة سطيف

جدول رقم (2-16): نتائج اختبار الأثر بين استخدام وسائل الدفع الالكتروني على جودة الخدمة المصرفية من خلال بعد الملموسية.

النموذج	القيمة	F	درجات الحرية	Sig	معلمات النموذج	القيمة	T	Sig
معامل الارتباط	0.458				b الباقي الثابت	0,052	0,074	0,941
معامل التعيين	0,21				استخدام وسائل الدفع الالكتروني "a"	1,011	5,504	0,000
التباين المفسر	51,078	30,293	1	0.000				
التباين الباقي	192,221		114					

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات SPSS.24

من خلال نتائج هذا الجدول يتضح أن:

- معامل الارتباط $R=0.458$ ، وهذا يفسر أن عملية استخدام وسائل الدفع الالكتروني يرتبط إيجابيا وبدرجة متوسطة بجودة الخدمة المصرفية من خلال بعد الملموسية، وهذا يدل أيضا، على أن أي تغير بالإيجاب لقيم متغيرات استخدام وسائل الدفع الالكتروني، تؤدي إلى زيادة متوسطة أيضا في مستوى جودة الخدمة المصرفية من خلال بعد الملموسية.

- (معامل التعيين) $=0.21$ ، وهذا ما يوضح أن القوة التفسيرية لنموذج الانحدار هذا بلغت 21%؛ أي أن 21% من التغيرات الحاصلة في جودة الخدمة المصرفية من خلال بعد الملموسية، ترجع إلى تأثير التغير في قيم متغيرات استخدام وسائل الدفع الالكتروني، والباقي يرجع إلى عوامل أخرى.

كما يحوي الجدول قيمة التباين المفسر والتباين غير المفسر الباقي لنموذج الانحدار، فمن خلال نتائج هذا الجدول، يتبين أن قيمة التباين في التغيرات الحاصلة على قيمة جودة الخدمة المصرفية من خلال بعد الملموسية، والراجعة لتأثير التغير في قيم متغيرات استخدام وسائل الدفع الالكتروني بلغت 51.078، وهي

الفصل الثاني دور الصيرفة الالكترونية في تحسين جودة الخدمة المصرفية دراسة حالة البنك الوطني الجزائري وكالة سطيف

دالة إحصائية عند درجة مخاطرة (α) المقدرة بـ **0.05**، التي كانت أكبر من مستوى دلالة التباين **Sig** المقدرة بـ **0.000**. وعليه نرفض الفرضية العدمية H_0 ونقبل الفرضية البديلة H_1 .

ومنه هناك أثر لإستخدام وسائل الدفع الالكتروني جودة الخدمة المصرفية من خلال بعد الملموسية من خلال نتائج الجدول أيضا، يمكن صياغة معادلة نموذج الانحدار كالتالي:

$$\text{جودة الخدمة المصرفية من خلال بعد الملموسية} = (1.01 \times \text{استخدام وسائل الدفع الالكتروني}) + 0.052$$

حيث أن:

- β (الباقى الثابت **Constant**) = **0.052** عند مستوى دلالة قدر بـ **Sig=0.941**، وهو أكبر من درجة المخاطرة (α) المقدرة بـ **0.05**، ما يدل على أن هذه المعلمة غير دالة إحصائيا، وهي تعبر عن قيمة جودة الخدمة المصرفية من خلال بعد الملموسية في حالة انعدام قيم متغيرات استخدام وسائل الدفع الالكتروني. ما يفسر وجود حد أدنى لجودة الخدمة المصرفية من خلال بعد الملموسية في حالة انعدام قيم استخدام وسائل الدفع الالكتروني، وهذا الحد غير دال إحصائيا.

- $a=1.01$ تجسد هذه المعلمة معامل التغير في جودة الخدمة المصرفية من خلال بعد الملموسية بدلالة استخدام وسائل الدفع الالكتروني، وهو إيجابي، ما يفسر أنه إذا تغيرت قيمة متغير استخدام وسائل الدفع الالكتروني بوحدة واحدة، تتغير قيمة جودة الخدمة المصرفية من خلال بعد الملموسية إيجابا بمعامل **1.01**، هذا المعامل دال إحصائيا، إذ بلغت قيمة مستوى الدلالة **Sig=0.000**، وهي أقل من درجة المخاطرة (α) المقدرة بـ **0.05**.

من خلال هذه النتائج، يتضح أنه هناك أثر ذو دلالة إحصائية لاستخدام وسائل الدفع الالكتروني في جودة الخدمة المصرفية من خلال بعد الملموسية.

ثانيا: اختبار الفرضية الفرعية الثانية: سيتم من خلال هذا العنصر الإجابة على الفرضية التي مفادها: "يؤثر استخدام وسائل الدفع الالكتروني على جودة الخدمة المصرفية من خلال بعد الاستجابة";

وبالتالي يمكن صياغة الفرضية الصفرية H_0 والفرضية البديلة H_1 كما يلي:

الفصل الثاني دور الصيرفة الالكترونية في تحسين جودة الخدمة المصرفية دراسة حالة البنك الوطني الجزائري وكالة سطيف

✓ H_0 : لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لاستخدام وسائل الدفع الالكتروني على جودة الخدمة المصرفية من خلال بعد الاستجابة؛

✓ H_1 : يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لاستخدام وسائل الدفع الالكتروني على جودة الخدمة المصرفية من خلال بعد الاستجابة.

✓ سيتم استخدام النموذج الإحصائي المتمثل في نموذج الانحدار الخطي البسيط الذي يعمل على قياس أثر المتغير المستقل على المتغير التابع ومنه سنعمل على معرفة أثر استخدام وسائل الدفع الالكتروني على جودة الخدمة المصرفية من خلال بعد الاستجابة.

إذن وبعد إدخال البيانات المتعلقة بالمتغيرات محل الدراسة في برنامج **SPSS.24**، تم الحصول على النتائج التي تم تلخيصها في الجدول الموالي:

جدول رقم (2-17): نتائج اختبار الأثر بين استخدام وسائل الدفع الالكتروني على جودة الخدمة المصرفية من خلال بعد الاستجابة.

النموذج	القيمة	F	درجات الحرية	Sig	معلومات النموذج	القيمة	T	Sig
معامل الارتباط	0,718				الباقي الثابت b	0,472	1,573	0,119
معامل التعيين	0,516				استخدام وسائل الدفع الالكتروني "a"	0,861	10,981	0,000
التباين المفسر	37,008	120,579	1	0,000				
التباين الباقي	34,682		113					

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات **SPSS.24**

من خلال نتائج هذا الجدول يتضح أن:

- معامل الارتباط $R=0.718$ ، وهذا يفسر أن عملية استخدام وسائل الدفع الالكتروني يرتبط إيجابيا وبدرجة قوية بجودة الخدمة المصرفية من خلال بعد الاستجابة، وهذا يدل أيضا، على أن أي تغير بالإيجاب

الفصل الثاني دور الصيرفة الالكترونية في تحسين جودة الخدمة المصرفية

دراسة حالة البنك الوطني الجزائري وكالة سطيف

لقيم متغيرات استخدام وسائل الدفع الالكتروني، تؤدي إلى زيادة قوية أيضا في مستوى جودة الخدمة المصرفية من خلال بعد الاستجابة.

- (معامل التعيين) = 0.516، وهذا ما يوضح أن القوة التفسيرية لنموذج الانحدار هذا بلغت 51.6%؛ أي أن 51.6% من التغيرات الحاصلة في جودة الخدمة المصرفية من خلال بعد الاستجابة، ترجع إلى تأثير التغير في قيم متغيرات استخدام وسائل الدفع الالكتروني، والباقي يرجع إلى عوامل أخرى. كما يحوي الجدول قيمة التباين المفسر والتباين غير المفسر الباقي لنموذج الانحدار، فمن خلال نتائج هذا الجدول، يتبين أن قيمة التباين في التغيرات الحاصلة على قيمة جودة الخدمة المصرفية من خلال بعد الاستجابة، والراجعة لتأثير التغير في قيم متغيرات استخدام وسائل الدفع الالكتروني بلغت 37,008، وهي دالة إحصائيا عند درجة مخاطرة (α) المقدرة بـ 0.05، التي كانت أكبر من مستوى دلالة التباين Sig المقدرة بـ 0.000.

وعليه نرفض الفرضية العدمية H_0 ونقبل الفرضية البديلة H_1 .

ومنه هناك أثر لإستخدام وسائل الدفع الالكتروني جودة الخدمة المصرفية من خلال بعد الاستجابة من خلال نتائج الجدول أيضا، يمكن صياغة معادلة نموذج الانحدار كالتالي:

$$\text{جودة الخدمة المصرفية من خلال بعد الاستجابة} = (0,861 \times \text{استخدام وسائل الدفع الالكتروني}) + 0.472$$

حيث أن:

- β (الباقي الثابت Constant) = 0.472 عند مستوى دلالة قدر بـ Sig = 0.119، وهو أكبر من درجة المخاطرة (α) المقدرة بـ 0.05، ما يدل على أن هذه المعلمة غير دالة إحصائيا، وهي تعبر عن قيمة جودة الخدمة المصرفية من خلال بعد الاستجابة في حالة انعدام قيم متغيرات استخدام وسائل الدفع الالكتروني. ما يفسر وجود حد أدنى لجودة الخدمة المصرفية من خلال بعد الاستجابة في حالة انعدام قيم استخدام وسائل الدفع الالكتروني، وهذا الحد غير دال إحصائيا.

- $a = 0,861$ تجسد هذه المعلمة معامل التغير في جودة الخدمة المصرفية من خلال بعد الاستجابة بدلالة استخدام وسائل الدفع الالكتروني، وهو إيجابي، ما يفسر أنه إذا تغيرت قيمة متغير استخدام وسائل

الفصل الثاني دور الصيرفة الالكترونية في تحسين جودة الخدمة المصرفية

دراسة حالة البنك الوطني الجزائري وكالة سطيف

الدفع الالكتروني بوحدة واحدة، تتغير قيمة جودة الخدمة المصرفية من خلال بعد الاستجابة إيجابيا بمعامل $0,861$ ، هذا المعامل دال إحصائيا، إذ بلغت قيمة مستوى الدلالة $0.000 = \text{Sig}$ ، وهي أقل من درجة المخاطرة (α) المقدرة بـ 0.05 .

من خلال هذه النتائج، يتضح أنه هناك أثر ذو دلالة إحصائية لاستخدام وسائل الدفع الالكتروني في جودة الخدمة المصرفية من خلال بعد الاستجابة.

ثالثا: اختبار الفرضية الفرعية الثالثة: سيتم من خلال هذا العنصر الإجابة على الفرضية التي مفادها: " يؤثر استخدام وسائل الدفع الالكتروني على جودة الخدمة المصرفية من خلال بعد الاعتمادية؛ وبالتالي يمكن صياغة الفرضية الصفرية H_0 والفرضية البديلة H_1 كما يلي:

✓ H_0 : لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لاستخدام وسائل الدفع الالكتروني على جودة الخدمة المصرفية من خلال بعد الاعتمادية؛

✓ H_1 : يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لاستخدام وسائل الدفع الالكتروني على جودة الخدمة المصرفية من خلال بعد الاعتمادية.

✓ سيتم استخدام النموذج الإحصائي المتمثل في نموذج الانحدار الخطي البسيط الذي يعمل على قياس أثر المتغير المستقل على المتغير التابع ومنه سنعمل على معرفة أثر استخدام وسائل الدفع الالكتروني على جودة الخدمة المصرفية من خلال بعد الاعتمادية.

إذن وبعد إدخال البيانات المتعلقة بالمتغيرات محل الدراسة في برنامج SPSS.24، تم الحصول على النتائج التي تم تلخيصها في الجدول الموالي:

جدول رقم (2-18): نتائج اختبار الأثر بين استخدام وسائل الدفع الالكتروني على جودة الخدمة المصرفية من خلال بعد الاعتمادية.

النموذج	القيمة	F	درجات الحرية	Sig	معلومات النموذج	القيمة	T	Sig
معامل الارتباط	0,448				b الباقي الثابت	0,868	1,470	0,144
معامل التعيين	0,201				استخدام وسائل الدفع الالكتروني	0,825	5,349	0,000

الفصل الثاني دور الصيرفة الالكترونية في تحسين جودة الخدمة المصرفية
دراسة حالة البنك الوطني الجزائري وكالة سطيف

		"a"			
	0.000	1	28,607	34,028	التباين المفسر
		114		135,602	التباين الباقي

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات SPSS.24

من خلال نتائج هذا الجدول يتضح أن:

- معامل الارتباط $R=0.448$ ، وهذا يفسر أن عملية استخدام وسائل الدفع الالكتروني يرتبط إيجابيا وبدرجة متوسطة بجودة الخدمة المصرفية من خلال بعد الاعتمادية، وهذا يدل أيضا، على أن أي تغيير بالإيجاب لقيم متغيرات استخدام وسائل الدفع الالكتروني، تؤدي إلى زيادة متوسطة أيضا في مستوى جودة الخدمة المصرفية من خلال بعد الاعتمادية.

- (معامل التعيين) $=0.201$ ، وهذا ما يوضح أن القوة التفسيرية لنموذج الانحدار هذا بلغت 20.1% ؛ أي أن 20.1% من التغيرات الحاصلة في جودة الخدمة المصرفية من خلال بعد الاعتمادية، ترجع إلى تأثير التغير في قيم متغيرات استخدام وسائل الدفع الالكتروني، والباقي يرجع إلى عوامل أخرى.

كما يحوي الجدول قيمة التباين المفسر والتباين غير المفسر الباقي لنموذج الانحدار، فمن خلال نتائج هذا الجدول، يتبين أن قيمة التباين في التغيرات الحاصلة على قيمة جودة الخدمة المصرفية من خلال بعد الاعتمادية، والراجعة لتأثير التغير في قيم متغيرات استخدام وسائل الدفع الالكتروني بلغت $34,028$ ، وهي دالة إحصائيا عند درجة مخاطرة (α) المقدرة بـ 0.05 ، التي كانت أكبر من مستوى دلالة التباين Sig المقدرة بـ 0.000 . وعليه نرفض الفرضية العدمية H_0 ونقبل الفرضية البديلة H_1 .

ومنه هناك أثر لاستخدام وسائل الدفع الالكتروني جودة الخدمة المصرفية من خلال بعد الاعتمادية من خلال نتائج الجدول أيضا، يمكن صياغة معادلة نموذج الانحدار كالتالي:

جودة الخدمة المصرفية من خلال بعد الاعتمادية = $(0.825 \times \text{استخدام وسائل الدفع الالكتروني})$

+ 0.868

الفصل الثاني دور الصيرفة الالكترونية في تحسين جودة الخدمة المصرفية دراسة حالة البنك الوطني الجزائري وكالة سطيف

حيث أن:

- β (الباقى الثابت Constant) = 0.868 عند مستوى دلالة قدر ب $\text{Sig} = 0.144$ ، وهو أكبر من درجة المخاطرة (α) المقدرة ب 0.05، ما يدل على أن هذه المعلمة غير دالة إحصائياً، وهي تعبر عن قيمة جودة الخدمة المصرفية من خلال بعد الاعتمادية في حالة انعدام قيم متغيرات استخدام وسائل الدفع الالكتروني. ما يفسر وجود حد أدنى لجودة الخدمة المصرفية من خلال بعد الاعتمادية في حالة انعدام قيم استخدام وسائل الدفع الالكتروني، وهذا الحد غير دال إحصائياً.

- $a = 0.825$ تجسد هذه المعلمة معامل التغير في جودة الخدمة المصرفية من خلال بعد الاعتمادية بدلالة استخدام وسائل الدفع الالكتروني، وهو إيجابي، ما يفسر أنه إذا تغيرت قيمة متغير استخدام وسائل الدفع الالكتروني بوحدة واحدة، تتغير قيمة جودة الخدمة المصرفية من خلال بعد الاعتمادية إيجاباً بمعامل 0.825، هذا المعامل دال إحصائياً، إذ بلغت قيمة مستوى الدلالة $\text{Sig} = 0.000$ ، وهي أقل من درجة المخاطرة (α) المقدرة ب 0.05.

من خلال هذه النتائج، يتضح أنه هناك أثر ذو دلالة إحصائية لاستخدام وسائل الدفع الالكتروني في جودة الخدمة المصرفية من خلال بعد الاعتمادية.

رابعاً: اختبار الفرضية الفرعية الرابعة: سيتم من خلال هذا العنصر الإجابة على الفرضية التي مفادها: "يؤثر استخدام وسائل الدفع الالكتروني على جودة الخدمة المصرفية من خلال بعد الاهتمام"؛

وبالتالي يمكن صياغة الفرضية الصفرية H_0 والفرضية البديلة H_1 كما يلي:

✓ H_0 : لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لاستخدام وسائل الدفع الالكتروني على جودة الخدمة المصرفية من خلال بعد الاهتمام؛

✓ H_1 : يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لاستخدام وسائل الدفع الالكتروني على جودة الخدمة المصرفية من خلال بعد الاهتمام.

✓ سيتم استخدام النموذج الإحصائي المتمثل في نموذج الانحدار الخطي البسيط الذي يعمل على قياس أثر المتغير المستقل على المتغير التابع ومنه سنعمل على معرفة أثر استخدام وسائل الدفع الالكتروني على جودة الخدمة المصرفية من خلال بعد الاهتمام.

الفصل الثاني دور الصيرفة الالكترونية في تحسين جودة الخدمة المصرفية دراسة حالة البنك الوطني الجزائري وكالة سطيف

إذن وبعد إدخال البيانات المتعلقة بالمتغيرات محل الدراسة في برنامج **SPSS.24**، تم الحصول على النتائج التي تم تلخيصها في الجدول الموالي:

جدول رقم (2-19): نتائج اختبار الأثر بين استخدام وسائل الدفع الالكتروني على جودة الخدمة المصرفية من خلال بعد الاهتمام.

النموذج	القيمة	F	درجات الحرية	Sig	معلومات النموذج	القيمة	T	Sig
معامل الارتباط	0,532				b الباقي الثابت	0,451	0,908	0,366
معامل التعيين	0,283				استخدام وسائل الدفع الالكتروني "a"	0,870	6,709	0,000
التباين المفسر	37,859	45,007	1	0,000				
التباين الباقي	95,896		114					

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات **SPSS.24**

من خلال نتائج هذا الجدول يتضح أن:

- معامل الارتباط $R=0.532$ ، وهذا يفسر أن عملية استخدام وسائل الدفع الالكتروني يرتبط إيجابيا وبدرجة متوسطة بجودة الخدمة المصرفية من خلال بعد الاهتمام، وهذا يدل أيضا، على أن أي تغيير بالإيجاب لقيم متغيرات استخدام وسائل الدفع الالكتروني، تؤدي إلى زيادة متوسطة أيضا في مستوى جودة الخدمة المصرفية من خلال بعد الاهتمام.
- (معامل التعيين) $=0.283$ ، وهذا ما يوضح أن القوة التفسيرية لنموذج الانحدار هذا بلغت **28.3%**؛ أي أن **28.3%** من التغيرات الحاصلة في جودة الخدمة المصرفية من خلال بعد الاهتمام، ترجع إلى تأثير التغير في قيم متغيرات استخدام وسائل الدفع الالكتروني، والباقي يرجع إلى عوامل أخرى.

الفصل الثاني دور الصيرفة الالكترونية في تحسين جودة الخدمة المصرفية

دراسة حالة البنك الوطني الجزائري وكالة سطيف

كما يحوي الجدول قيمة التباين المفسر والتباين غير المفسر الباقي لنموذج الانحدار، فمن خلال نتائج هذا الجدول، يتبين أن قيمة التباين في التغيرات الحاصلة على قيمة جودة الخدمة المصرفية من خلال بعد الاهتمام، والراجعة لتأثير التغير في قيم متغيرات استخدام وسائل الدفع الالكتروني بلغت **37,859**، وهي دالة إحصائيا عند درجة مخاطرة (α) المقدرة بـ **0.05**، التي كانت أكبر من مستوى دلالة التباين **Sig** المقدرة بـ **0.000**. وعليه نرفض الفرضية العدمية H_0 ونقبل الفرضية البديلة H_1 .

ومنه هناك أثر لاستخدام وسائل الدفع الالكتروني جودة الخدمة المصرفية من خلال بعد الاهتمام من خلال نتائج الجدول أيضا، يمكن صياغة معادلة نموذج الانحدار كالتالي:

$$\text{جودة الخدمة المصرفية من خلال بعد الاهتمام} = (0.870 \times \text{استخدام وسائل الدفع الالكتروني}) + 0.451$$

حيث أن:

- β (الباقي الثابت Constant) = **0.451** عند مستوى دلالة قدر بـ **Sig=0.366**، وهو أكبر من درجة المخاطرة (α) المقدرة بـ **0.05**، ما يدل على أن هذه المعلمة غير دالة إحصائيا، وهي تعبر عن قيمة جودة الخدمة المصرفية من خلال بعد الاهتمام في حالة انعدام قيم متغيرات استخدام وسائل الدفع الالكتروني. ما يفسر وجود حد أدنى لجودة الخدمة المصرفية من خلال بعد الاهتمام في حالة انعدام قيم استخدام وسائل الدفع الالكتروني، وهذا الحد غير دال إحصائيا.

- $a=0,870$ تجسد هذه المعلمة معامل التغير في جودة الخدمة المصرفية من خلال بعد الاهتمام بدلالة استخدام وسائل الدفع الالكتروني، وهو إيجابي، ما يفسر أنه إذا تغيرت قيمة متغير استخدام وسائل الدفع الالكتروني بوحدة واحدة، تتغير قيمة جودة الخدمة المصرفية من خلال بعد الاهتمام إيجابا بمعامل **0.870**، هذا المعامل دال إحصائيا، إذ بلغت قيمة مستوى الدلالة **Sig=0.000**، وهي أقل من درجة المخاطرة (α) المقدرة بـ **0.05**.

من خلال هذه النتائج، يتضح أنه هناك أثر ذو دلالة إحصائية لاستخدام وسائل الدفع الالكتروني في جودة الخدمة المصرفية من خلال بعد الاهتمام.

الفصل الثاني دور الصيرفة الالكترونية في تحسين جودة الخدمة المصرفية دراسة حالة البنك الوطني الجزائري وكالة سطيف

خامسا: اختبار الفرضية الفرعية الخامسة: سيتم من خلال هذا العنصر الإجابة على الفرضية التي مفادها: "يؤثر استخدام وسائل الدفع الالكتروني على جودة الخدمة المصرفية من خلال بعد الثقة والأمان .

وبالتالي يمكن صياغة الفرضية الصفرية H_0 والفرضية البديلة H_1 كما يلي:

✓ H_0 : لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لاستخدام وسائل الدفع الالكتروني على جودة الخدمة المصرفية من خلال بعد الثقة والأمان ؛

✓ H_1 : يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لاستخدام وسائل الدفع الالكتروني على جودة الخدمة المصرفية من خلال بعد الثقة والأمان .

✓ سيتم استخدام النموذج الإحصائي المتمثل في نموذج الانحدار الخطي البسيط الذي يعمل على قياس أثر المتغير المستقل على المتغير التابع ومنه سنعمل على معرفة أثر استخدام وسائل الدفع الالكتروني على جودة الخدمة المصرفية من خلال بعد الثقة والأمان .

إذن وبعد إدخال البيانات المتعلقة بالمتغيرات محل الدراسة في برنامج SPSS.24، تم الحصول على النتائج التي تم تلخيصها في الجدول الموالي:

جدول رقم (2-20): نتائج اختبار الأثر بين استخدام وسائل الدفع الالكتروني على جودة الخدمة المصرفية من خلال بعد الثقة والأمان .

النموذج	القيمة	F	درجات الحرية	Sig	معلمات النموذج	القيمة	T	Sig
معامل الارتباط	0,427				b الباقي الثابت	1,279	2,208	0,029
معامل التعيين	0,182				استخدام وسائل الدفع الالكتروني "a"	0,763	5,042	0,000
التباين المفسر	29,122	25,426	1	0,000				
التباين الباقي	130,569		114					

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات SPSS.24

الفصل الثاني دور الصيرفة الالكترونية في تحسين جودة الخدمة المصرفية دراسة حالة البنك الوطني الجزائري وكالة سطيف

من خلال نتائج هذا الجدول يتضح أن:

- معامل الارتباط $R=0.427$ ، وهذا يفسر أن عملية استخدام وسائل الدفع الالكتروني يرتبط إيجابيا وبدرجة متوسطة بجودة الخدمة المصرفية من خلال بعد الثقة والأمان، وهذا يدل أيضا، على أن أي تغير بالإيجاب لقيم متغيرات استخدام وسائل الدفع الالكتروني، تؤدي إلى زيادة متوسطة أيضا في مستوى جودة الخدمة المصرفية من خلال بعد الثقة والأمان.

- (معامل التعيين) $=0.182$ ، وهذا ما يوضح أن القوة التفسيرية لنموذج الانحدار هذا بلغت 18.2% ؛ أي أن 18.2% من التغيرات الحاصلة في جودة الخدمة المصرفية من خلال بعد الثقة والأمان، ترجع إلى تأثير التغير في قيم متغيرات استخدام وسائل الدفع الالكتروني، والباقي يرجع إلى عوامل أخرى.

كما يحوي الجدول قيمة التباين المفسر والتباين غير المفسر الباقي لنموذج الانحدار، فمن خلال نتائج هذا الجدول، يتبين أن قيمة التباين في التغيرات الحاصلة على قيمة جودة الخدمة المصرفية من خلال بعد الثقة والأمان، والراجعة لتأثير التغير في قيم متغيرات استخدام وسائل الدفع الالكتروني بلغت 29.122 ، وهي دالة إحصائيا عند درجة مخاطرة (α) المقدرة بـ 0.05 ، التي كانت أكبر من مستوى دلالة التباين Sig المقدرة بـ 0.000 . وعليه نرفض الفرضية العدمية H_0 ونقبل الفرضية البديلة H_1 .

ومنه هناك أثر لاستخدام وسائل الدفع الالكتروني جودة الخدمة المصرفية من خلال بعد الثقة والأمان من خلال نتائج الجدول أيضا، يمكن صياغة معادلة نموذج الانحدار كالتالي:

$$\text{جودة الخدمة المصرفية من خلال بعد الثقة والأمان} = (0.763 \times \text{استخدام وسائل الدفع الالكتروني}) + 1,279$$

حيث أن:

- β (الباقي الثابت Constant) $=1.279$ عند مستوى دلالة قدر بـ $\text{Sig}=0.029$ ، وهو أقل من درجة المخاطرة (α) المقدرة بـ 0.05 ، ما يدل على أن هذه المعلمة دالة إحصائيا، وهي تعبر عن قيمة جودة الخدمة المصرفية من خلال بعد الثقة والأمان في حالة انعدام قيم متغيرات استخدام وسائل الدفع الالكتروني. ما يفسر وجود حد أدنى لجودة الخدمة المصرفية من خلال بعد الثقة والأمان في حالة انعدام قيم استخدام وسائل الدفع الالكتروني، وهذا الحد غير دال إحصائيا.

الفصل الثاني دور الصيرفة الالكترونية في تحسين جودة الخدمة المصرفية

دراسة حالة البنك الوطني الجزائري وكالة سطيف

- $a=0.763$ تجسد هذه المعلمة معامل التغير في جودة الخدمة المصرفية من خلال بعد الثقة والأمان بدلالة استخدام وسائل الدفع الالكتروني، وهو إيجابي، ما يفسر أنه إذا تغيرت قيمة متغير استخدام وسائل الدفع الالكتروني بوحدة واحدة، تتغير قيمة جودة الخدمة المصرفية من خلال بعد الثقة والأمان إيجابا بمعامل 0.763 ، هذا المعامل دال إحصائيا، إذ بلغت قيمة مستوى الدلالة $Sig=0.000$ ، وهي أقل من درجة المخاطرة (α) المقدرة بـ 0.05 .

من خلال هذه النتائج، يتضح أنه هناك أثر ذو دلالة إحصائية لاستخدام وسائل الدفع الالكتروني في جودة الخدمة المصرفية من خلال بعد الثقة والأمان.

الفصل الثاني دور الصيرفة الالكترونية في تحسين جودة الخدمة المصرفية

دراسة حالة البنك الوطني الجزائري وكالة سطيف

خلاصة الفصل الثاني:

في هذا الفصل تم إسقاط ما تم تناوله في الجزء النظري على حالة ميدانية، هي البنك الوطني الجزائري BNA-وكالة712، وهذا لاختبار دور الصيرفة الالكترونية في تحسين جودة الخدمة المصرفية، بحيث تطرقنا إلى الجانب المنهجي للدراسة الميدانية من خلال تحديد متغيرات الدراسة، وأهم الأدوات والخطوات المتبعة لإجراء الدراسة الميدانية وأهم الأساليب الإحصائية، كما تم عرض وتحليل الدراسة الميدانية ومناقشة فرضيات الدراسة. حيث توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- أن أداة الدراسة تتمتع بمصدقية جيدة وثبات عالي، وهذا ما أثبتته معامل Alpha Cronbach' s ألفا كرونباخ والذي بلغ (0.843)، وهي قيمة جيدة تدل على ثبات عال تتمتع به هذه الدراسة ككل ويمكن الاعتماد عليه في التطبيق الميداني للدراسة.
- من بين النتائج التي توصلت إليها الدراسة والمتعلقة بالخصائص الشخصية للمستجوبين تبين بأن أفراد العينة المستجوبة تتقارب في العدد من ناحية الجنس، إذ يمثل عنصر الرجال مجموع 62 مستجوبا ما يمثل نسبة 53.4%، أما فئة النساء فتمثل ما مجموعه 54 مستجوبة بنسبة مئوية تمثل 46.6%، وأن هناك تنوعا في توزيع أفراد العينة حسب العمر، لكن تتركز غالبيتها بين 31-40 سنة بنسبة مئوية تقدر ب 45.7%، لتليها الفئة العمرية المحصورة بين 18-30 سنة، بنسبة قدرت ب 27.6%، ثم 19.8% و 6.9% على التوالي، كما أن غالبية أفراد العينة ذو مستوى دراسي جامعي ما يمثل 69 فردا وهذا بنسبة مئوية قدرت ب 59.5%، تليها الفئة الحاصلة على دراسات عليا، إذ تمثل 22 فردا من المستجوبين وبنسبة قدرت ب 19%، ثم تليها فئة الحاصلين على مستوى الثانوي وفئة مستوى المتوسط بنسبة 15.5% و 6% على التوالي، وأن معظم العينة المستجوبة تزاول مهنتها في القطاع العام، أي أنهم موظفون حكوميون فتحوا حسابات في البنك لإجراء معاملاتهم المالية، والتي تكون في الغالب أجرتهم الشهرية، وذلك بنسبة قدرت بأكثر من 70%، يليها فئة الموظفون لدى الخواص بأكثر من 20%، أما التجار والمتقاعدون فلا يمثلون سوى أقل من 9%. وأن أكثر من ثلث (3/1) المستجوبين لديهم أقدمية في التعامل مع البنك لأكثر من 10 سنوات.

الفصل الثاني دور الصيرفة الالكترونية في تحسين جودة الخدمة المصرفية

دراسة حالة البنك الوطني الجزائري وكالة سطيف

- من خلال تحليل النتائج المتعلقة بالمتغير المستقل المتمثل في الصيرفة الالكترونية اتضح أن استخدام وسائل الدفع الالكترونية في البنك الوطني الجزائري - BNA وكالة سطيف؛ متوفرة وبدرجة عالية، إذ بلغ المتوسط العام لمجموع عبارات هذا المحور 3.77، الذي يقع ضمن نطاق درجة الموافقة العالية بانحراف معياري ضعيف قدر بـ 0.65، وهو ما يفسر عدم وجود تشتت كبير بين إجابات المستجوبين فيما يخص استخدام وسائل الدفع الالكتروني في البنك الوطني الجزائري - BNA وكالة سطيف.
- البنك الوطني الجزائري - BNA وكالة سطيف؛ يتوفر على درجة عالية من الجودة فيما يخص بعد الملموسية، حيث بلغ المتوسط العام للعبارات المتعلقة ببعد الملموسية 3.86 وهو يقع ضمن نطاق درجة الموافقة العالية بانحراف معياري معتبر قدر بـ 1.45، وهو يفسر وجود تشتت كبير بين إجابات المستجوبين فيما يخص جودة الخدمة المصرفية من خلال بعد الملموسية.
- البنك الوطني الجزائري - BNA وكالة سطيف؛ يتوفر على درجة عالية من الجودة فيما يخص بعد الاستجابة، حيث بلغ المتوسط العام للعبارات المتعلقة ببعد الاستجابة 3.71 وهو يقع ضمن نطاق درجة الموافقة العالية بانحراف معياري معتبر قدر بـ 0.79، وهو يفسر عدم وجود تشتت كبير بين إجابات المستجوبين فيما يخص جودة الخدمة المصرفية من خلال بعد الاستجابة؛
- البنك الوطني الجزائري - BNA وكالة سطيف؛ يتوفر على درجة عالية من الجودة فيما يخص بعد الاعتمادية، حيث بلغ المتوسط العام للعبارات المتعلقة ببعد الاعتمادية 3.97 وهو يقع ضمن نطاق درجة الموافقة العالية بانحراف معياري معتبر قدر بـ 1.21، وهو يفسر وجود تشتت كبير بين إجابات المستجوبين فيما يخص جودة الخدمة المصرفية من خلال بعد الاعتمادية.
- البنك الوطني الجزائري - BNA وكالة سطيف؛ يتوفر على درجة عالية من الجودة فيما يخص بعد الاهتمام، حيث بلغ المتوسط العام للعبارات المتعلقة ببعد الاهتمام 3.73 وهو يقع ضمن نطاق درجة الموافقة العالية بانحراف معياري معتبر قدر بـ 1.07، وهو يفسر وجود تشتت بين إجابات المستجوبين فيما يخص جودة الخدمة المصرفية من خلال بعد الاهتمام؛
- البنك الوطني الجزائري - BNA وكالة سطيف؛ يتوفر على درجة عالية من الجودة فيما يخص بعد الثقة والأمان، حيث بلغ المتوسط العام للعبارات المتعلقة ببعد الثقة والأمان 4.15 وهو يقع ضمن

الفصل الثاني دور الصيرفة الالكترونية في تحسين جودة الخدمة المصرفية

دراسة حالة البنك الوطني الجزائري وكالة سطيف

نطاق درجة الموافقة العالية بانحراف معياري معتبر قدر بـ 1.17، وهو يفسر وجود تشتت كبير بين إجابات المستجوبين فيما يخص جودة الخدمة المصرفية من خلال بعد الثقة والأمان؛

- هناك أثر ذو دلالة إحصائية لاستخدام وسائل الدفع الالكتروني في جودة الخدمة المصرفية من خلال بعد الملموسية، بعد الاستجابة، بعد الاعتمادية، بعد الاهتمام، بعد الثقة والأمان.

خاتمة

تم التطرق من خلال هذه الدراسة إلى العديد من الجوانب التي تدخل ضمن إطار أثر الصيرفة الالكترونية على جودة الخدمات التي يقدمها البنك، بحيث تناولت الدراسة إلى متطلبات إرساء الصيرفة الالكترونية، بالإضافة إلى مختلف قنوات التوزيع التي يتم عبرها التعامل مع الخدمات المصرفية الالكترونية، وتطرقنا أيضا إلى مفهوم جودة الخدمة البنكية الالكترونية وأهميتها وأهدافها بالإضافة إلى نماذج تقييم الجودة، وهذا من أجل الإلمام بالجانب النظري للدراسة.

أما الجانب التطبيقي عبارة عن دراسة حالة فرع بنك الوطني الجزائري وكالة سطيف، وكان ذلك من خلال توزيع استمارة الاستبيان على عملاء البنك محل الدراسة للتمكن بعد ذلك من إستخدام مجموعة طرق وأساليب إحصائية لغرض معالجة وتحليل معطيات الاستبيان، بالإضافة إلى تحديد اتجاه استجابة العملاء من خلال تحليل معطيات Spss لمعرفة مدى جودة الخدمات التي يقدمها البنك للمتعاملين ومدى رضاهم على تلك الخدمات.

نتائج الدراسة: بعد عرضنا للإطار النظري والدراسة الميدانية لبحثنا توصلنا إلى جملة من النتائج نوجزها فيما يلي:

- **النتائج النظرية:** وتتمثل فيما يلي:
- العمل المصرفي الإلكتروني أصبح ضرورة حتمية أوجبها التغيرات الحاصلة وبشكل مستمر في السوق المصرفية وفي مجال التكنولوجيا، حيث أن العمل المصرفي الإلكتروني يوفر الخدمات المصرفية على مدار الساعة وطوال أيام الأسبوع، كما أنها تمنح الأمان والثقة والاهتمام؛
- هناك العديد من الخدمات المصرفية الإلكترونية، تختلف من حيث الخصائص ونوع الخدمة المقدمة؛
- تطور وسائل الدفع الالكترونية شجع على استحداث خدمات مصرفية جديدة ووسع الآفاق أمام تطوير التعاملات والتجارة الالكترونية؛
- نجاح الصيرفة الالكترونية على المدى البعيد يتحدد بقدرة المصرف على توسيع نشاطه ودخوله إلى الأسواق الدولية خصوصاً الدول التي يعتمد اقتصادها على تكنولوجيا المعلومات والاتصال وكذلك قدرته على متابعة ومسايرة الابتكارات التقنية وعلى إدارة المخاطر بجميع أشكالها؛
- مازال المواطن لم يستوعب بصورة جيدة مختلف الخدمات الإلكترونية لقلّة الوعي من جهة، ونقص الإشهار من جهة أخرى؛

- **نتائج الدراسة الميدانية:** بعدما قمنا بزيارة ميدانية على مستوى البنك الوطني الجزائري وحدة ، 712 ومن خلال الاستبيان الموزع على مختلف زبائن البنك محل الدراسة، ومن خلال الدراسة الإحصائية والتحليل الذي قمنا به، توصلنا إلى جملة من النتائج تتمثل فيما يلي:
- يسعى البنك الوطني الجزائري BNA من خلال وكالته بسطيف إلى تقديم أحدث الخدمات بما يتناسب مع تطور الصيرفة الالكترونية؛
- توصلت نتائج الدراسة الميدانية أن أداة الدراسة تتمتع بمصدقية جيدة وثبات عالي، وهذا ما أثبتته معامل Alpha Cronbach' s ألفا كرونباخ والذي بلغ (0.843)، وهي قيمة جيدة تدل على ثبات عال تتمتع به هذه الدراسة ككل ويمكن الاعتماد عليه في التطبيق الميداني للدراسة.
- من بين النتائج التي توصلت إليها الدراسة والمتعلقة بالخصائص الشخصية للمستجوبين تبين بأن أفراد العينة المستجوبة تتقارب في العدد من ناحية الجنس، إذ يمثل عنصر الرجال مجموع 62 مستجوبا ما يمثل نسبة 53.4%، أما فئة النساء فتتمثل ما مجموعه 54 مستجوبة بنسبة مئوية تمثل 46.6%، وأن هناك تنوعا في توزيع أفراد العينة حسب العمر، لكن تتركز غالبيتها بين 31-40 سنة بنسبة مئوية تقدر ب 45.7%، لتليها الفئة العمرية المحصورة بين 18-30 سنة، بنسبة قدرت ب 27.6%، ثم 19.8% و 6.9% على التوالي، كما أن غالبية أفراد العينة ذو مستوى دراسي جامعي ما يمثل 69 فردا وهذا بنسبة مئوية قدرت ب 59.5%، تليها الفئة الحاصلة على دراسات عليا، إذ تمثل 22 فردا من المستجوبين وبنسبة قدرت ب 19%، ثم تليها فئة الحاصلين على مستوى الثانوي وفئة مستوى المتوسط بنسبة 15.5% و 6% على التوالي، وأن معظم العينة المستجوبة تزاوّل مهنتها في القطاع العام، أي أنهم موظفون حكوميون فتحوا حسابات في البنك لإجراء معاملاتهم المالية، والتي تكون في الغالب أجرتهم الشهرية، وذلك بنسبة قدرت بأكثر من 70%، يليها فئة الموظفون لدى الخواص بأكثر من 20%، أما التجار والمتقاعدون فلا يمثلون سوى أقل من 9%. وأن أكثر من ثلث (3/1) المستجوبين لديهم أقدمية في التعامل مع البنك لأكثر من 10 سنوات.
- من خلال تحليل النتائج المتعلقة بالمتغير المستقل المتمثل في الصيرفة الالكترونية اتضح أن استخدام وسائل الدفع الالكترونية في البنك الوطني الجزائري - BNA وكالة سطيف؛ متوفرة وبدرجة عالية، إذ بلغ المتوسط العام لمجموع عبارات هذا المحور 3.77، الذي يقع ضمن نطاق درجة الموافقة العالية بانحراف معياري ضعيف قدر ب 0.65، وهو ما يفسر عدم وجود تشتت كبير بين

- إجابات المستجوبين فيما يخص استخدام وسائل الدفع الالكتروني في البنك الوطني الجزائري - BNA وكالة سطيف.
- البنك الوطني الجزائري - BNA وكالة سطيف؛ يتوفر على درجة عالية من الجودة فيما يخص بعد الملموسية، حيث بلغ المتوسط العام للعبارات المتعلقة ببعد الملموسية **3.86** وهو يقع ضمن نطاق درجة الموافقة العالية بانحراف معياري معتبر قدر بـ **1.45**، وهو يفسر وجود تشتت كبير بين إجابات المستجوبين فيما يخص جودة الخدمة المصرفية من خلال بعد الملموسية.
- البنك الوطني الجزائري - BNA وكالة سطيف؛ يتوفر على درجة عالية من الجودة فيما يخص بعد الاستجابة، حيث بلغ المتوسط العام للعبارات المتعلقة ببعد الاستجابة **3.71** وهو يقع ضمن نطاق درجة الموافقة العالية بانحراف معياري معتبر قدر بـ **0.79**، وهو يفسر عدم وجود تشتت كبير بين إجابات المستجوبين فيما يخص جودة الخدمة المصرفية من خلال بعد الاستجابة؛
- البنك الوطني الجزائري - BNA وكالة سطيف؛ يتوفر على درجة عالية من الجودة فيما يخص بعد الاعتمادية، حيث بلغ المتوسط العام للعبارات المتعلقة ببعد الاعتمادية **3.97** وهو يقع ضمن نطاق درجة الموافقة العالية بانحراف معياري معتبر قدر بـ **1.21**، وهو يفسر وجود تشتت كبير بين إجابات المستجوبين فيما يخص جودة الخدمة المصرفية من خلال بعد الاعتمادية.
- البنك الوطني الجزائري - BNA وكالة سطيف؛ يتوفر على درجة عالية من الجودة فيما يخص بعد الاهتمام، حيث بلغ المتوسط العام للعبارات المتعلقة ببعد الاهتمام **3.73** وهو يقع ضمن نطاق درجة الموافقة العالية بانحراف معياري معتبر قدر بـ **1.07**، وهو يفسر وجود تشتت بين إجابات المستجوبين فيما يخص جودة الخدمة المصرفية من خلال بعد الاهتمام؛
- البنك الوطني الجزائري - BNA وكالة سطيف؛ يتوفر على درجة عالية من الجودة فيما يخص بعد الثقة والأمان، حيث بلغ المتوسط العام للعبارات المتعلقة ببعد الثقة والأمان **4.15** وهو يقع ضمن نطاق درجة الموافقة العالية بانحراف معياري معتبر قدر بـ **1.17**، وهو يفسر وجود تشتت كبير بين إجابات المستجوبين فيما يخص جودة الخدمة المصرفية من خلال بعد الثقة والأمان؛
- هناك أثر ذو دلالة إحصائية لاستخدام وسائل الدفع الالكتروني في جودة الخدمة المصرفية من خلال بعد الملموسية، بعد الاستجابة، بعد الاعتمادية، بعد الاهتمام، بعد الثقة والأمان.

- إن تطور النظام البنكي في البنك الوطني الجزائري فرع سطيف، هو خطوة أولى في رفع أداء العمليات المنجزة بين البنوك وسرعة إنجازها وحمايتها من مخاطر القرصنة، وهو دليل استعدادها لتبني وسائل الدفع الالكترونية؛

- يعاني القانون الجزائري من فراغ في مجال التشريعات المتعلقة بوسائل الدفع الالكترونية؛
- ضعف الدعاية والإعلان بخصوص وسائل الدفع الالكترونية، واقتصار ذلك على المطبوعات والملصقات التي توضع داخل مقر الوكالة البنكية؛

المقترحات: على ضوء النتائج المتوصل من خلال دراستنا، يمكن طرح جملة من الاقتراحات والمتمثلة في:

- تنويع الخدمات المصرفية الالكترونية بغرض المحافظة على العملاء وجذب عملاء جدد؛
- إصدار تشريعات وقوانين متعلقة بتنظيم نظام الدفع الالكتروني، وذلك بسن القوانين العقابية التي تخص الجرائم المرتكبة في حق وسائل الدفع الالكترونية وتنفيذها؛
- رفع مستوى العنصر البشري وذلك من خلال تدريب الإطارات المصرفية على استخدام أحدث النظم البنكية، وكذلك الرفع من كفاءة العاملين؛
- القيام بحملات إعلامية حول وسائل الدفع الالكترونية ونشر الثقافة النقدية لدى أفراد المجتمع؛
- خلق محيط الكتروني متفاعل ومتطور يشمل أكبر عدد من الأفراد والمؤسسات، وتشجيع البحث العلمي حول وسائل الدفع الالكترونية؛
- تشجيع فتح فروع للبنوك خارج الحدود ما يساهم في تفعيل لوسائل الدفع الالكتروني وزيادة عوائدها، خصوصا ما تعلق بمراقبة العملة الصعبة.
- تحسين جودة الخدمات من خلال الاستفادة من التجارب الدولية الأخرى في هذا المجال؛
- تكوين العمال المصرفيين أكثر في مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال.

أفاق الدراسة: أخيرا تبقى هذه الدراسة مجرد محاولة لربط الصيرفة الالكترونية وأبعاد جودة الخدمة المصرفية في البنك الوطني الجزائري وكالة سطيف، حيث من الممكن أن يكون هناك توسع في الموضوع من خلال اقتراح المواضيع التالية:

- مساهمة الخدمات المصرفية الالكترونية في تحقيق التمييز في الخدمة المصرفية في البنوك العمومية الجزائرية؛
- الصيرفة الالكترونية ودورها في زيادة تنافسية البنوك.

قائمة المراجع

أولاً: الكتب

- 1- أحمد شعبان محمد علي، التسويق والخدمات المصرفية، دار التعليم الجامعي، القاهرة، مصر، 2017.
- 2- إياد عبد الفتاح النصور، تسويق المنتجات المصرفية، الطبعة الأولى، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2018.
- 3- تيسير العجارمة، التسويق المصرفي، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الأولى، 2005.
- 4- حسين إبراهيم القضماني، البطاقة المصرفية والإنترنت: دراسة حول الوضعيتين التقنية والقانونية، ط1، اتحاد المصارف العربية، بيروت، لبنان، 2002 .
- 5- عبد اللطيف مصلح محمد عايش، إدارة الجودة، جامعة العلوم والتكنولوجيا، صنعاء، اليمن، 2012.
- 6- فيروز قطاف، عبلة بزقراري، جودة الخدمة المصرفية، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2019.
- 7- كترين فيو، ترجمة وردية واشد، التسويق الإلكتروني، الطبعة الأولى، مجد المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر والتوزيع، بيروت، لبنان، 2008.
- 8- محمود محمد أبو فروة، مسؤولية البنك المدنية عن عمليات التحويل الإلكتروني- دراسة مقارنة، دار وائل للنشر، عمان، الأردن، 2013.
- 9- محفوظ جودة، التحليل الإحصائي الأساسي باستخدام SPSS، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2008.
- 10- مصطفى يوسف كافي، النقود والبنوك الإلكترونية في ظل التقنيات الحديثة، دار مؤسسة أرسلان للطباعة والنشر والتوزيع، دمشق، 2011.
- 11- ناظم محمد نوري الشمري، عبد الفتاح زهير العبد اللات، الصيرفة الإلكترونية، دار وائل للنشر و التوزيع، عمان، 2008.
- 12- وائل الدبيسي، دليل العمليات الإلكترونية في القطاع المصرفي: الواقع والآثار القانونية، اتحاد المصارف العربية، بيروت، لبنان، 2009.

ثانيا: المقالات الأكاديمية

- 1- أحمد التواتي، تأثير خصائص الخدمة المقدمة على إقبال العملاء على قنوات الصيرفة الإلكترونية- دراسة تطبيقية على المصارف التجارية الليبية، مجلة العلوم الاقتصادية والسياسية، الجامعة الأسمرية الإسلامية، ليبيا، العدد 02، 2013.
- 2- أحمد بوراس، العمليات المصرفية الإلكترونية، مجلة العلوم الإنسانية - جامعة محمد خيضر بسكرة، العدد الحادي عشر، ماي 2007.
- 3- العياطي جهيدة، محمد بن عزة، تطور الخدمات المصرفية الإلكترونية بين وسائل الدفع الحديثة والتقليدية: تحليل إحصائي حديث لواقع وآفاق تطور الصيرفة الإلكترونية في الجزائر، مجلة البحوث في العلوم المالية والمحاسبية، عدد 02، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، 2016.
- 4- أوصغير لويزة، خدمات الصيرفة الإلكترونية في البنوك التجارية-دراسة حالة القرص الشعبي الجزائري-، مجلة اقتصاديات المال والأعمال، العدد 7، سبتمبر 2018.
- 5- حمزة جيلالي تومي، سارة مولاي مصطفى، الصيرفة الإلكترونية كآلية لعصرنة المصارف الجزائرية وضمان جودة الخدمة المصرفية: -دراسة استطلاعية لعينة من عملاء وكالات المصارف الخاصة بمدينة المدية-، مجلة مجاميع المعرفة، المركز الجامعي تندوف، المجلد 07، العدد 01 شهر أبريل 2021.
- 6- زبير عياش، سمية عبابسة، الصيرفة الإلكترونية كمدخل لعصرنة وتطوير البنوك الجزائرية، مجلة العلوم الإنسانية، عدد 46، جامعة الإخوة منتوري، قسنطينة، 2016.
- 7- عرابة رابح، دور تكنولوجيا الخدمات المصرفية الإلكترونية في عصرنة الجهاز المصرفي الجزائري، الأكاديمية للدراسات الإجتماعية والإنسانية، عدد 8، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف، 2012.
- 8- علاء محمد، أثر جودة الخدمة المصرفية الإلكترونية في البنوك الأردنية على رضا العميل، العدد 137 الجزء الثاني، الطبعة الثانية، مجلة التربية، جامعة الأزهر، 2008.

9- محبوب علي، سنوسي علي، واقع الصيرفة الإلكترونية في البنوك التجارية
مصرف السلام الجزائر أنموذجا، مجلة شعاع للدراسات الاقتصادية، المجلد 04 /
العدد 02، 2020.

10- محمد غسان يوسف، الشيك الإلكتروني (تداوله حقيقته)، مجلة جامعة البعث، المجلد
38، العدد 20، 2016.

11- هالة عبدلي، الصيرفة الإلكترونية آلية لضمان جودة الخدمات المصرفية، مجلة
الأصيل للبحوث الاقتصادية والإدارية، جامعة خنشلة، العدد الأول، جوان 2017.

ثالثا: الملتقيات العلمية

1- رحيم حسين، الصيرفة الإلكترونية كمدخل لعصرنة المصارف الجزائرية، ملتقى
المنظومة الجزائرية و التحولات الاقتصادية - واقع و تحديات-، المركز الجامعي -
برج بوعريرج-، أبريل 2010.

2- رحيم حسين، هواري معراج، الصيرفة الإلكترونية كمدخل لعصرنة المصارف
الجزائرية، الملتقى الوطني حول المنظومة المصرفية الجزائرية والتحويلات الاقتصادية
- واقع وتحديات، جامعة الشلف، يومي 14-15 ديسمبر 2004.

3- صالح الدين مفتاح سعد الباهي، أثر جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية على
رضا الزبائن: دراسة ميدانية على البنك الإسلامي الأردني في عمان - الأردن،
مذكرة ماجستير في قسم إدارة أعمال، كلية الأعمال، جامعة الشرق الأوسط، الأردن.

رابعا: الرسائل والمذكرات

1- بركان أمينة، الصيرفة الإلكترونية كحتمية لتفعيل أداء الجهاز المصرفي - حالة
الجزائر، أطروحة دكتوراه، قسم علوم التسيير، تخصص نقود و مالية، كلية العلوم
الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 03، الجزائر، 2014/2013.

2- بن بوريش نشاط الدين، أثر تكنولوجيا الإعلام والاتصال على جودة الخدمات
البنكية دراسة لبعض البنوك التجارية الجزائرية (عمومية وخاصة)، أطروحة
دكتوراه، قسم العلوم الاقتصادية، تخصص بنوك و مالية و تأمينات، كلية العلوم
الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة سطيف 1، الجزائر، 2018/2017.

- 3- بلوفاي محمد، مدى استخدام تكنولوجيا المعلومات في النظام المصرفي الجزائري، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، جامعة أبو بكر بلقايد، تلمسان، 2006-2007.
- 4- بوعكاز عامر، تطبيق الإدارة الإلكترونية كألية لتحسين جودة الخدمات المصرفية (دراسة ميدانية)، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، تخصص إدارة المنظمات، قسم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الجلفة، الجزائر، 2019/2020.
- 5- تفرورت محمد، متطلبات تطوير المعاملات المصرفية الإلكترونية في الدول العربية بالإشارة إلى حالة الجزائر، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، تخصص نقود ومالية، قسم العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة حسيبة بن بوعلي - الشلف، الجزائر، 2013/2014 .
- 6- زايد علي عبد الخالق المنزوع، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات في جودة الخدمة في المصارف التجارية: دراسة مقارنة، أطروحة مقدمة لنيل درجة الدكتوراه في إدارة الأعمال، قسم إدارة أعمال، كلية الإقتصاد، جامعة حلب، سوريا، 2013.
- 7- سارة بن غيدة إدارة مخاطر الصيرفة الإلكترونية وأثرها على الخدمة البنكية الإلكترونية دراسة حالة عينة من الوكالات البنكية بأم البواقي BNA CPA، BEA، العدد التاسع، مجلة العلوم الإنسانية، جامعة أم البواقي، الجزائر، 2018.
- 8- سفيان بوصالح، التحكم في جودة الخدمة البنكية (دراسة نوعية كمية في البنك الوطني الجزائري)، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة أبو بكر بلقايد، تلمسان، الجزائر، 2016.
- 9- صلاح الدين مفتاح سعد الباهي، أثر جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية على رضا الزبائن (دراسة ميدانية على البنك الإسلامي الأردني)، مذكرة ماجستير في إدارة الأعمال، كلية إدارة الأعمال، جامعة الشرق الأوسط، الأردن، 2016 .
- 10- طاهر لطفي، جميعي صلاح الدين، العمل المصرفي الإلكتروني ودوره في تعزيز وتطوير نظم الدفع الحديثة للتجارة الإلكترونية-دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية

الريفية BADR: وكالة تبسة 488، مذكرة مقدمة للحصول على شهادة الماستر،

جامعة العربي التبسي، تبسة، 2015-2016.

خامسا: المواقع الالكترونية

- الموقع الخاص بالبنك الوطني الجزائري: <http://www.bna.dz/ar>

الملاحق

Fiabilité**Echelle : ALL VARIABLES****Récapitulatif de traitement des observations**

		N	%
Observations	Valide	115	99,1
	Exclu ^a	1	,9
	Total	116	100,0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,843	35

RELIABILITY

/VARIABLES=1 و 2 و 3 و 4 و 5 و 6 و 7 و 8 و 9 و 10 و 11 و 12 و 13 و
/SCALE ('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.

Fiabilité**Echelle : ALL VARIABLES****Récapitulatif de traitement des observations**

		N	%
Observations	Valide	116	100,0
	Exclu ^a	0	,0
	Total	116	100,0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,868	13

RELIABILITY

/VARIABLES=14 م 15 م 16 م 17 م 18 م 19 م 20 م 21 م 22 ع 23 ع 24 ع 25 ع 26 ع 27 ه 28 ه 29 ه
30 ه 31 ه 32 ث 33 ث 34 ث 35 ث
/SCALE ('ALL VARIABLES') ALL/MODEL=ALPHA.

Fiabilité

Echelle : ALL VARIABLES

Récapitulatif de traitement des observations

		N	%
Observations	Valide	115	99,1
	Exclu ^a	1	,9
	Total	116	100,0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,732	22

FREQUENCIES VARIABLES=مدة المهنة المستوى العمر الجنس
/ORDER=ANALYSIS.

Fréquences

Statistiques

		الجنس	العمر	المستوى	المهنة	مدة
N	Valide	116	116	116	116	116
	Manquant	0	0	0	0	0

Table de fréquences

الجنس

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	ذكر	62	53,4	53,4	53,4
	انثى	54	46,6	46,6	100,0
Total		116	100,0	100,0	

العمر

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	18-30	32	27,6	27,6	27,6
	31-40	53	45,7	45,7	73,3
	41-50	23	19,8	19,8	93,1
	أكثر من 50	8	6,9	6,9	100,0
	Total	116	100,0	100,0	

		المستوى		Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
		Fréquence	Pourcentage		
Valide	متوسط	7	6,0	6,0	6,0
	ثانوي	18	15,5	15,5	21,6
	جامعي	69	59,5	59,5	81,0
	دراسات عليا	22	19,0	19,0	100,0
	Total	116	100,0	100,0	

		المهنة		Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
		Fréquence	Pourcentage		
Valide	عامل لدى القطاع العام	82	70,7	70,7	70,7
	عامل لدى القطاع الخاص	24	20,7	20,7	91,4
	تاجر	6	5,2	5,2	96,6
	متقاعد	4	3,4	3,4	100,0
	Total	116	100,0	100,0	

		مدة		Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
		Fréquence	Pourcentage		
Valide	أقل من سنة	7	6,0	6,0	6,0
	من 5 إلى 10 سنوات	47	40,5	40,5	46,6
	من 5 إلى 10 سنوات	26	22,4	22,4	69,0
	أكثر من 10 سنوات	36	31,0	31,0	100,0
	Total	116	100,0	100,0	

COMPUTE الوسائل 1 و 2 و 3 و 4 و 5 و 6 و 7 و 8 و 9 و 10 و 11 و 12 و 13 (/ 13).

EXECUTE.

FREQUENCIES VARIABLES=الوسائل 1 و 2 و 3 و 4 و 5 و 6 و 7 و 8 و 9 و 10 و 11 و 12 و 13

/FORMAT=NOTABLE

/STATISTICS=STDDEV MEAN

/ORDER=ANALYSIS.

Fréquences

Statistiques

		1و	2و	3و	4و	5و	6و	7و
N	Valide	116	116	116	116	116	116	116
	Manquant	0	0	0	0	0	0	0
Moyenne		4,2672	4,3017	3,8362	2,8017	3,8103	3,9914	3,6638
Ecart type		,90753	,94381	1,06276	1,38451	1,07067	,90885	1,06276

Statistiques

		8و	9و	10و	11و	12و	13و	الوسائل
N	Valide	116	116	116	116	116	116	116
	Manquant	0	0	0	0	0	0	0
Moyenne		4,1638	3,8276	2,9914	3,2500	4,0000	4,1293	3,7719
Ecart type		,92260	1,04070	1,14585	1,32452	,90410	,97383	,65945

```
FREQUENCIES VARIABLES=14 م 15 م 16 م 17 م ملموسية
/FORMAT=NOTABLE
/STATISTICS=STDDEV MEAN
/ORDER=ANALYSIS.
```

Fréquences

Statistiques

		14م	15م	16م	17م	ملموسية
N	Valide	116	116	116	116	116
	Manquant	0	0	0	0	0
Moyenne		3,8621	3,9138	4,0086	3,6724	3,8642
Ecart type		,83298	,79748	4,89098	,96707	1,45453

```
FREQUENCIES VARIABLES=18 ا الاستجابة 19 ا 20 ا 21 ا
/FORMAT=NOTABLE
/STATISTICS=STDDEV MEAN
/ORDER=ANALYSIS.
```

Fréquences

Statistiques

		18 ا	19 ا	20 ا	21 ا	الاستجابة
--	--	------	------	------	------	-----------

N	Valide	116	115	116	116	115
	Manquant	0	1	0	0	1
	Moyenne	3,6983	3,4000	3,6897	4,0862	3,7174
	Ecart type	,95298	1,04125	1,05017	,87047	,79301

FREQUENCIES VARIABLES=22ع 23ع 24ع 25ع 26ع الاعتمادية
 /FORMAT=NOTABLE
 /STATISTICS=STDDEV MEAN
 /ORDER=ANALYSIS.

Fréquences

Statistiques

		22ع	23ع	24ع	25ع	26ع	الاعتمادية
N	Valide	116	116	116	116	116	116
	Manquant	0	0	0	0	0	0
	Moyenne	4,0259	4,1897	3,8362	3,9569	3,8879	3,9793
	Ecart type	,82842	4,84708	1,07091	,79556	,97599	1,21451

FREQUENCIES VARIABLES=27° 28° 29° 30° 31° الاهتمام
 /FORMAT=NOTABLE
 /STATISTICS=STDDEV MEAN
 /ORDER=ANALYSIS.

Fréquences

Statistiques

		27°	28°	29°	30°	31°	الاهتمام
N	Valide	116	116	116	116	116	116
	Manquant	0	0	0	0	0	0
	Moyenne	3,7241	3,8879	3,7500	3,6207	3,6810	3,7328
	Ecart type	,98322	,95800	,87352	3,94892	1,15419	1,07847

FREQUENCIES VARIABLES=32ث 33ث 34ث 35ث الثقة
 /FORMAT=NOTABLE
 /STATISTICS=STDDEV MEAN
 /ORDER=ANALYSIS.

Fréquences

Statistiques

		ث32	ث33	ث34	ث35	الثقة
N	Valide	116	116	116	116	116
	Manquant	0	0	0	0	0
Moyenne		3,8017	4,5431	4,1121	4,1724	4,1573
Ecart type		,86698	3,81392	,91149	,85746	1,17840

```

REGRESSION
  /MISSING LISTWISE
  /STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA
  /CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)
  /NOORIGIN
  /DEPENDENT ملموسية
  /METHOD=ENTER الوسائل .

```

Régression

Variables introduites/éliminées^a

Modèle	Variables introduites	Variables éliminées	Méthode
1	الوسائل ^b	.	Introduire

- a. Variable dépendante : ملموسية
- b. Toutes les variables demandées ont été introduites.

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,458 ^a	,210	,203	1,29852

- a. Prédicteurs : (Constante), الوسائل

ANOVA^a

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	51,078	1	51,078	30,293	,000 ^b
	Résidu	192,221	114	1,686		
	Total	243,299	115			

a. Variable dépendante : ملموسية

b. Prédicteurs : (Constante), الوسائل

Coefficients^a

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés		Sig.
		B	Erreur standard	Bêta	t	
1	(Constante)	,052	,703		,074	,941
	الوسائل	1,011	,184	,458	5,504	,000

a. Variable dépendante : ملموسية

```
REGRESSION
/MISSING LISTWISE
/STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA
/CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)
/NOORIGIN
/DEPENDENT الاستجابة
/METHOD=ENTER الوسائل .
```

Régression

Variables introduites/éliminées^a

Modèle	Variables introduites	Variables éliminées	Méthode
1	الوسائل ^b	.	Introduire

a. Variable dépendante : الاستجابة

b. Toutes les variables demandées ont été introduites.

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,718 ^a	,516	,512	,55400

a. Prédicteurs : (Constante), الوسائل

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	37,008	1	37,008	120,579	,000 ^b
	Résidu	34,682	113	,307		
	Total	71,690	114			

a. Variable dépendante : الاستجابة

b. Prédicteurs : (Constante), الوسائل

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
		B	Erreur standard	Bêta		
1	(Constante)	,472	,300		1,573	,119
	الوسائل	,861	,078	,718	10,981	,000

a. Variable dépendante : الاستجابة

```
REGRESSION
/MISSING LISTWISE
/STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA
/CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)
/NOORIGIN
/DEPENDENT الاعتمادية
/METHOD=ENTER الوسائل .
```

Régression

Variables introduites/éliminées^a

Modèle	Variables introduites	Variables éliminées	Méthode
1	الوسائل ^b	.	Introduire

a. Variable dépendante : الاعتمادية

b. Toutes les variables demandées ont été introduites.

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,448 ^a	,201	,194	1,09064

a. Prédicteurs : (Constante), الوسائل

ANOVA^a

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	34,028	1	34,028	28,607	,000 ^b
	Résidu	135,602	114	1,189		
	Total	169,630	115			

a. Variable dépendante : الاعتمادية

b. Prédicteurs : (Constante), الوسائل

Coefficients^a

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés		
		B	Erreur standard	Bêta	t	Sig.
1	(Constante)	,868	,590		1,470	,144
	الوسائل	,825	,154	,448	5,349	,000

a. Variable dépendante : الاعتمادية

```
REGRESSION
/MISSING LISTWISE
/STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA
/CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)
/NOORIGIN
/DEPENDENT الاهتمام
/METHOD=ENTER الوسائل .
```

Régression

Variables introduites/éliminées^a

Modèle	Variables introduites	Variables éliminées	Méthode
1	الوسائل ^b	.	Introduire

- a. Variable dépendante : الاهتمام
 b. Toutes les variables demandées ont été introduites.

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,532 ^a	,283	,277	,91717

- a. Prédicteurs : (Constante), الوسائل

ANOVA^a

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	37,859	1	37,859	45,007	,000 ^b
	Résidu	95,896	114	,841		
	Total	133,756	115			

- a. Variable dépendante : الاهتمام
 b. Prédicteurs : (Constante), الوسائل

Coefficients^a

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés		t	Sig.
		B	Erreur standard	Bêta			
1	(Constante)	,451	,497			,908	,366
	الوسائل	,870	,130	,532		6,709	,000

- a. Variable dépendante : الاهتمام

```

REGRESSION
/MISSING LISTWISE
/STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA
/CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)
/NOORIGIN
/DEPENDENT الثقة
/METHOD=ENTER الوسائل .
  
```

Régression

Variables introduites/éliminées^a

Modèle	Variables introduites	Variables éliminées	Méthode
1	الوسائل ^b	.	Introduire

a. Variable dépendante : الثقة

b. Toutes les variables demandées ont été introduites.

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,427 ^a	,182	,175	1,07021

a. Prédicteurs : (Constante), الوسائل

ANOVA^a

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	29,122	1	29,122	25,426	,000 ^b
	Résidu	130,569	114	1,145		
	Total	159,691	115			

a. Variable dépendante : الثقة

b. Prédicteurs : (Constante), الوسائل

Coefficients^a

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés		
		B	Erreur standard	Bêta	t	Sig.
1	(Constante)	1,279	,579		2,208	,029
	الوسائل	,763	,151	,427	5,042	,000

a. Variable dépendante : الثقة