

مذكرة تندرج ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر

تخصص: «الحكومة الالكترونية»

تحت عنوان:

الدفع الإلكتروني وتأثيره على الأداء البنكي بالنسبة للزبائن
هواصة حالة: بنك القرض الشعبي الجزائري وكالة باتنة 356

تحت اشراف:

د/ عمر قاضي

من اعداد:

برقوق عبد الغاني

❖ المخلص:

تتطور الخدمات المصرفية بسرعة في ظل التطور التكنولوجي، حيث أصبح الدفع الإلكتروني جزء أساسي من تجربة العملاء في البنوك. تهدف هذه الدراسة إلى استكشاف تأثير تقنيات الدفع الإلكتروني، على تجربة ورضا العملاء وأداء البنوك. يركز البحث على تحليل الآثار الإيجابية والسلبية للدفع الإلكتروني. استخدمت الدراسة المنهج المختلط، حيث تضمنت مقابلات مع إطارات البنوك لتحليل تجاربهم وآرائهم، بالإضافة إلى استبيانات مع العملاء لتحليل تفضيلاتهم ورضاهم. تم تحليل البيانات باستخدام برنامج SPSS للحصول على نتائج دقيقة وشاملة. تؤكد نتائج الدراسة على أهمية تطوير وسائل الدفع الإلكتروني في تحسين جودة الخدمات المصرفية وزيادة الأمان في المعاملات، مما يعزز رضا العملاء. كما تظهر النتائج الدور الإيجابي للدفع الإلكتروني في تقليل الأخطاء البشرية وتعزيز كفاءة العمليات، مما يُحسن الكفاءة التشغيلية للبنوك. بشكل عام، تعكس النتائج رضا العملاء عن تجربتهم مع الدفع الإلكتروني، مما يُبرز أهمية التحسين المستمر لهذه الوسائل لتلبية توقعات العملاء.

الكلمات الرئيسية: الدفع الإلكتروني، الأداء البنكي، رضا الزبائن، جودة الخدمات المصرفية، CPA.

❖ ABSTRACT:

Banking services are evolving rapidly in the context of technological advancement, where electronic payments have become an essential part of the customer experience in banks. This study aims to explore the impact of electronic payment technologies on customer experience, satisfaction, and bank performance. The research focuses on analyzing the positive and negative effects of electronic payments. The study used a mixed-method approach, including interviews with bank executives to analyze their experiences and opinions, as well as surveys with customers to analyze their preferences and satisfaction. Data were analyzed using SPSS software to obtain accurate and comprehensive results. The study results confirm the importance of developing electronic payment methods to improve the quality of banking services and enhance transaction security, thereby increasing customer satisfaction. Additionally, the results show the positive role of electronic payments in reducing human errors and enhancing operational efficiency, thereby improving banks' operational effectiveness. Overall, the results reflect customer satisfaction with their experience with electronic payments, underscoring the importance of continuous improvement of these methods to meet customer expectations.

Keywords: Electronic Payment, Banking Performance, Customer Satisfaction, La qualité des services bancaires, CPA.

❖ RÉSUMÉ :

Les services bancaires évoluent rapidement dans le contexte de l'évolution technologique, où les paiements électroniques sont devenus un élément essentiel de l'expérience client dans les banques. Cette étude vise à explorer l'impact des technologies de paiement électronique sur l'expérience et la satisfaction des clients ainsi que sur la performance des banques. La recherche se concentre sur l'analyse des effets positifs et négatifs des paiements électroniques. L'étude a utilisé une méthodologie mixte, comprenant des entretiens avec les cadres des banques pour analyser leurs expériences et opinions, ainsi que des questionnaires avec les clients pour analyser leurs préférences et leur satisfaction. Les données ont été analysées à l'aide du logiciel SPSS pour obtenir des résultats précis et complets. Les résultats de l'étude confirment l'importance du développement des moyens de paiement électronique pour améliorer la qualité des services bancaires et renforcer la sécurité des transactions, ce qui augmente la satisfaction des clients. De plus, les résultats montrent le rôle positif des paiements électroniques dans la réduction des erreurs humaines et le renforcement de l'efficacité des opérations, ce qui améliore l'efficacité opérationnelle des banques. Dans l'ensemble, les résultats reflètent la satisfaction des clients à l'égard de leur expérience avec les paiements électroniques, soulignant ainsi l'importance de l'amélioration continue de ces moyens pour répondre aux attentes des clients.

Mots-clés: Paiement électronique, Performance bancaire, Satisfaction des clients, Quality of banking services, CPA.

الشكر

الحمد لله تعالى الذي بنعمته تتم الصالحات، وبتوفيقه تكملت جهودي في إنجاز هذا العمل المتواضع بالنجاح.

أتقدم بخالص الشكر والامتنان إلى الأستاذ المؤطر "الدكتور قاضي عمر" على مساعدته القيمة التي كانت ركيزة أساسية في إنجاز بحثي. لم يبخل عليّ بنصائحه وتوجيهاته، وبدعمه المستمر وتشجيعه لي منذ بداية الوراثة وحتى نهايتها.

كما أتوجه بالشكر الجزيل إلى المدرسة الوطنية العليا للمناجمت وكافة أساتذتها الأفاضل، حيث كان لي الشرف أن أكون جزءاً من هذه المؤسسة خلال مرحلة الماجستير التي دامت لمدة سنتين. إن التكوين الذي تلقينته في هذه المدرسة كان له دور كبير في تطوير مهلاتي الأكاديمية والمهنية.

ولا يفوتني أن أشكر بنك القرض الشعبي الجزائري وأعضائه الكرام على إتاحة الفرصة لي لأجراء التوبص لمدة شهرين في هذا البنك، حيث كان لهذا التدريب العملي أثر كبير في إعداد بحثي هذا.

لكم مني جميعاً أسمى عبارات الشكر والتقدير.

والحمد لله رب العالمين

الإهداء

وَأولاً وقبل كل شيء، أحمد الله تعالى على منحي القوة والدافع لإكمال هذا العمل، وعلى منحي القوة والصبر لإتمام هذا البحث ومواصلة مسيرتي الراضية بنجاح.

أتوجه بخالص الشكر والتقدير إلى والدي العزيزين، أبي وأمي، اللذين كانا دائماً السند الأكبر لي، واللذين قدما لي الدعم والمساندة منذ صغري وحتى هذا اليوم. لقد كان لدعمهما وتوجيهاتهما الفضل الكبير في بناء أساس قوي لمستقبلي الأكاديمي والمهني.

أود أيضاً أن أعبر عن شكوي العميق لجدتي، وخالي وخالاتي، اللذين قدموا لي الدعم المتواصل ووقفوا بجانبني طوال مسيرتي الراضية وفي كافة جوانب حياتي. كان لتشجيعهم المستمر وتحفزهم لي أثر كبير في تحقيق أهدافي واشكر جميع أفراد عائلتي.

أتمنى لإخوتي، سيف وأسامة، كل التوفيق والنجاح في مسيرتهم الراضية، وأسأل الله أن يوفقهم في امتحاناتهم الانتقالية وأن يحقق لهم أعلى العواتب والتميز في حياتهم الأكاديمية والمهنية.

ولا يمكنني أن أنسى شكر جميع أصدقائي وزملائي مصطفى، عماد، عاشور، هارون، اسلام، محمد، أسامة، حكيم، نزيه، نوح، مايا، وآية، اللذين كانوا دائماً داعمين لي ووقفوا بجانبني خلال هذه الرحلة الراضية. كان لوجودهم معي أثر كبير في تخطي التحديات وتحقيق هذا الإنجاز.

وفي الختام، أود أن أوجه شكوي العميق لكل من ساندني ووقف بجانبني، سواء كانوا قريبين أم بعيدين. جزاكم الله خيراً الجزاء، وأسأل الله أن يوفق الجميع لكل خير ويسدد خطاهم في طريق الخير والنجاح

فهرس المحتويات

I	الملخص:
I	:ABSTRACT
II	RÉSUMÉ
III	الشكر
IV	الإهداء
V	فهرس المحتويات
VIII	قائمة الجداول
IX	قائمة الأشكال
أ	مقدمة عامة
أ	1. إشكالية البحث
ب	2. تساؤلات الدراسة
ب	3. فرضيات الدراسة
ت	4. أهداف الدراسة
ت	5. أهمية الدراسة
ت	6. المنهج المتبع
ث	7. مخطط الدراسة
ث	8. هيكل الدراسة
13	الفصل الأول:
13	الإطار النظري للدراسة

15	المبحث الأول: مراجعة أدبيات الدراسة.
21	المبحث الثاني: مدخل عام حول أنظمة الدفع الإلكترونية.
21	1. المطلب الأول: تعريف أنظمة الدفع الإلكترونية.
22	2. المطلب الثاني: تطور أنظمة الدفع الإلكترونية.
23	3. المطلب الثالث: أنواع أنظمة الدفع الإلكتروني.
28	المبحث الثالث: ماهية الأداء البنكي.
28	1. المطلب الأول: مفهوم الأداء البنكي ومؤشرات قياسه.
33	2. المطلب الثاني: التحديات والفرص التي تواجهها البنوك في ظل انتشار الدفع الإلكتروني.
37	3. المطلب الثالث: تأثير الدفع الإلكتروني على البنوك.
38	المبحث الرابع: رضا الزبائن وجودة الخدمات في ظل الدفع الإلكتروني.
38	1. المطلب الأول: مفهوم الرضا لدى الزبائن ومحدداته في الخدمات المصرفية.
40	2. المطلب الثاني: الجودة رضا الزبون وجودة الخدمة.
43	الفصل الثاني:
43	الإطار المنهجي للدراسة.
45	المبحث الأول: تعريف الهيئة المستقبلية.
45	1. المطلب الأول: بطاقة فنية حول المؤسسة المستقبلية.
49	2. المطلب الثاني: خدمات الدفع الإلكتروني المقدمة من بنك القرض الشعبي الجزائري.
51	المبحث الثاني: الإطار المنهجي للدراسة.
52	1. المطلب الأول: المنهج العلمي المتبع.
53	2. المطلب الثاني: أدوات جمع البيانات وتحليلها.

57	الفصل الثالث:
57	النتائج والمناقشة
59	المبحث الأول: المقابلة و النتائج
79	المبحث الثاني: الاستبيان وتحليل النتائج
91	المبحث الثالث: نتائج الدراسة و اختبار الفرضيات
91	المبحث الرابع: المناقشة
95	خلاصة الفصل الثالث
96	خاتمة عامة
97	خاتمة عامة
100	قائمة المراجع
106	الملاحق

قائمة الجداول

- جدول 1: أهم مؤشرات قياس الاداء البنكي. 32
- جدول 2: جدول تعريفي بإطارات البنك الدين تم اجراء المقابلة معهم 55
- جدول 3: تحليل اجابات المقابلة..... 60
- جدول 4: يوضح توزيع عينة الدراسة حسب الجنس 79
- جدول 5: يوضح توزيع عينة الدراسة حسب العمر..... 80
- جدول 6: يوضح توزيع عينة الدراسة حسب مستوى العمر..... 81
- جدول 7: يوضح توزيع عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي 81
- جدول 8: يوضح توزيع عينة الدراسة حسب مجال العمل..... 82
- جدول 9: عبارات المحور الأول المتعلقة بالأداء البنكي..... 84
- جدول 10: نتائج ثبات الأداة باستخدام ألفا كرونباخ..... 87
- جدول 11: علاقات الارتباط بين الدفع الإلكتروني والأداء الإلكتروني..... 88
- جدول 12: ملخص نموذج الانحدار. 89
- جدول 13: تحليل تباين الانحدار ANOVA 89
- جدول 14: اختبار معنوية معاملات الانحدار وفقا لإحصائية (T) 90

قائمة الأشكال

- الشكل رقم 1: مخطط يبين مميزات الدفع الالكتروني. 27
- الشكل رقم 2: العلاقة بين رضا وجودة الخدمة. 41
- الشكل رقم 3: شعار بنك القرض الشعبي الجزائري. 46
- الشكل رقم 4: الهيكل التنظيمي لبنك القرض الشعبي الجزائري وكالة باتنة 356. 47
- الشكل رقم 5: يوضح توزيع عينة الدراسة حسب الجنس. 80
- الشكل رقم 6: يوضح توزيع عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي. 82
- الشكل رقم 7: يوضح توزيع عينة الدراسة حسب مجال العمل. 82

مقدمة عامة

تمهيد

شهد العالم في السنوات الأخيرة تحولا جذريا في طرق إتمام المعاملات المالية، وذلك بفضل التقدم التكنولوجي السريع، ومن بين أبرز هذه التحولات يأتي الدفع الإلكتروني الذي بات يشكل جزءا أساسيا من الحياة اليومية للأفراد والمؤسسات على حد سواء، إن الدفع الإلكتروني هو عملية نقل الأموال من حساب الى آخر باستخدام الوسائل الإلكترونية بدلا من النقد الورقي، ويشمل ذلك استخدام البطاقات الائتمانية، المحافظ الإلكترونية، التحويلات البنكية عبر الأنترنت، وتطبيقات الدفع عبر الهواتف الذكية.

أدى هذا التحول الى تغير كبير في كيفية تعامل الزبائن مع البنوك والخدمات المالية، فمع انتشار تقنيات الدفع الإلكتروني، أصبح بإمكان الزبائن إجراء معاملاتهم المالية بسرعة وسهولة من أي مكان وفي أي وقت، مما وفر لهم الكثير من الوقت والجهد، من جهة أخرى، أتاح الدفع الإلكتروني للبنوك فرصة تحسين كفاءة عملياتها وتقليل التكاليف التشغيلية، بالإضافة الى زيادة مستوى الأمان والشفافية في المعاملات المالية

ومع ذلك فان تأثير الدفع الإلكتروني على الأداء البنكي من وجهة نظر الزبائن ليس دائما إيجابيا بشكل مطلق، فبالرغم من الفوائد العديدة التي يقدمها، تواجه هذه التقنية بعض التحديات، على سبيل المثال، قد يواجه الزبائن مشاكل تتعلق بالخصوصية وحماية البيانات الشخصية، إضافة الى مخاطر الأمان السيبراني التي قد تؤدي الى وقوع عمليات احتيال، كما أن هناك تفاوتاً في مستوى التبني التكنولوجي بين البنوك، مما يؤدي الى اختلافات في جودة الخدمات المقدمة.

1. إشكالية البحث

من خلال ما تقدم يمكن حصر إشكالية بحثنا في التساؤل التالي:

كيف يؤثر الدفع الإلكتروني على الأداء البنكي من وجهة نظر الزبائن؟

2. تساؤلات الدراسة

من أجل الإجابة على الإشكالية المطروحة أعلاه، ارتأينا طرح مجموعة من الأسئلة الفرعية، التي يمكن من خلالها الوصول إلى إجابات تمكننا من الإلمام بالموضوع بشكل كامل، والإجابة على هذا الإشكالية الرئيسية تتمثل هذه الأسئلة فيما يلي:

- هل هناك أثر إيجابي للدفع الإلكتروني على رضا الزبائن في بنك القرض الشعبي الجزائري؟
- ما هو تأثير استخدام الدفع الإلكتروني على كفاءة العمليات البنكية المقدمة لزبائن بنك القرض الشعبي الجزائري؟

- ما هو تأثير الدفع الإلكتروني والشعور بالأمان لدى زبائن بنك القرض الشعبي الجزائري؟
- هل هناك أثر إيجابي لاستخدام الدفع الإلكتروني وتحسين جودة الخدمات المقدمة لزبائن بنك القرض الشعبي الجزائري؟

3. فرضيات الدراسة

للإجابة على التساؤلات المطروحة، قمنا بطرح الفرضيات التالية، حيث تهدف هذه الفرضيات إلى استكشاف العلاقة بين الدفع الإلكتروني والأداء البنكي من وجهة نظر الزبائن، وتسعى لتحديد الأثر الإيجابي أو السلبي لهذه التقنية الحديثة على رضا الزبائن وكفاءة الأداء البنكي (بنك القرض الشعبي الجزائري CPA):

✓ الفرضية الرئيسية

هناك أثر إيجابي للدفع الإلكتروني على الأداء البنكي من وجهة نظر الزبائن في بنك القرض الشعبي الجزائري.

✓ الفرضيات الفرعية

- هناك أثر إيجابي لاستخدام الدفع الإلكتروني في تحسين كفاءة العمليات البنكية المقدمة لزبائن بنك القرض الشعبي الجزائري.
- هناك أثر إيجابي لاستخدام الدفع الإلكتروني والشعور بالأمان لدى زبائن بنك القرض الشعبي الجزائري

- هناك أثر إيجابي لاستخدام الدفع الإلكتروني وتحسين جودة الخدمات المقدمة لزبائن بنك القرض الشعبي الجزائري.

4. أهداف الدراسة

ترمي هذه الدراسة إلى تحقيق حملة من الأهداف نذكر منها ما يلي:

- التعرف على نظام الدفع الإلكتروني والتطور التاريخي الذي مر به؛
- التعرف على ماهية الأداء البنكي؛
- محاولة الإلمام بمختلف وسائل الدفع الحديثة والتحديات والفرص التي تواجهها؛
- التعرف على أثر الدفع الإلكتروني بينك القرض الشعبي الجزائري CPA، من وجهة نظر الزبائن؟

5. أهمية الدراسة

تتبع أهمية هذه الدراسة من أنها تقوم على استقراء وتشخيص الواقع الحالي لوسائل الدفع الإلكتروني وأثرها على زيادة الأداء البنكي لذلك فإن هذه الدراسة تكتسب أهميتها من خلال النظر إلى الاعتبارات التالية:

- إن الدراسة ستشكل مجالا خاصا لدراسات لاحقة وتوفر قاعدة معلومات وبيانات حول واقع وسائل الدفع الإلكتروني وأثرها على الأداء البنكي.
- إمكانية الوصول إلى نتائج ذات دلالات إحصائية حول موضوع وسائل الدفع الإلكتروني وأثرها على الأداء البنكي وإمكانية تعميمها على البنوك.

6. المنهج المتبع

وفقا للإشكالية المطروحة سلفا، تم اعتماد على منهج المختلط متعدد الطرق يجمع بين الأساليب النوعية والكمية في هذه الدراسة. حيث يمزج هذا المنهج بين المقاربات الكمية والنوعية لاستكشاف الموضوع من زوايا مختلفة ومتكاملة، وذلك لتحقيق فهم أعمق وأشمل للظاهرة المدروسة. تم اعتماد منهج النوعي مع إطارات بنك القرض الشعبي الجزائري لإجراء دراسة داخلية، بهدف فهم سياسات واستراتيجيات البنك في مجال الدفع الإلكتروني، وجهودهم في تحقيق رضا الزبائن وتحقيق أداء مصرفي متميز يتماشى مع تطلعاتهم والاعتماد على نتائج التحليل في اعداد منهج الكمي. تم استخدام منهج الكمي في انشاء الاستبيان، مما ساعد في تقديم نتائج دقيقة وموضوعية. وسوف نعلم ايضا على المنهج الوصفي

التحليلي من أجل الإلمام بالجوانب النظرية والتحليلية للموضوع، يظهر المنهج الوصفي التحليلي من خلال التطرق إلى الطرح النظري بوسائل الدفع الإلكترونية وأثرها على الأداء البنكي، في الجزء النظري سيتم مراجعة الأدبيات المتعلقة بالدفع الإلكتروني من خلال الأبحاث والكتب لبناء إطار نظري متين، أما الجزء التطبيقي فسيتم توزيع استبيان على عينة ممثلة من الزبائن لجمع البيانات حول تجاربهم وآرائهم مع خدمات الدفع الإلكترونية ببنك القرض الشعبي الجزائري CPA، وسيتم تحليل البيانات باستخدام الأساليب الإحصائية لاختبار الفرضيات وتحديد العلاقات ذات الدلالة الإحصائية بين المتغيرات. وهذا من أجل الفهم الجيد لتأثير الدفع الإلكتروني على الأداء البنكي من وجهة نظر الزبائن واستخلاص استنتاجات يمكن أن تساعد البنوك في تحسين أدائها البنكي بما يتناسب مع متطلبات وتوقعات الزبائن.

7. مخطط الدراسة

في هذا البحث، نسعى إلى استكشاف تأثير المتغير المستقل، وهو الدفع الإلكتروني، على المتغير التابع، وهو الأداء البنكي، ونحاول تحديد ما إذا كان لهذا التأثير دلالة إحصائية. يتمثل عينة البحث في إحدى البنوك الجزائرية، وتحديداً بنك القرض الشعبي الجزائري (CPA).

المتغير التابع	المتغير المستقل
الأداء البنكي ببنك القرض الشعبي الجزائري CPA	الدفع الإلكتروني

8. هيكل الدراسة

لإنجاز البحث تم تقسيمه إلى ثلاثة فصول، تسبقهم مقدمة تشتمل على مختلف الأبعاد الأساسية للموضوع وإشكاليته، وتتبعهم خاتمة متضمنة نتائج البحث.

وجاءت فصول هذه المذكرة على النحو التالي:

- الفصل الأول: الإطار النظري للدراسة.
- الفصل الثاني: منهجية الدراسة
- الفصل الثالث: النتائج والمناقشة

الفصل الأول:

الإطار النظري للدراسة

تمهيد الفصل الأول

تتسارع وتيرة التغيير، خاصة في القطاعين الاقتصادي والمصرفي، بفضل التكنولوجيا الحديثة ومن بين هذه التقنيات، برزت المدفوعات الإلكترونية كأداة فعالة لتسهيل تبادل السلع والخدمات وحتى البيانات بين الأطراف المعنية عبر الإنترنت، وبفضل هذه الابتكارات التكنولوجية، أصبح من الممكن الآن إجراء المعاملات التجارية بفعالية دون الحاجة إلى التقاء الأطراف المعنية وجهاً لوجه.

ويُعد هذا التحول الرقمي في مجال الخدمات البنكية ثورة تؤثر على أسلوب الحياة في جميع أنحاء العالم، مما يجعل الخدمات البنكية أسهل وأسرع، ويحسن تجربة الزبائن ويعزز التبادل الاقتصادي على نطاق واسع.

في هذا الفصل من المذكرة، سنقوم باستكشاف أنظمة الدفع الإلكترونية، ومفهوم الأداء البنكي وكيف أثرت أنظمة الدفع الإلكترونية على أداء البنوك.

المبحث الأول: مراجعة أدبيات الدراسة.

تعتبر الدراسات السابقة أساسية لفهم وتحليل أي موضوع بعمق وشمولية. في هذا البحث، سأقوم بدراسة الأبحاث والدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع بحثي، ذلك بهدف استكشاف التقدم الحالي في المجال وتحديد الثغرات التي لا تزال تحتاج إلى معالجتها، سيتم التركيز على تلخيص وتقييم الأبحاث السابقة لتسليط الضوء على المفاهيم الرئيسية واتجاهات البحث المهمة.

1. المطلب الأول: مراجعة الدراسات السابقة.

مراجعة الدراسات السابقة هي عملية تحليل منهجي للأبحاث السابقة في مجال معين، تهدف إلى فهم السياق البحثي الحالي وتحديد الفجوات البحثية. تُعد هذه الخطوة أساسية في إعداد مذكرة التخرج، حيث تُساهم في بناء أساس نظري قوي وتوجيه البحث نحو إضافة معرفة جديدة إلى المجال العلمي.

- دراسة بعنوان: نانشف فطيمة - وسائل الدفع الإلكتروني في البنوك والمؤسسات المالية الجزائرية، 2018.

تم تقديم هذه الدراسة كأطروحة ماجستير من قبل الباحثة نانشف فطيمة إلى جامعة وهران 2 في الجزائر. سنة 2018 حيث هدفت هذه الدراسة إلى محاولة الإلمام بمختلف وسائل الدفع الإلكتروني ومعرفة مختلف التكنولوجيا الحديثة المستعملة في البنوك الجزائرية، ومدى مساهمتها في عصنة الخدمات البنكية الجزائرية. بالإضافة إلى تقييم وسائل الدفع الإلكترونية في الجزائر وإعطاء نظرة على الواقع البنكي الجزائري في مجال الدفع الإلكتروني.

خلصت الدراسة إلى أن الوسائل الجديدة للعمل البنكي والمنافسة في تقديم الخدمات البنكية الإلكترونية أدت إلى الضغط على البنوك للبحث عن آليات جديدة لاستخدام وتوسيع هذه الخدمات بهدف المحافظة على الزبائن وجذب عملاء جدد. كما أن ظهور وسائل الدفع الإلكترونية ساهم في تقديم خدمات بنكية تتلاءم مع تطورات العصر من حيث السرعة والفعالية. في الوقت نفسه، أحدثت ثورة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات نقلة نوعية في الحياة الاجتماعية وأسهمت في ظهور اقتصاد جديد. الدراسة تقدم نظرة شاملة حول استخدام وسائل الدفع الإلكتروني في البنوك الجزائرية، مع التركيز على فوائدها وتحدياتها. أهم ما يميز الدراسة هو التركيز على التحديات التي تواجهها البنوك في تبني هذه التقنيات، مثل الحاجة إلى تحديث الأنظمة وضمان الأمان.

ركزت دراسة نانشف فطيمة على تقييم وسائل الدفع الإلكتروني في البنوك الجزائرية ومدى مساهمتها في تحسين الخدمات البنكية. تبرز هذه الدراسة فوائد وتحديات تبني الدفع الإلكتروني، مثل الحاجة إلى تحديث الأنظمة وضمان الأمان، بينما تركز دراستنا على تأثير الدفع الإلكتروني على الأداء البنكي من منظور رضا الزبائن في بنك القرض الشعبي الجزائري، واستفدنا من هذه الدراسة في فهم التحديات التي تواجه أنظمة الدفع الإلكتروني في البنوك.

• **دراسة بعنوان: زواش زهير، دور نظام الدفع في تحسين المعاملات البنكية، 2011**

هي مذكرة ماجستير في العلوم الاقتصادية من جامعة ام البواقي الجزائر، ان هذا المقال العلمي الذي نشر هدفت هذه الدراسة إلى محاولة تقييم وسائل الدفع الحديثة مقارنة مع وسائل الدفع التقليدية، وكذلك محاولة رصد التجربة الجزائرية في مجال وسائل الدفع ومعرفة الحدود التي وصلت إليها. بالإضافة إلى معرفة مدى استجابة البنوك الجزائرية من التطورات الحاصلة في المجال البنكي وأهم العراقيل التي تواجهها لإيجاد الحلول.

خلصت الدراسة إلى أن التطورات الحديثة سمحت بخلق مؤسسات رائدة في هذا المجال ووسع الآفاق أمام التجارة الإلكترونية، حيث أصبحت تحقق أرباحًا طائلة من هذه الوسائل الحديثة. مع ظهور وسائل الدفع الإلكترونية لم تهمل البنوك وسائل الدفع التقليدية، بل قامت باستغلال هذه التطورات التكنولوجية من أجل تحديث المعاملات بها، حيث سمحت باختصار الوقت لمعالجتها والتقليل من الإفراط في استخدام الورق والبشري كان مخصصًا لها

الدراسة تسلط الضوء على دور أنظمة الدفع الإلكتروني في تحسين المعاملات البنكية من خلال تسريع العمليات وتقليل الاعتماد على الورق، كما تبرز أهمية استجابة البنوك للتطورات التكنولوجية لضمان رضا الزبائن وتحقيق الربحية.

هدفت دراسة زواش زهير إلى مقارنة وسائل الدفع الحديثة والتقليدية، مسلطة الضوء على تحسين المعاملات البنكية من خلال تسريع العمليات وتقليل الاعتماد على الورق. مقارنة بدراستنا التي تركز على تأثير الدفع الإلكتروني على الأداء البنكي ورضا الزبائن، تسلط هذه الدراسة الضوء على الفوائد العامة للتكنولوجيا البنكية. استخدمنا هذه الدراسة اثناء التطرق لفوائد الدفع الإلكتروني وتأثيره على تحسين المعاملات البنكية.

• دراسة بعنوان: مطاي عبد القادر وآخرون، وسائل الدفع الإلكترونية ودورها في عصرنة المنظومة البنكية الجزائرية

الدراسة التي أعدها مطاي عبد القادر وآخرون بعنوان "وسائل الدفع الإلكترونية ودورها في عصرنة المنظومة البنكية الجزائرية" هي مقال مجلة. هدفت هذه الدراسة إلى أن من أهم إفرزات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات التي تم استثمارها في المجال البنكي هي ظهور وسائل الدفع الإلكترونية، فكانت الحل المناسب للمشاكل الناجمة عن التعامل بوسائل الدفع التقليدية باعتبارها توفر الوقت والجهد وتخفف من تكلفة المعاملات.

خلصت هذه الدراسة إلى أن وسائل الدفع الإلكترونية تمكنت من حل مشاكل التعامل بالنقود. لكن، تضمنت عدة مشاكل أخرى تتطلب اعتمادها، ما تطلب الكثير من الوقت والجهد والتكاليف. ومع ظهور تكنولوجيا الدفع الإلكترونية، تزايد الطلب على استخدامها رغم وجود تحديات تقنية وتكنولوجية، لكن لم يحدث ذلك على نفس النطاق المتوقع. ويعود السبب وراء ذلك إلى ضعف البنية التحتية التقنية، وعدم نشر الوعي والثقافة اللازمة، وضعف التعامل بشبكة الإنترنت، والتي تعتبر الأساس لتبسيط استخدام هذه الوسائل

الدراسة تسلط الضوء على أهمية وسائل الدفع الإلكتروني في تحسين الخدمات البنكية وتوفير الوقت والجهد، إلا أنها تبرز أيضًا التحديات التي تعيق اعتماد هذه التقنيات على نطاق واسع في الجزائر. تتمثل هذه التحديات في ضعف البنية التحتية التقنية، وعدم نشر الوعي الكافي بين المستخدمين، بالإضافة إلى ضعف التعامل مع شبكة الإنترنت.

• دراسة (2016, Zlatko Bezhovski) بعنوان: The Future of the Mobile Payment as Electronic Payment System

هدف هذا المقال إلى تحديد مجموعة من المشكلات المحتملة مع طرق الدفع الإلكترونية واعتماد المستهلك للتجارة الإلكترونية لتسديد مدفوعات مشترياتهم.

خلص هذا البحث إلى أنه من أجل مستقبل واعد لصناعة الدفع عبر الهاتف، يجب أن تكون أنظمة الدفع عبر الهاتف المحمول متكاملة بشكل أفضل مع الاتصالات السلكية واللاسلكية والبنية التحتية المالية الحالية. إن تعزيز التوافق مع مجموعة واسعة من المستخدمين، واستخدام أحدث التقنيات ووضع معايير

مشتركة لمقدمي الخدمات المختلفين، والتغلب على مشكلات الأمان والخصوصية يمكن أن يساعد في تسهيل اعتماد أسرع لطرق الدفع الإلكترونية ودفع السوق التنامي للمدفوعات عبر الهاتف المحمول.

تسلط الدراسة الضوء على أهمية التكامل بين البنية التحتية التقنية والمالية لضمان نجاح أنظمة الدفع عبر الهاتف المحمول. كما تبرز ضرورة وضع معايير مشتركة بين مقدمي الخدمات المختلفة وتعزيز الأمان والخصوصية لتحفيز اعتماد هذه التقنيات من قبل المستهلكين.

• دراسة (2021, Zlatko Bezhovski) بعنوان:

Effect of digital banking-related customer experience on banks' financial performance during Covid-19: a perspective from Vietnam

هي مقال بحثي حيث هدفت هذه الدراسة إلى التحقيق في تجربة الزبائن الرقمية وعلاقتها بالمتغيرات الوسيطة لتحليل تأثير الخدمات البنكية الرقمية على الأداء المالي للبنوك قبل وأثناء جائحة كوفيد-19 في فيتنام. تم جمع البيانات من استطلاع شمل 238 و 218 عميلاً من 20 بنكاً تجارياً في فيتنام خلال الربع الأخير من 2018 والربع الثاني من 2020. تم قياس الأداء المالي باستخدام البيانات المالية الربعية للبنوك قبل وأثناء جائحة كوفيد-19.

قبل الجائحة، كان لرضا الزبائن عن الخدمات البنكية الرقمية تأثير إيجابي كبير على الأداء المالي للبنوك، أثناء فترة الإغلاق بسبب الجائحة، كان للكلمات المنقولة تأثير إيجابي كبير على الأداء المالي للبنوك، كما أشارت النتائج إلى أن تجربة الزبائن الرقمية أصبحت أكثر أهمية خلال الجائحة كقناة رئيسية للتفاعل مع البنوك.

• الدراسة Koparal Celil و "Çalık Nuri دراسة سلوك استخدام الأفراد لبطاقات الائتمان

المصرفية، هل هذه البطاقات تعتبر رموز إيجابية أم أنها تهديدات حقيقية"

تمت الدراسة كمقال بحثي من طرف Koparal Celil و Çalık Nuri تحت عنوان "دراسة سلوك استخدام الأفراد لبطاقات الائتمان المصرفية، هل هذه البطاقات تعتبر رموز إيجابية أم أنها تهديدات حقيقية"، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية بجامعة الأناضول قسم إدارة الأعمال سنة 2014. يهدف هذا الاستطلاع إلى معرفة "سلوك استخدام بطاقات الائتمان المصرفية" للمستهلكين، حيث تم اختيار المستجيبين عن طريق أخذ عينات طبقية. المطلوب من هؤلاء المستجيبين الإجابة على 45 سؤالاً،

الثمانية الأولى منها من النوع الوصفي بمقياس اسمي، والأخيرة هي المتعلقة بالخصائص الديموغرافية لهؤلاء المستجيبين. أما الـ 32 الباقية فهي البيانات المصممة لتعكس سلوك استخدام بطاقات الائتمان لهؤلاء الأشخاص. حيث بينت النتائج أن سلوك حاملي البطاقات يختلف بشكل كبير على حسب أنواع عمليات الشراء والدفع عن طريق هذه البطاقات.

• **دراسة حوالف عبد الصمد 2014-2016 بعنوان لنظام القانوني لوسائل الدفع الإلكتروني تلمسان، السنة الجامعية 2**

تناول حلاف عبد الصمد في مقال ماجستير الموضوع الدفع الإلكتروني كتقنية معقدة لتحقيق أهداف وتنفيذ التزامات مستعمليها، بما يستوجب تدخل أطراف أخرى، خصوصاً أن هذه التقنية تتم بغير دعائم إلكترونية. وكذلك وسائل الدفع الإلكتروني من حيث كونها وسيلة تُستخدم لإجراء الدفعات خلال عمليات الشراء، فبين مفهوم ومال الدفع بالمعنى التقليدي ووسائل الدفع الإلكترونية للتعامل بها كوسائل الدفع العادية، فهي صيغة جديدة للتعامل بين الناس تستوفي الخصائص العامة لوسائل الدفع العادية، وتختلف عنها في كيفية التي تتم من عالم الصفقات.

• **دراسة Zlatko Bezhovski – The Future of the Mobile Payment as Electronic Payment System ، 2016 :**

تناولت دراسة Zlatko Bezhovski المشكلات المحتملة مع الدفع الإلكتروني واعتماد الزبائن عليها في معاملاتهم اليومية، مشيرة إلى أهمية التكامل بين البنية التحتية التقنية والمالية. مقارنة بدراستنا التي تركز على تأثير الدفع الإلكتروني على الأداء البنكي لزبائن بنك محدد، تركز هذه الدراسة على المستقبل الواعد لأنظمة الدفع عبر الهاتف المحمول وتحدياته. استخدمنا هذه الدراسة للتعرف على أهمية التكامل بين البنية التحتية المالية والتقني من أجل إنجاح أنظمة الدفع الإلكتروني.

• **دراسة Nhung Thi Hong Nguyen وآخرون - تأثير تجربة الزبائن الرقمية على الأداء المالي للبنوك خلال جائحة كوفيد-19، 2021**

دراسة "تأثير تجربة الزبائن الرقمية على الأداء المالي للبنوك خلال جائحة كوفيد-19" التي أجراها Nhung Thi Hong Nguyen وزملاؤه في عام 2021 هي مقال بحثي نُشر في إحدى الجامعات أو المجلات الأكاديمية. تهدف الدراسة إلى التحقيق في العلاقة بين تجربة العملاء مع الخدمات المصرفية

الرقمية والأداء المالي للبنوك في فيتنام خلال فترة الجائحة. اعتمد الباحثون على منهجية تحليلية باستخدام البيانات المجمعة من عدة بنوك خلال الجائحة، واستُخدمت مؤشرات مثل سهولة الاستخدام، الأمان، واستجابة خدمة العملاء عبر القنوات الرقمية لقياس تجربة العملاء، بينما تم تقييم الأداء المالي باستخدام العائد على الأصول (ROA) والعائد على حقوق الملكية (ROE). أظهرت النتائج أن البنوك التي استثمرت في تحسين تجربة العملاء الرقمية حققت أداءً ماليًا أفضل، حيث زاد اعتماد العملاء على الخدمات الرقمية مما عزز رضاهم وثقتهم، وانعكس إيجابًا على ولائهم واستخدامهم المستمر لهذه الخدمات. كما وجدت الدراسة علاقة إيجابية بين التجربة الرقمية المحسنة والأداء المالي، مشيرة إلى أهمية الاستثمار في البنية التحتية الرقمية، الابتكار في تقديم الخدمات، وتعزيز الأمان السيبراني. استفدنا من هذه الدراسة في فهم كيفية تأثير الأزمات على تجربة العملاء والأداء المالي للبنوك، مما يساعد في تحسين تجربة العملاء في بنك محدد في الجزائر دون تحديد فترة زمنية معينة.

المبحث الثاني: مدخل عام حول أنظمة الدفع الإلكترونية.

مع تقدم التكنولوجيا الحديثة والتحديث لنظم ووسائل الدفع في البنوك نتيجة للتطورات الحاصلة في الصناعة البنكية والتي سمحت بتغيير تلك الوسائل التقليدية بأخرى إلكترونية بما يرفع من أداء البنوك والحد من المخاطر المرتبطة بالنشاط البنكي.

1. المطلب الاول: تعريف أنظمة الدفع الإلكترونية.

يعرفها الباحثون مجموعة من التعاريف لنظم الدفع الإلكتروني نذكر منها:

يعرفها ايمن قديح على أساس أنها عملية تحويل الأموال أساسا كثن السلعة أو الخدمة بكيفية رقمية باستعمال أدوات الحاسوب وإرسال البيانات عبر خط تليفوني أو شبكة ما أو أي أسلوب وكيفية لإرسال المعلومات. (حجازي بيومي عبد الفتاح، 2002، صفحة 163)

تعرف على أنها: " أنظمة الدفع التي تحدث الكترونيا عوضا عن الورق الكشف أو البيانات ويمكن الواحد من المحاسبة على فواتيره الكترونيا أو تقوم بتحويل النقود إلكترونيا من خلال حسابه المصرفي الخاص (صالح الجداية، 2008، صفحة 213).

هي النظم التي أمكنت المتعاملين بتطبيقات التجارة الإلكترونية من التداول المالي إلكترونيا عوضا عن استخدام النقود المعدنية والورقية أو الشيكات الورقية، حيث يقوم البائعون عن طريق النت بتوفير أساليب مبسطة ومتعجلة وآمنة للاستحواذ على أثمان منتجاتهم من الزبائن. (أيمن احمد محمد شاهين، 2012، صفحة 17)

ومن التعاريف الفاتئة يمكن توضيح مفهوم نظم الدفع الإلكتروني على أساس أنها الوسائل التي تسمح بتحويل أو دفع قيمة السلع والخدمات المتحصل فوق منها رقميا، بأي توقيت ومن أي مكان بالاعتماد على شبكة الإنترنت، مثل هذه الطرق النقود الإلكترونية، البطاقات الإلكترونية، الشيك الإلكتروني وغيرها، على نحو آمن وسرعة فائقة، من أي موضع وفي أي وقت.

وتشير التعاريف السابقة إلى أن عملية الدفع الإلكتروني تتضمن خمسة أطراف هي: (الطاهر لطرش، 2005، صفحة 31)

- العميل أو الزبون: وهو الطرف الذي يقوم بالدفع إلكترونيا لشراء السلع والخدمات؛
- التاجر أو البائع: هو الطرف الذي يقوم باستقبال الدفعة الإلكترونية من العميل؛

- المصدر: وهو المصدر لأداة الدفع الإلكترونية وقد يكون مؤسسة بنكية أو غير بنكية؛
- المنظم: وعادة تقوم دوائر حكومية بتنظيم عملية الدفع الإلكتروني؛
- غرفة التفاضل الإلكتروني: وهي شبكة الكترونية تنقل الأموال بين البنوك؛

2. المطلب الثاني: تطور أنظمة الدفع الإلكترونية.

نتيجة الفائض المتحصل عليه من عملية الانتاج بفضل تقسيم المجهود وازدياد الإنتاجية في المجتمعات البدائية برزت فترة المقايضة، والتي يتم التبادل بواسطتها بين المجتمعات بسلعها، غير أن هذه الكيفية لم تدم طويلا جراء محدودية ذلك الإطار، لذلك كان من اللازم الاستعانة بأداة أخرى أكثر فعالية، وتم لذا اللجوء إلى استخدام المعادن كنفود مثل الذهب والفضة ثم الحديد والنحاس والقصدير وغيرها، مثلما تعد النقود البنكية أبرز أنواع النقود، فكما كان إيداع الذهب عند البنوك دافع في وجود النقود الورقية، فإن إيداع النقود الورقية أفضى إلى وجود النقود الائتمانية (عراية رابع، 2012، صفحة 14).

أما في العصر الحديث فقد ظهرت نظم الدفع الإلكتروني، والتي تولدت عن نمو شبكة الإنترنت وبرزت التجارة الإلكترونية، ولذا ما شارك في تبخر الأموال وتحويلها إلى إلكترونيات، مما فتح بابا واسعا أمام تغير الثروات إلى أرقام ووقائع افتراضية، ومن أبرز تلك الوسائل البطاقات البنكية (لوصيف عمار، 2009، صفحة 13)، وقد استخدمت تلك البطاقات لأول مرة من قبل مؤسسات البترول الأمريكية عام 1914 حيث قاموا بإصدار بطاقات معدنية لعملائها بهدف شراء سلع الشركة، وفي عام 1950 بدأت البنوك الأمريكية بإصدار واستخدام هذه البطاقات والتوسع فيها، إذ طرحت مؤسسة American Express سنة 1958 بطاقة بلاستيكية انتشرت على نحو واسع في ستينات القرن السابق، وفي سنة 1968 أصدرت عدد من المؤسسات بطاقة Bank AmeriCard والتي تحولت بعد ذلك إلى Visa المشهورة، فضلا على ذلك تم إصدار البطاقة الزرقاء Carte Blue في فرنسا، بل الموضوع لم يقتصر على بطاقات الدفع حيث تم استحداث أشكال أخرى من الدفع الإلكتروني مثل: الحوالات الإلكترونية للنقود الأوراق التجارية المعالجة إلكترونياً بكل أنواعها من شيكات وسفاتيح وسندات لأمر إلكترونية، بطاقات الوفاء - بطاقات الائتمان، إلى أن وصلت المسألة إلى مرحلة الدفع بالنقود الإلكترونية (بمفهومها الضيق)، ألا وهي متمثل في قيم مالية مخزنة على بطاقات مسبقة الدفع أو على جهاز الكمبيوتر الخاص بالمستهلك، وإضافة الدفع بالأجهزة المحمولة النقالة (عطية أحمد صبيح، 2015، صفحة 48).

3. المطلب الثالث: أنواع أنظمة الدفع الإلكتروني.

نتيجة للتطورات التي عرفتتها التجارة الإلكترونية حولت البنوك أغلب وسائل الدفع إلى وسائل دفع إلكترونية وتعددت هذه الأخيرة واتخذت أشكالاً تتلاءم مع طبيعة المعاملات عبر شبكة الأنترنت.

أ. **البطاقات البنكية:** هي بطاقات شخصية صغيرة تصدرها بنوك أو مؤسسات تمويل دولية، تمنحها لأشخاص لديهم حسابات مصرفية مستمرة حساب الشيكات أو الحساب الجاري، وكل بطاقة تحمل اسم الزبون وعنوانه ورقم البطاقة، ويستطيع حاملها تسديد قيمة مشترياته الجارية بها إلى حد معين، دون أن يضطر إلى دفع نقود أو تحرير شيك، كما يمكنه أن يسحب بها نقوداً من البنك أو من جهاز الصراف الآلي. (عمار لوصيف، 2009، صفحة 39)

تصدر البطاقة مؤسسات عالمية تسمى البطاقة باسمها، قد تكون مؤسسة مالية وبنك مثل أمريكيان إكسبريس American express، وقد تكون مؤسسة صاحبة التراخيص أو الامتياز وليست مؤسسة مصرفية مثل فيزا Visa التي تمنح الترخيص لبنوك متعددة لإصدار البطاقة باسمها لكن وفق الشروط التي يضعها البنك، وفي كل الحالات مقابل رسم مبدئي ورسم اشتراك سنوي، وهناك أنواع كثيرة منها حالياً مثل Master card و: Euro card و Diner's clup وتكون البطاقات البنكية على أنواع كثيرة حسب أنظمة كل بنك، لكن يمكن إجمال هذه الأنواع في اثنين رئيسيين: (ناصر سليمان، 2012، صفحة 21)

- **البطاقات غير الائتمانية:** وتسمى أيضاً بطاقة الخصم الفوري، حيث يقوم البنك بالخصم الفوري لمبلغ كل عملية يقوم بها العميل من حسابه لدى البنك الذي يكون دائماً، ولا يمكن للعميل استخدام البطاقة مرة أخرى إلا بعد خصم مبلغ العملية السابقة، خوفاً من عدم كفاية الرصيد.

- **البطاقات الائتمانية:** وهي تستخدم مثل البطاقة السابقة في تسديد ثمن البضائع والخدمات أو السحب النقدي، ولا يشترط أن يكون للعميل رصيد دائن، بل يمكن أن ينكشف الحساب ويحسب الفرق كقرض بفائدة إلى حين تغطية.

ب. **المحفظة الإلكترونية:** تعرف المحفظة الإلكترونية بأنها تطبيق إلكتروني تُجرى من خلاله عمليات الدفع الإلكترونية من خلال الهاتف الخاص بالمستخدم، وتتميز المحفظة الإلكترونية

بإمكانية استخدامها على مدار الساعة، إذ يُستخدم التطبيق عبر الهاتف الإدارة العمليات المالية الأساسية للعميل في أي وقت وبشكل سهل. (عبد الرحمن يسعد، 2021، صفحة 56)

كما ان المحفظة الإلكترونية توفر مستويات أمان متعددة لضمان عدم استخدامها من قبل أي شخص آخر عدا العميل نفسه، فتنضم هذه التطبيقات تقنيات التعرف على الوجه، والتعرف على البصمة، بالإضافة إلى كلمات مرور ونظام مصادقة ثنائي، كما يُمكن ربط المحفظة الإلكترونية بحسابات البطاقات الإلكترونية الأخرى الخاصة بالعميل كالبطاقة الائتمانية.

ولذلك تعتبر المحفظة الإلكترونية وسيلة توثيق وإثبات هوية صاحبها، وليس فقط لإجراء عمليات الشراء عبر الإنترنت. ويأتي ذلك من المحفظة التي تحتوي على أموال المستهلك وسجل معاملاته التجارية ومعلوماته. ومن الجدير بالذكر أن المحفظة الرقمية تصلح لتكون وسيلة دفع مع وجود العديد من أنظمة الدفع المخصصة للهواتف الذكية لدعمهم المتبادل (عبد الرحمن يسعد، 2021، صفحة 56).

ج. الدفع عن طريق الهاتف هي نوع من أنواع خدمات الدفع الإلكتروني التي تقدم للعملاء على مدار 24 ساعة يومياً، حيث يمكن للعميل أن يطلب من البنك تحويل مبلغ من المال مقابل السلعة أو الخدمة التي قام بشرائها عبر الإنترنت إلى البائع، ويتم ذلك بعد التأكد من هوية العميل. وذلك من خلال إدخال الرقم السري للعميل (PIN NUMBER) المخصص له من قبل البنك، وكذلك تحديد رقم هاتف العميل المراد التواصل معه من خلال أرقام هواتفه المعروفة لدى البنك من قبل، وهي خدمة تستخدمها البنوك وتقدمها للعملاء، وخاصة لتقديم الخدمات. بالإضافة إلى إجراء التحويل من حساب إلى آخر، يمكنك فتح حساب جديد واستقبال طلبات الاقتراض ودفع الفواتير.

وسمح تقديم البنوك لخدماتها عبر الهاتف العادي بتقديم الخدمات عن طريق الهاتف النقال الذي انتشر استعماله بسرعة وهو ما أدى إلى ظهور بنوك خلوية، وجعل البعض يتوقع أن تحل شركات الهواتف النقالة محل البنوك في عمليات سداد ثمن السلعة أو الخدمة المشتراة عبر الإنترنت (عبد الرحيم وهيبة، 2005، صفحة 33).

د. الأنترنت: أدى التطور التكنولوجي في مجال الاتصالات إلى ثورة في المعاملات البنكية خاصة مع ظهور شبكة الويب العالمية، وظهرت في هذا الوقت شركات تقدم خدمات الإنترنت، حيث تقدم للناس اشتراكات في خدمات الإنترنت عبر الاتصال الهاتفي.

يساعد ذلك البنوك على اقتراح خدماتها، مما يسمح للعملاء بتنفيذ أعمالهم دون الحاجة إلى الاستعانة بالموظفين أو حضور ساعات طويلة في ملفات الاهتمام للرد على اهتماماتهم البنكية. تقدم البنوك هذه الخدمات للعديد من الأساليب الإيجابية، لا سيما من حيث السلع والفعالية. والسرعة والاقتصاديات (الممدوح نبيه منير و الجنيهي ، 2004، صفحة 08).

ومن خلال الشبكة يستطيع العميل مراجعة وفحص حساباته ودفع فواتيره في أي وقت ودون الالتزام بمواعيد العمل الرسمية لموظفي البنك، ولذلك أصبحت الحاجة ملحة لتطبيق التقنيات الحديثة في البنوك من أجل ذلك:

- التعامل بكفاءة مع النمو الهائل والمتسارع لعدد حسابات الزبائن بالبنوك؛
- تخفيض التكلفة الحقيقية لعمليات المدفوعات؛
- ضرورة تحرير الزبائن من قيود المكان والزمان.

كما ساهمت هذه الشبكة في تطور مفهوم التجارة ليظهر مصطلح التجارة الإلكترونية والتي يتم الدفع فيها، مما ساهم في استحداث طرق الدفع التقليدية، لتظهر بذلك وسائل الدفع الإلكترونية الأكثر ملائمة للمعاملات البنكية الإلكترونية (عبد الفتاح بيومي، 2003، صفحة 17).

هـ. النقود الإلكترونية: هي الأموال غير الملموسة، والتي تأخذ شكل وحدات إلكترونية ويتم تخزينها في مكان آمن جداً على "القرص الصلب" لجهاز الكمبيوتر الخاص بالعميل، والذي يستخدمه في إتمام عمليات الشراء أو البيع والتحويل وغيرها من العمليات. (زهير بشنق، 2006، صفحة 255).

يوجد نوعان من النقود الإلكترونية:

- **النقود الإلكترونية الإسمية:** حيث تحتوي وحدة النقد الإلكتروني على معلومات تتعلق بهوية كل الأشخاص الذين تداولوها وهي في هذا تشبه بطاقات الائتمان، حيث يستطيع المصرف أن يقتفي أثر وحدة النقد التي أصدرها أثناء تداولها.
- **النقود الإلكترونية غير الإسمية:** حيث يتم تداول وحدة النقد دون الإفصاح عن حاملها إلا إذا حاول شخص ما أن ينفقها أكثر من مرة واحدة.

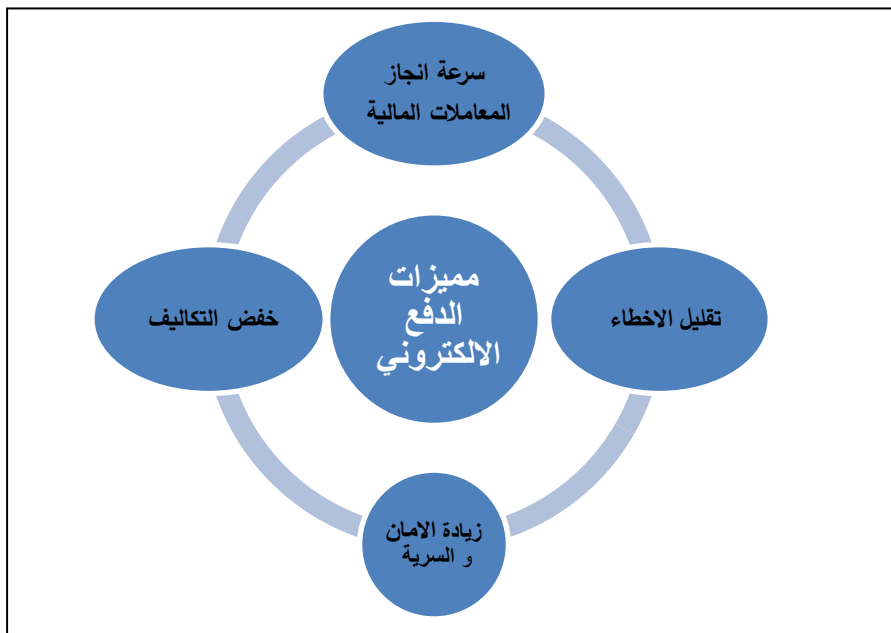
كما هناك نوعان من عمليات تداول النقود الإلكترونية: (زهير بشنق، 2006، صفحة 256)

- عمليات تتدخل فيها المصارف حيث تتطلب عملية تداول وحدة النقد الإلكتروني بين طرفين أن يتدخل المصرف المصدر لاعتمادها أو تعزيز إصدارها ويعرف هذا النوع باسم On-Line .E.Cash
- عمليات تعرف باسم Off-Line E-Cash حيث يتم تداول وحدات النقد الإلكتروني بين الأطراف المختلفة دون تدخل المصارف وهي تشبه في هذا عمليات تداول النقد العادي.

ومن مزايا النقود الإلكترونية:

- سهولة الاستخدام؛
- السرية والخصوصية؛
- الأمان؛
- انخفاض التكاليف.

الشكل رقم 1: مخطط يبين مميزات الدفع الالكتروني.



المصدر: من اعداد الباحث.

و. الشيكات والتحويلات الإلكترونية:

- الشيكات الإلكترونية: وهو المعادل الإلكتروني للشيكات الورقية التقليدية التي اعتدنا على التعامل معها، الشيك الإلكتروني عبارة عن رسالة إلكترونية موثقة ومؤمنة يرسلها مصدر الشيك إلى مستلم الشيك (حامله) للموافقة عليها وتقديمها إلى البنك الذي يعمل عبر الإنترنت عن طريق تحويل قيمة الشيك وإعادته إلكترونياً إلى مستلم الشيك (لحامله) دليلاً على قبوله. لقد تم صرفها.
- التحويلات الإلكترونية: بعد أن كانت البنوك تقوم بعملية التحويل بناء على امر مكتوب وموقع من العميل، أصبح بالإمكان إعطاء الأمر بشكل إلكتروني نظراً لظهور أنظمة آمنة لاستخدامه.

ويعرف نظام التحويل الإلكتروني بأنه "عملية منح الصلاحية للبنك للقيام بحركات التحويلات المالية (الدائنة والمدينة) إلكترونياً من حساب بنكي إلى آخر، أي أن عملية التحويل تتم إلكترونياً عبر الهواتف وأجهزة الكمبيوتر وأجهزة المودم بدلاً عن استخدام الأوراق (عبد الرحيم وهيبة، 2005، صفحة 26).

المبحث الثالث: ماهية الأداء البنكي.

في هذا المطلب، سنتناول تعريف الدفع الإلكتروني كوسيلة حديثة لإتمام المعاملات المالية عبر الإنترنت، إلى جانب استعراض مؤشرات قياس الأداء البنكي في تقديم هذه الخدمات. تهدف هذه الدراسة إلى فهم كيفية تقييم الأداء البنكي في سياق الدفع الإلكتروني، مع تسليط الضوء على المعايير المستخدمة لقياس فعالية وكفاءة هذه الخدمات.

1. المطلب الأول: مفهوم الأداء البنكي ومؤشرات قياسه.

أولاً- إن مصطلح الأداء البنكي مفهوم يصعب تعريفه وقياسه، ويمكن تعريفه كما يلي:

- يعتبر أداء البنك انعكاساً للوضع المالي للبنك والمتمثل في فقرات كل من الميزانية العمومية وحساب الأرباح والخسائر بالإضافة إلى قائمة التدفقات النقدية والتي تصور موقفاً حقيقياً

عن أعمال البنك لفترة محددة من الوقت. (علاء فرحان طالب و إيمان شيحان المشهداني، 2011، صفحة 68)

- ويتم تعريفه على أنه النتيجة النهائية للنشاط المصرفي التجارية.
- هو الوسائل اللازمة والنشاطات المختلفة والجهود المبذولة لقيام البنوك بدورها، في ظل البيئة المحيطة لتقديم الخدمات البنكية التي تحقق الأهداف (صبيحة قاسم هاشم، 2010، صفحة 46).

من خلال التعريف السابقة يمكن أن نستنتج أن الأداء البنكي يتمثل في قدرة البنك على تحقيق النتائج في ظل الخطط والأهداف المرسومة من خلال الاستغلال الأمثل للموارد المتاحة تحت تصرف البنك، فالأداء البنكي كفاءة وفعالية معا.

ويمكن تقسيم الأداء البنكي إلى:

- أ. **الأداء المالي:** هو وصف لوضع البنك المالي وتحديد دقيق للمجالات التي استخدمها للوصول إلى الأهداف من خلال دراسة الإيرادات الموجودة المطلوبة وصافي الثروة.
- ب. **الأداء التجاري:** يصف الأداء التجاري كفاءة وفعالية الوظيفة التجارية والتسويقية في تحقيق أهداف المبيعات ورضا الزبائن، وتعتبر المردودية، رقم الأعمال، عدد الزبائن معدل شراء منتجات وخدمات البنك من أبرز مؤشرات الأداء التجاري للبنك. (محمد محمود الخطيب، 2010، صفحة 47)

ت. **الأداء الاستراتيجي:** هو الأداء الأفضل لجعل إستراتيجية البنك مفهومة من قبل الجميع بدءا من أعلى إلى أدنى مستوى في الهيكل التنظيمي وذلك بمجموعة من مؤشرات القياس.

ث. **الأداء الوظيفي:** الأداء الوظيفي يعكس الكيفية التي يحقق بها الفرد متطلبات الوظيفة وغالبا ما يحدث تداخل بين الأداء والجهد، فالجهد يشير إلى الطاقة المبذولة أما الأداء فيقاس على أساس النتائج.

- ج. **الأداء التسويقي:** يحدد هذا الأداء قدرة البنك على تحقيق أهداف وظيفة التسويق بأكثر كفاءة وفعالية، من خلال زيادة مبيعاتها، رفع حصتها السوقية، وتحقيق رضا زبائنه. (زينب بورقبة، 2011، صفحة 84).

ثانيا - مؤشرات قياس الأداء البنكي.

مؤشرات تقييم الأداء هي نسب تعبر عن علاقة رياضية بين متغيرين لها مدلول وتفسير وهي أداة تحليل توفر للمحلل في معظم الأحوال مفاتيح الاستدلال والمعرفة، وتحليلها وتفسيرها بشكل سليم يدفع المحلل إلى المجالات التي تحتاج إلى المزيد من البحث و الاستقصاء، وهي أداءات ذات توجه مستقبلي، أي أن المحلل يكون قادرا على تسوية وضبط الأمور المتصلة أو الموجودة في علاقة ما لتتلاءم مع شكلها وحجمها المحتمل في المستقبل، وعلى ذلك فإن جدوى النسب المالية تعتمد على تفسيرها بذكاء ومهارة، وهو ما يمثل الجانب الأصعب في تحليل النسب .

بناء على ما تقدم ذكره، فإننا نستطيع أن نصنف المعايير والمؤشرات التي يستند عليها في تقييم كفاءة الأداء البنكي إلى مجموعتين هما:

المجموعة الأولى: وتشمل على المعايير والمؤشرات التي تستند على كيفية الإنجاز والطريقة المتبعة في تنفيذ توجيهات الإدارة، والتي تربو للوصول إلى تقديم أفضل الخدمات البنكية والتي من ورائها يمكن تحقيق الأهداف المسطرة، بكلمة أخرى إن هذه المعايير تتعلق بسلوكية العاملين وأسلوب التعامل مع الزبائن ومحاولة إرضائهم ونذكر منها ما يلي (خاليس، 2004، صفحة 389):

- حسن الاستقبال وأسلوب التعامل مع الزبائن.
- سرعة الخدمة المقدمة إلى الزبائن.
- مدى وفاء الزبائن إلى البنك الذي يتعاملون معه.
- استقرار العاملين في البنك وارتباطهم به.
- قناعة العاملين بالمركز الوظيفي الذي يشغلونه والمسؤوليات المسندة لهم.

إن هذه المؤشرات مترابطة ومتداخلة لا يمكن فصلها، حيث عندما تكون هناك قناعة لدى العامل بمركزه الوظيفي وشعوره بالارتياح لكونه حاصل على حقوقه، فإن ذلك يخلق لديه الرغبة في العمل، ويتمسك بالمؤسسة التي يعمل بها، أي يؤدي هذا إلى استقراره فيها.

إن تولد الرغبة بالعمل لدى العاملين في البنك يعني تقديم الجهود اللازمة الرامية إلى إرضاء الزبائن، وذلك يظهر جليا في حسن استقبال الزبائن، وإنجاز المهام والخدمات بأسرع وقت، مما يدفع الزبون إلى التمسك بالبنك الذي يتعامل معه ويكون وفيا له.

إن هذه المؤشرات لها دورا وأثرا مباشرا على معايير المجموعة الثانية، وهي التي نطلق عليها المعايير الرقمية للنتائج المتحققة من ممارسة الوظائف البنكية والتي تسعى إلى تحقيق أهداف المصرف. **المجموعة الثانية:** المعايير الرقمية لنتائج ممارسة الوظائف البنكية، إن هذه المعايير والمؤشرات توضح لنا رقميا ما تم تحقيقه نتيجة لممارسة العاملين لوظائفهم في إطار تحقق الأهداف وهي تشمل على ما يلي: (عشي ع.، 2002، صفحة 35)

أ. مؤشرات تحقيق الأرباح والربحية:

باعتبار أن الربحية هي الغاية التي يسعى إلى تحقيقها المصرف، لذلك فهناك جملة من المعايير التي يمكن الاستناد عليها في تقييم ذلك، ونذكر أهمها أدناه:

- معدل العائد إلى الأموال الخاصة.
- معدل العائد إلى الأموال المتاحة للتوظيف.
- معدل العائد إلى إجمالي الأصول.
- نسبة الأرباح الموزعة إلى الملاك.
- النسبة الصافية لفوائد الأصول المتاحة للتوظيف.

ب. مؤشرات تحقق النمو: إن هذه المجموعة من المؤشرات تهدف إلى قياس مقدار النمو الحاصل في الأصول التي يمتلكها البنك وحقوق الملكية خلال فترة زمنية معينة، ومن بين هذه المؤشرات ما يلي:

- معدل نمو الأصول.
- معدل الرفع.
- معدل الاحتفاظ بحق الملكية.

ج. مؤشرات قياس الأمان: هناك جملة من المقاييس والمؤشرات التي يستعملها المصرف لغرض قياس الأمان وإمكانيته على مواجهة الالتزامات، نعرض أهمها أدناه:

- قابلية المصرف على رد الودائع.
- معدل حقوق الملكية للأصول الخطرة.
- هامش الأمان في مقابلة مخاطر الاستثمار في الأوراق المالية.

د. مؤشرات قياس السيولة: إن هذه المجموعة من المؤشرات تهدف إلى قياس مقدار توفر السيولة اللازمة في البنك التي تضمن مواجهة الالتزامات التي يمكن أن تستحق خلال فترة زمنية معينة، ومن أهم هذه المؤشرات ما يلي:

- النسبة المئوية للسيولة النقدية إلى مجموع الودائع الجارية.
- النسبة المئوية للسيولة النقدية إلى إجمالي الودائع.
- النسبة المئوية للودائع الجارية إلى مجموع الودائع.
- نسبة الودائع الجارية إلى حقوق الملكية.

من خلال ما تقدم نلاحظ بأن مجاميع المؤشرات والمعايير الوارد ذكرها أعلاه، ترتبط بغاية البنك وأهدافه الرئيسية، فالمجموعة الأولى تتعلق بتحقيق الأرباح ومستوى الربحية التي يسعى البنك إلى تحقيقها، كما يرمي البنك إلى التوسع والنمو وذلك ما تعكسه معايير ومؤشرات تحقق النمو (المجموعة الثانية)، أما مؤشرات المجموعة الثانية فهي توضح مستوى الأمان وتحققه خلال ممارسة البنك لنشاطه، وفي الأخير نجد مؤشرات قياس السيولة وإمكانية مواجهة الالتزامات المستحقة والسحوبات المفاجئة.

جدول 1: أهم مؤشرات قياس الاداء البنكي.

المؤشر	العلاقة	المدلول
العائد على حق الملكية (ROE)	$ROE = \left(\frac{\text{إجمالي الأصول}}{\text{حقوق الملكية}} \right) * \left(\frac{\text{الدخل الصافي}}{\text{إجمالي الإيرادات}} \right) * \left(\frac{\text{إجمالي الإيرادات}}{\text{إجمالي الأصول}} \right)$	يوضح هذا المؤشر قيمة العائد التي يحصل عليها البنك من خلال استثماره لوحدة واحدة من حقوق الملكية.
العائد على الاصول (ROA)	$\frac{\text{صافي الدخل}}{\text{اجمالي الاصول}}$	يقيس صافي الدخل الناتج عن استثمار الأصول المملوكة.
الرافعة المالية (EM)	$\frac{\text{اجمالي الاصول}}{\text{اجمالي حقوق الملكية}}$	وفيه تتم عملية مقارنة الأصول بحقوق الملكية، كما يعتبر مقياس للربح والمخاطرة.

تقيس هذه النسبة صافي الدخل المحقق من كل وحدة من إجمالي الإيرادات كما تبين قدرة البنك على الرقابة والسيطرة على النفقات وتخفيض الضرائب.	صافي الدخل	هامش الربح (PM)
	اجمالي الإيرادات	
تعبّر عن نسبة إجمالي الإيرادات لوحدة واحدة من الأصول.	اجمالي الإيرادات	منفعة الأصول (AU)
	اجمالي الأصول	

المصدر: (قاسي ياسين، 2017)

2. المطلب الثاني: التحديات والفرص التي تواجهها البنوك في ظل انتشار الدفع الإلكتروني.

تفهم البنوك أهمية بحث التحديات والفرص التي تنطوي عليها الانتقال إلى الدفع الإلكتروني. يهدف هذا التمهيد إلى استكشاف هذه الجوانب من خلال التحليل العلمي، مما يساعد على فهم التأثيرات المحتملة وتوجيه استراتيجيات البنوك لتحقيق التنوع والاستدامة في عصر الرقمنة المتسارع.

أ. **التحديات:** إن وسائل الدفع الإلكترونية ليست وسائل مثالية فكما لها مميزات فهي أيضا تعاني من عيوب ومخاطر مما يؤثر على سعتها بين الجمهور يؤدي ذلك إلى اتخاذ الحيطة والحذر من استعمالها، وتكمن أهم مخاطر هذه الوسائل كما يلي:

أولاً: النقود الإلكترونية

- **المخاطر الأمنية:** قد يحدث الخرق الأمني للنقود الإلكترونية أما كنتيجة لعمل إجرامي عمدي مثل التزوير والتزييف، وإما كنتيجة لعمل غير عمدي مثل محو أو تخريب موقع من مواقع الأنترنت، وإما الإخلال بتصميمات الأنظمة الإلكترونية والقرصنة الإلكترونية، فمن شأن كل هذه التصرفات والتهديدات السابقة أو تؤدي إلى آثار قانونية وأمنية ومالية خطيرة، فإنه من المهم أن تتأكد الجهة المصدرة للنقود الإلكترونية من توافر كافة الضمانات الأمنية سواء بالنسبة للمستهلك أو بالنسبة لتاجر وسواء كان ذلك متعلقاً بالنقود الإلكترونية التي تأخذ

شكل البطاقات البلاستيكية أو تلك التي يتم التعامل بها عبر الإنترنت (منصور محمد حسين، 2007، صفحة 123).

● **المخاطر القانونية للنقود الإلكترونية:** تتبع هذه المخاطر أساسا من خلال انتهاك القوانين واللوائح مثل جرائم غسل الأموال، وإفشاء أسرار العميل وانتهاك السرية من ناحية أخرى، فإن المخاطر القانونية قد تتولد أيضا عندما تقطن حقوق والتزامات الأطراف المختلفة المتعاملة بالنقود الإلكترونية بطريقة غير دقيقة، كذلك فإن موضوع حماية المستهلك يعد من أهم المخاطر القانونية التي يمكن أن تفرزها النقود الإلكترونية والمتوقع أيضا أن يصاحب انتشار النقود الإلكترونية تزايد في جرائم التهرب الضريبي حيث سيكون من الصعب على الجهات الحكومية المكلفة بتحصيل الضرائب القيام بربط الضريبة على تلك الصفقات والتي تتم بواسطة النقود الإلكترونية نظرا لأن تلك الصفقات التي تتم بواسطة النقود الإلكترونية نظرا لأن تلك الصفقات تم خفية عبر شبكة الإنترنت (عمار لوصيف، 2008، صفحة 2009).

● **المخاطر المالية للنقود الإلكترونية:** وتتمثل المخاطر المالية للنقود الإلكترونية في (شنيور وفيق، 2001، صفحة 114):

✓ **انخفاض عائدات إصدار النقد:** تأثيرات انخفاض الطلب على النقد المصدر من قبل المصرف المركزي هو أنه خلال عائدات إصدار النقد، تجني البنوك المركزية في الوقت الحاضر أرباحا طائلة عبر إصدار الأوراق النقدية التي تشكل مطلوبات البنك المركزي التي لا يترتب عليها فوائد.

✓ **الحد من قدرة البنك المركزي على إجراء عمليات السوق المفتوحة:** أن التوسع في استعمال النقود الرقمية يقلص ميزانية البنوك المركزية بشكل ظاهر وعند مستوى معين قد يقيد هذا التقلص قدرة البنوك المركزية على إجراء عمليات السوق المفتوحة.

✓ **انخفاض عرض النقد من قبل المصرف المركزي:** يؤدي التمادي في استعمال النقد الرقمي إلى تقليص ميزانيات المصارف المركزية إضافة إلى أن مجموع الودائع تحت الطلب التي يحتاجها أو يرغب بها الأفراد تتخفف ويؤدي إلى خفض عرض النقد من طرف البنك المركزي.

✓ **تقليص دور البنك المركزي كمسير للسياسة النقدية:** قد تستمر بعض البنوك المركزية في أداء دور المقرض الأخير للمؤسسات المالية الكبيرة لكن الحاجة إليه قد تتخفف بسبب نقص طلبات البنوك التجارية للسيولة من البنك المركزي.

ثانياً: البطاقات البنكية

بالإضافة إلى الجرائم التي ترتكب في حق البطاقات البنكية فهي تفرز جملة من العيوب والمشاكل سواء لحاملها أو للمصارف المصدرة لها وأهم هذه المشاكل ما يلي: (عبد الهادي النجار، 2002، صفحة 47)

- رغبة حامل البطاقة بزيادة الاقتراض والإنفاق بما يفوق مقدرته المالية، وكذلك الفوائد التي يشئها القرض وارتفاع نسبة الفائدة يولد أكبر عيوب بطاقات الائتمان ومخاطرها.
- هذه البطاقات تشعر حاملها بالغنى الوهمي.
- عدم وجود رأس مال كافي لمواجهة السحب النقدي والاقتراض على البطاقات الائتمانية، الأمر الذي يشكل خطر على سيولة المصرف.
- مدى سداد حاملي البطاقات للديون المستحقة عليه.

ثالثاً: التحديات القانونية والرقابية للبطاقات الذكية

- قد تقوم مؤسسات غير مصرفية بإصدار بطاقات ذكية لكن لا توفر عليها رقابة كالمؤسسات البنكية التي تدفع تكاليف الرقابة عند عرضها لبرامج البطاقة ذات القيمة المخزنة، مما يثير قلق المراقبين بشأن المحافظ الإلكترونية التي تضم مؤسسات إصدار غير مصرفية لا تخضع لمراقبتهم.
- يتم تسجيل قلق المستهلك بشأن سرية المعلومات الشخصية المخزنة في البطاقات الذكية بشكل مستمر، مما يمثل عائقاً أمام الاستخدام الواسع النطاق لهذه البطاقات.
- تثير هذه البطاقات قضايا تتعلق بمراعاة إجراءات براءات الاختراع من قبل المؤسسات المصدرة للبطاقات، بالإضافة إلى مسائل الملكية الفكرية وترخيص التكنولوجيا.

- لا تخضع البطاقات الذكية للقوانين التجارية التي تنظم الشيكات والهواتف المحمولة وغيرها، لأن المستخدم لا يستخدم سنداً مكتوباً، مما يثير مشاكل الإثبات (العيساوي إبراهيم، 2003، صفحة 92).

لكن المشكلة الأكبر التي تواجه طرق الدفع الإلكتروني هي الاستخدام السريع لهذه الطرق على مر السنين دون تنظيم قانوني يناسب تحدياتها. فهم محرومون من الحماية القانونية التي تتمتع بها طرق الدفع التقليدية، مما يجعلهم يخفون مجموعة من المشاكل والنزاعات التي تتطلب السرعة في حلها، ولعل اسمها مشكلة الإثبات، لأنه لا يعتمد على السند الورقي، فبالرغم من كل الجهود التي بذلها الفقه والقضاء في دول العالم للتوسع في تفسير النصوص الدينية الموجودة بالفعل لكي تشمل المعاملات الإلكترونية، إلا أن هذه النصوص ظلت محدودة النطاق. ليشمل كلمات الكتابة والإسناد المكتوب... الخ. وهي تشمل الإسناد الإلكتروني والتوقيع الإلكتروني.

رابعاً: التحديات الإدارية: ويمكن ذكر أهم التحديات الإدارية كما يلي: (عمار لوصيف، 2009،

صفحة 122)

- تحقيق التكامل بين معلومات الزبائن.
- تدريب كل المستويات الإدارية على المشاركة وتبادل المعلومات.
- تكوين قاعدة بيانات مركزية للمنظمة وتحديد مسؤولية إدارتها إما بتكنولوجية تمثل فيها الوظائف المختلفة ضماناً لتحقيق التنسيق بينها أو أن تتبع رئاسة المنظمة ضماناً لتحقيق التعاون بين الوظائف الإدارية أو تفويض سلطة إدارتها إلى مدير التسويق أو مدير المبيعات.

ب. الفرص.

1. زيادة الإيرادات المالية:

- إن وسائل الدفع الإلكترونية قد سهلت عملية الإيصال الفوري للمعلومات للعملاء في الوقت الحالي أي في الوقت والمكان المحددين من قبلهم؛

- استخدامها للتطورات الحاصلة في تكنولوجيا قواعد البيانات والتنقيب عن البيانات أصبحت وسائل الدفع الإلكترونية تزود الزبائن بنظم ذاتية ذات استجابة فورية من خلال تفاعل بعيد؛
- وسائل الدفع الإلكترونية موجهة للعميل بالدرجة الأولى فهي تؤثر مباشرة على الإيرادات المالية بتحقيق أكبر عائد بأقل التكاليف وبالتالي وجود علاقة مباشرة بين وسائل الدفع الإلكترونية والإيرادات المالية؛
- وسائل الدفع الإلكترونية تؤثر مباشرة على زيادة ربحية البنك؛
- وسائل الدفع الإلكترونية تزيد من الإيرادات المالية للبنك لما يحصل عليه من رسوم مقابل الخدمات أو من فوائد مقابل التأخر في السداد أو غرامة ضياع أي وسيلة من وسائل الدفع الإلكتروني، وكذلك فهي تسمح للبنك بتحقيق ربح من تشغيل أموال الودائع الجارية الخاصة بالبطاقات البنكية. (كريمة صراع، 2014، صفحة 76)

2. تخفيض تكاليف الخدمات البنكية

- تقليل أو إلغاء الخدمات التي تقدمها الصناديق؛
- تخفيض خسائر منح الائتمان؛
- تقليل مصاريف معالجة الشيكات الى الحد الأدنى نتيجة عدم استخدام الشيكات الورقية؛
- تحقيق البنوك نسبة عالية من الأرباح التشغيلية وتخفيض حجم العمالة؛
- تقليل الخدمات التي تقدمها البنوك لتسوية الحسابات الجارية مع الشركات والأفراد؛ (كريمة صراع، 2014، صفحة 77)

3. المطلب الثالث: تأثير الدفع الإلكتروني على البنوك.

إن الدفع الإلكتروني من التطورات الحديثة في عالم التكنولوجيا المالية، وله تأثير كبير على البنوك ونظام الاقتصاد بشكل عام وفيما يلي بعض التأثيرات الرئيسية (عشي هارون، 2018، صفحة 181):

3. تحقيق ميزة تنافسية: إن المعاملات البنكية الإلكترونية تحقق ميزة تنافسية، تمكن المصرف من التعامل مع أسواقه المستهدفة وعناصر البيئة المحيطة به بصورة أفضل من منافسيه في الأجل الطويل.

4. تحقيق الربحية في الأجل الطويل: يساهم استخدام المصارف للأنظمة الإلكترونية في تحقيق معدلات ربحية قطاع عملاء الخدمة البنكية الإلكترونية.
5. توفير فرص تسويقية جديدة: نظام توزيع الخدمات البنكية الإلكترونية يتيح من خلال برامج البحث إمكانية أكبر للعملاء لإجراء عمليات التسويق الإلكترونية، وبمقارنة الخدمات المختلفة المقدمة عبر مواقع المصارف المختلفة في العالم، يجعل الزبائن يتحولون للمصارف المنافسة المقدمة للخدمات بالإنترنت أي أن في الوقت ذاته يمثل تهديدات للمصارف غير المستخدمة لأنظمة الدفع الإلكترونية.
6. توزيع واسع الانتشار: تتيح الأنظمة الإلكترونية تغطية واسعة الانتشار، بحيث تصل الخدمة للعميل في أي مكان، فيستطيع الحصول على ما يرغب من خدمات مصرفية، دون الحاجة إلى الانتقال إلى المصرف، أو الوقوف المطول في الصفوف
7. تحسين جودة الخدمة البنكية: إن جميع المعاملات البنكية الإلكترونية بين البنك والعميل تتم بصورة مبرمجة وسريعة، تتخفف فيها احتمالات خطأ الأداء إلى حدوده الدنيا، كما أنها تفتح قناة تسويق مصرفي ذات كفاءة تعاملية عالية، وكذا نقل التفاعل مع العميل وموظفي المصرف إلى الإنترنت.

المبحث الرابع: رضا الزبائن وجودة الخدمات في ظل الدفع الإلكتروني.

في هذا المبحث، سيتم تناول مفهوم رضا الزبائن وأهميته في القطاع المصرفي، بالإضافة إلى تعريفه وأبرز العوامل المؤثرة فيه. كما سيتم استعراض العلاقة بين جودة الخدمات المصرفية ورضا الزبائن، مع التركيز على دور الدفع الإلكتروني في تعزيز هذه العلاقة.

1. المطلب الأول: مفهوم الرضا لدى الزبائن ومحدداته في الخدمات المصرفية.

أولاً- مفهوم الرضا لدى الزبائن.

في الدراسات التسويقية التي انتشرت أوائل الثمانينات حول مفهوم رضا الزبون، تمثل هذا المفهوم في الفرق بين الجودة الحقيقية والجودة المنتظرة، حيث أن عدم اشباع هذه المتوقعة يؤدي الى انحرافات أو ما يسمى عدم الرضا (ريان هوارى معراج امينة، 2013).

وتم تعريفه أيضا على أنه درجة إدراك العميل لمدى فعالية المؤسسة في تقديم المنتجات التي تلبي احتياجاته ورغباته ورضا الزبون هو مقياس لجودة الخدمة المقدمة (يوسف حجيم سلطان الطائي، 2009)

ثانيا: المحددات والمتغيرات المؤثرة على رضا الزبائن في الخدمات المصرفية.

يُعد رضا الزبائن محورا أساسيا لتحقيق النجاح والاستدامة في القطاع المصرفي. يتأثر رضا الزبائن بعوامل متعددة تتداخل لتشكل تجربتهم المصرفية. يستعرض هذا المطلب بعض المتغيرات الرئيسية المؤثرة على رضا الزبائن، مثل جودة الخدمات، التفاعل بين الزبون والمؤسسة، والأسعار. من خلال فهم هذه المتغيرات، يمكن للمؤسسات المصرفية تطوير استراتيجيات فعّالة لتحسين جودة الخدمات وزيادة رضا

ويمكن تلخيص اهم هذه المتغيرات كما يلي:

- الزبائن، مما يعزز الولاء ويسهم في تحقيق النجاح المستدام.
- الجودة: إن إدراك الزبون لأبعاد الجودة المختلفة يؤثر على مستوى رضاه.
- خصائص الزبون: والتمثلة في المتغيرات الديمغرافية كالسن والجنس والدخل، جميعها بإمكانها أن تؤثر على مستوى الرضا.
- العوامل الشخصية: هي تلك العوامل التي تختص بحياة الفرد من انفعالات وأحاسيس تختلف باختلاف مزاجه وتؤثر على درجة رضاه.
- البيئة المحيطة: جميع الظروف السياسية والاقتصادية والاجتماعية لها تأثير على رضا المستهلك.
- التفاعل بين الزبون والمؤسسة: وتشمل المعلومات التي تقدمها المؤسسة للزبون حول الخدمة، إضافة إلى تجربته السابقة وكيفية معالجتها للشكاوى.
- الأسعار: يرتبط رضا الزبون بانخفاض أسعار الخدمات وارتفاعها.

يعتبر الدفع الإلكتروني من بين الجوانب الحيوية التي تؤثر بشكل كبير في تحسين تجربة العملاء في قطاع الخدمات المصرفية، تركز العلاقة بين الدفع الإلكتروني والعملاء على مجموعة من الأسس الأساسية التي تشمل عوامل متعددة من بينها الكفاءة، جودة الخدمات، والأمان، تعزز الكفاءة سرعة وفعالية إجراء المعاملات المالية، مما يعكس بشكل إيجابي على رضا العملاء وتجربتهم الشاملة. على

الجانب الآخر، تمثل جودة الخدمات عنصراً أساسياً في بناء ثقة العملاء وزيادة رضاهم عن الخدمات المقدمة لهم. بالإضافة إلى ذلك، يلعب الأمان دوراً حاسماً في حفظ سرية وأمان المعلومات المالية والشخصية للعملاء، مما يزيد من مستوى الثقة والراحة لديهم في استخدام الخدمات المالية عبر الإنترنت. فهم هذه الأسس والعمل على تطويرها يسهم في تعزيز العلاقة بين المؤسسات المصرفية وعملائها، مما ينعكس إيجاباً على مستويات الرضا والولاء لدى العملاء.

2. المطلب الثاني: الجودة رضا الزبون وجودة الخدمة.

إن الرضا يتكون من خلال الشعور المصاحب لعملية الشراء، والذي يصبح في النهاية عنصرًا من العناصر المكونة لالتجاه، وبالتالي فإن الرضا يعتبر مؤثراً على تقييم المستهلك للجودة المقدمة وكذلك على قراراته المستقبلية فيما يخص إعادة الشراء (بوسطة عائشة و سالمي رشيد ، 2014).

1 - تعريف جودة الخدمة البنكية.

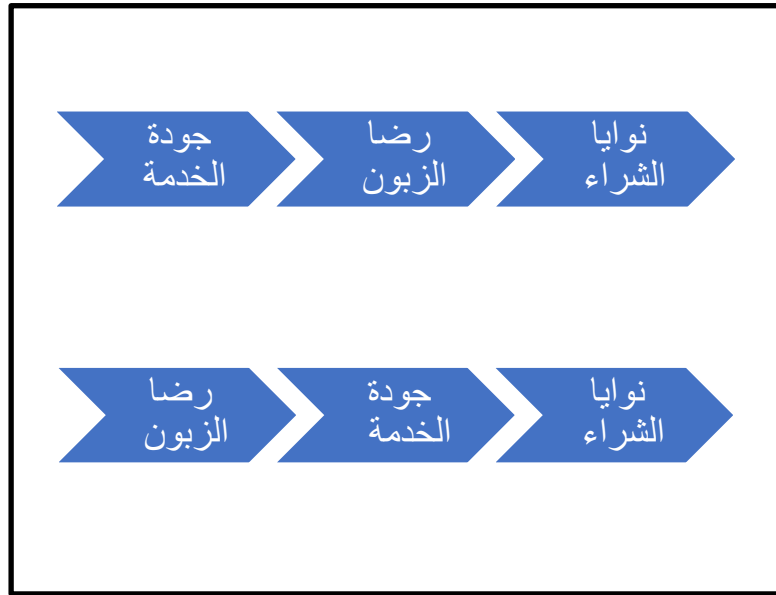
تم تعريفها على مجموعة الأنشطة والعمليات ذات المضمون الكامن في العناصر الملموسة وغير الملموسة المقدمة من طرف البنك والتي يدركها المستفيدون من خلال ملامحها وقيمتها المنفعية والتي تشكل مصدر الإشباع حاجاتهم و رغباتهم المالية والائتمانية الحالية والمستقبلية وفي الوقت ذاته تشكل مصدر أرباح للبنك من خلال العلاقة التبادلية بين الطرفين (العجارمة تيسير ، 2005).

وتم تعريفها أيضا على أنها مجموعة الأنشطة والعمليات ذات المضمون الكامن في العناصر الملموسة وغير الملموسة المقدمة من طرف البنك والتي يدركها المستفيدون من خلال ملامحها وقيمتها المنفعية والتي تشكل مصدر الإشباع حاجاتهم و رغباتهم المالية والائتمانية الحالية والمستقبلية وفي الوقت ذاته تشكل مصدر أرباح للبنك من خلال العلاقة التبادلية بين الطرفين (Gronroos. C .A, 1984).

2 - علاقة جودة الخدمة البنكية برضا الزبون.

يعد رضا الزبون في مجال الخدمات من المفاهيم المهمة في مجال تسويق الخدمات، على الرغم من وجود علاقة واضحة ومؤكدة بين مفهومي رضا الزبائن وجودة الخدمة، إلا أن الباحثين في هذا المجال لم يتفقوا على طبيعة هذه العلاقة ونوعها. وتعود العلة إلى مفهوم مل منهما، فمنهم من يرى أن رضا الزبون هو نفسه جودة الخدمة، ومنهم من يرى أنهما مختلفان، ويمكن توضيح ذلك بالشكل التالي:

الشكل رقم 2: العلاقة بين رضا وجودة الخدمة.



المصدر: (TAYLOR AND Baker SA, 1999)

خلاصة الفصل الأول.

تمحور هذا الفصل حول استعراض الدراسات السابقة المتعلقة بتأثير الدفع الإلكتروني على أداء البنوك، مع توضيح مفهوم أنظمة الدفع الإلكتروني وأنواعها المختلفة والجهات المعنية بهذه العملية، كما تم التطرق إلى التأثير الذي يمارسه الدفع الإلكتروني على أداء القطاع المصرفي، تم تحديد الدفع الإلكتروني كوسيلة لتبادل الأموال عبر الإنترنت، وشملت الأنواع المشهورة منه البطاقات الائتمانية والتحويلات الإلكترونية والمحافظ الرقمية. وركز الفصل على كيفية تحسين الدفع الإلكتروني للأداء البنكي من خلال زيادة الكفاءة وتقديم تجربة مريحة وآمنة للعملاء، كما تمت مناقشة التحديات المحتملة مثل الأمن والخصوصية، مع التأكيد على أهمية اعتماد تكنولوجيا الدفع الإلكتروني في تعزيز تحولات القطاع المصرفي نحو الرقمنة والتطور المستمر في الخدمات المالية.

الفصل الثاني:
الإطار المنهجي للدراسة

تمهيد الفصل الثاني.

تعتبر البنوك ركيزة أساسية للاستقرار المالي وتعزيز التنمية الاقتصادية في أي دولة، حيث تُعتبر مصدرًا أساسيًا لدعم وتمويل القطاعات الاقتصادية المختلفة. لذلك، يترتب عليها ضرورة التطور والتحديث المستمر لخدماتها وأنظمتها، ويتوجب أيضًا عليها التحديث المستمر لوسائل الدفع، وذلك لتلبية تطلعات الزبائن وتلبية احتياجاتهم بشكل فعال.

في سياق دراسة بنك القرض الشعبي الوطني، الفصل القادم يقدم تعريفًا للبنك ومجموعة خدماته البنكية الإلكترونية، وذلك باستخدام البيانات من مختلف الوثائق والمعلومات التي تم الحصول عليها من طرف البنك والبحث العلمي خلال فترة الإجراءات التي تمت خلال فترة التدريب. كما يتضمن الفصل إطارًا منهجيًا يشمل دراسات نوعية وكمية، بالإضافة إلى معلومات حول إجراءات البحث ونهج المعرفة.

المبحث الأول: تعريف الهيئة المستقبلية.

هدف هذا الفصل هو تقديم تعريف شامل لبنك القرض الشعبي الجزائري، بالإضافة إلى تعريف ووصف لوكالة التربص، وشرح هيكل التنظيمي للبنك.

1. المطلب الأول: بطاقة فنية حول المؤسسة المستقبلية.

في هذا الفصل، سنقوم بتحليل بنك القرض الشعبي الجزائري، حيث سنقدم تعريفاً لهذا البنك ونلقي الضوء على هيكله التنظيمي، بالإضافة إلى استعراض خدماته الرقمية المبتكرة. سيتم التركيز بشكل خاص على كيفية تميز بنك القرض الشعبي الجزائري كمؤسسة مستقبلية في مجال الخدمات المالية، مع التركيز على استخدام التكنولوجيا لتحسين تجربة العملاء وتيسير العمليات المالية.

1. تعريف المؤسسة محل التربص (بنك القرض الشعبي الوطني الجزائري):

بنك القرض الشعبي الجزائري (CPA) يُعدُّ مؤسسة مالية عمومية اقتصادية تأسست في عام 1966، وهو شركة ذات أسهم ورأسمال بقيمة 200 مليار دينار جزائري، ومقره الرئيسي يتواجد في 02 شارع العقيد أعميروش بالجزائر. يُصنّف بنك القرض الشعبي الجزائري ضمن البنوك الرائدة في القطاع البنكي الجزائري ومن أكبر 3 بنوك على مستوى الوطني من حيث حجم الميزانية وتعبئة الموارد وتمويل الاقتصاد البنك يُقدّم مجموعة واسعة من الخدمات البنكية للقطاع الخاص، والمؤسسات، والمهنيين، مما يُعزز دوره في تعزيز النمو الاقتصادي وتحقيق الاستقرار المالي للبلاد. يمتلك البنك شبكة واسعة من الفروع والوكالات المنتشرة في مختلف أنحاء البلاد يبلغ عددها 161 وكالة.

استراتيجية البنك تعتمد على الحداثة واعتماد التكنولوجيا الحديثة، حيث يوفر البنك خدماته الإلكترونية عبر الإنترنت ومراكز الاتصال المركزية، ويسعى دائماً لتطوير وتحسين أدائه وتوسيع نطاق خدماته لتلبية احتياجات الزبائن بكفاءة وفعالية عالية (www.cpa-bank.dz, s.d).

الشكل رقم 3: شعار بنك القرض الشعبي الجزائري



المصدر (<https://www.cpa-bank.dz/images/docs/pre-domiciliation.pdf>)

2 تعريف الوكالة محل التربص:

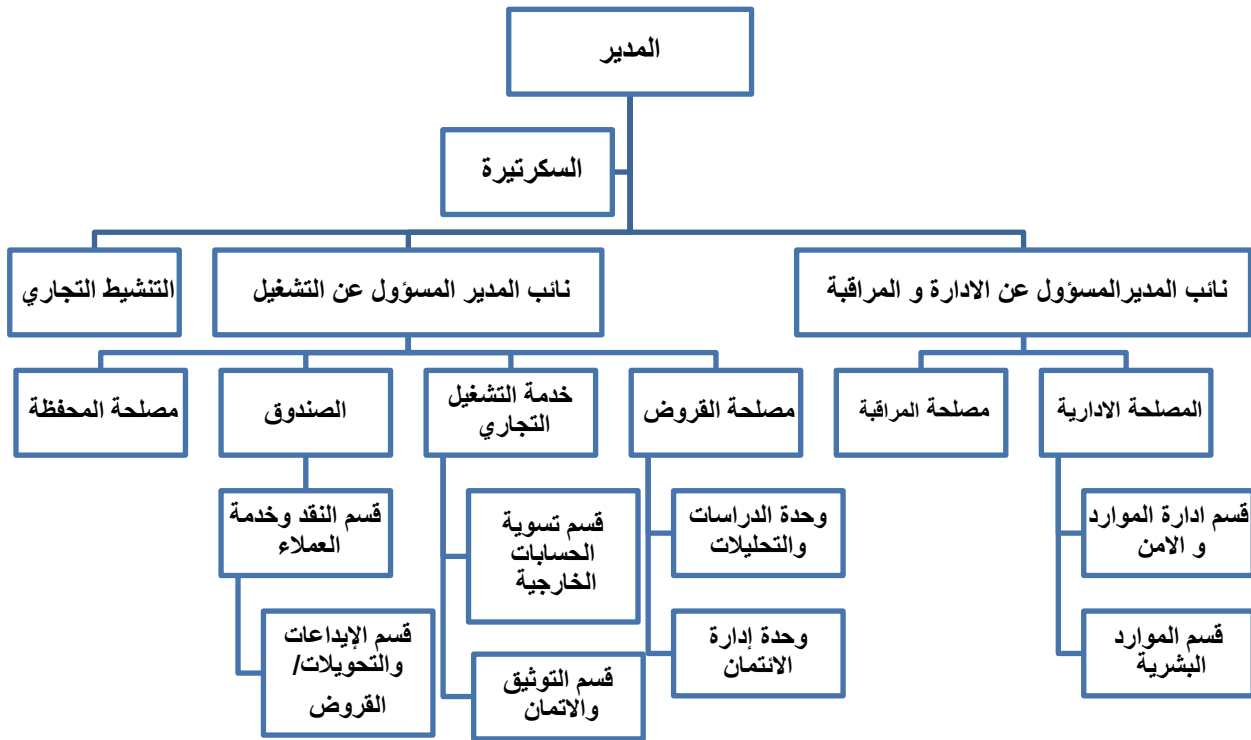
الوكالة التجارية للقرض الشعبي الوطني في باتنة 356 هي فرع مصرفي متخصص يقدم خدمات مالية متنوعة لسكان ولاية باتنة في الجزائر. تأسست هذه الوكالة في عام 1993، ومنذ ذلك الحين، أصبحت أحد البنوك الرئيسية في المنطقة، حيث تلعب دوراً مهماً في دعم النشاط الاقتصادي وتمويل المشاريع المحلية.

يقع فرع الوكالة في شارع قرين بلقاسم وسط مدينة باتنة، ويضم فريقاً من 27 موظفاً متخصصاً يعملون بجد لتقديم خدمات مالية عالية الجودة للعملاء. يتمتع البنك بسمعة قوية لخدماته الموثوقة والفعالة التي تلبي احتياجات الأفراد والشركات في المنطقة.

تشمل خدمات البنك مجموعة متنوعة من الخدمات المالية مثل تقديم القروض الشخصية والتجارية، وفتح الحسابات الجارية وحسابات التوفير، بالإضافة إلى جميع الخدمات الإلكترونية التي تسهل عمليات التحويل المالي والتصرفات المالية اليومية. يقدم البنك أيضاً خدمات أخرى مثل الصرافة والتحويلات المالية لتلبية احتياجات العملاء بكفاءة وسهولة.

باختصار، تعد الوكالة التجارية للقرض الشعبي الوطني في باتنة 356 فرعاً مصرفياً موثقاً ومتخصصاً يسهم في تعزيز النشاط الاقتصادي المحلي وتلبية احتياجات العملاء في المنطقة.

الشكل رقم 4: الهيكل التنظيمي لبنك القرض الشعبي الجزائري وكالة باتنة 356



المصدر: من إعداد الباحث بناء على معلومات المقدمة من طرف الوكالة محل التبرص.

3 مهام بنك القرض الشعبي الجزائري

بنك القرض الشعبي الجزائري يوفر مجموعة شاملة من الخدمات المصرفية لتلبية احتياجات العملاء المتنوعة. من خلال توفير حلول مالية مبتكرة وموثوقة، يهدف البنك إلى تحقيق رضا العملاء وتعزيز الشمول المالي. إليك قائمة بعض خدمات بنك القرض الشعبي الجزائري بشكل أكاديمي احترافي:

1.3 الحسابات الجارية وحسابات التوفير:

يوفر بنك القرض الشعبي الجزائري مجموعة متنوعة من الحسابات الجارية وحسابات التوفير التي تتناسب مع احتياجات العملاء المختلفة. تتضمن هذه الحسابات ميزات مثل الفوائد المرتفعة، والحد الأدنى للإيداع، وخدمات الإنترنت المصرفية لسهولة الوصول وإدارة الحسابات.

2.3 القروض والتمويل:

يقدم بنك القرض الشعبي الجزائري خيارات تمويل متنوعة تتضمن القروض الشخصية، والقروض العقارية، وتمويل المشاريع التجارية. تتميز هذه الخدمات بسرعة التنفيذ وشروط سداد مرنة لتلبية احتياجات العملاء بكفاءة.

4.3 البطاقات البنكية:

شمل خدمات البطاقات البنكية الائتمانية وبطاقات الخصم المباشر والبطاقات الدفع الإلكتروني، مما يوفر وسيلة مريحة وآمنة للدفع في البيئة المالية الحديثة.

5.3 الخدمات المصرفية عبر الإنترنت والهاتف:

يتيح بنك القرض الشعبي الجزائري لعملائه الوصول إلى حساباتهم وإدارتها عبر الإنترنت أو من خلال تطبيقات الهاتف الجوال. تتضمن هذه الخدمات تحويل الأموال، ودفع الفواتير، وإجراء المعاملات المصرفية بكل سهولة وأمان.

6.3 التحويلات الدولية والوطنية:

يمكن للعملاء نقل الأموال بسهولة داخل البلاد أو بين الدول بطرق مختلفة مثل التحويلات البنكية والحوالات السريعة، مما يسهل عليهم إدارة معاملاتهم المالية بكل فعالية.

7.3 الخدمات للشركات والمؤسسات:

يقدم البنك حلولاً مالية مخصصة للشركات والمؤسسات، بما في ذلك خدمات النقل الدولي، والتمويل التجاري، وإدارة الأصول، لمساعدتهم في تحقيق أهدافهم التجارية.

هذه الخدمات تمثل جزءاً من مجموعة الخدمات المصرفية الشاملة التي يقدمها بنك القرض الشعبي الجزائري، مما يعكس التزامه بتلبية احتياجات وتطلعات العملاء وتعزيز الشمول المالي في البلاد.

4 مصلحة التنشيط التجاري:

خلال فترة التدريب الميداني الطويلة التي أكملتها كجزء من إتمام مذكرة التخرج حول موضوع الدفع الإلكتروني، كانت مساهمتي الرئيسية تتمحور في مصلحة التنشيط التجاري. يُعتبر هذا القسم الحيوي في

البنك بوصفه الركيزة الأساسية لإدارة العمليات المرتبطة بالدفع الإلكتروني وإدارة الحسابات البنكية الإلكترونية.

يضم قسم التوجيهات التجارية مجموعة من المتخصصين الذين يتفرغون لتطوير الخدمات المصرفية بشكل عام وخدمات الدفع الإلكتروني بشكل خاص. ويُعتبر القسم الرائد في تقديم الحلول المبتكرة والاستشارات ذات الصلة، وتطبيق أفضل الممارسات في هذا المجال.

تشمل مهام قسم التوجيهات التجارية فتح وإدارة الحسابات البنكية التقليدية والإلكترونية، وتقديم الاستشارات والتوجيهات حول الدفع الإلكتروني. يُعنى القسم أيضًا بإدارة خدمات البنوك عبر الإنترنت بشكل متقدم والمراقبة المستمرة لها لضمان الأمان والفعالية.

بالإضافة إلى ذلك، يُعنى القسم بإنشاء وإدارة الحسابات الرقمية مثل (E-Banking CPA، Mobile CPA) وجميع أنواع خدمات الدفع الإلكتروني (e-Paiement)، وتقديم الاستشارات المتخصصة حول الخدمات المصرفية الإلكترونية ومعالجة أية مشكلات تنشأ في هذا السياق.

تتميز خدمات قسم التوجيهات التجارية بالمصداقية والاحترافية، حيث يُسهم القسم بشكل فعال في تقديم تجربة مصرفية سلسة وموثوقة للعملاء، مما يعزز سمعة البنك ويعزز مكانته كواحد من الجهات البنكية المحورية في المنطقة.

2. المطلب الثاني: خدمات الدفع الإلكتروني المقدمة من بنك القرض الشعبي الجزائري.

يشتهر بنك القرض الشعبي الجزائري بتقديمه مجموعة متنوعة ومتطورة من خدمات الدفع الإلكتروني، مما يعزز مكانته كواحد من الرواد في هذا المجال في الجزائر. يهدف هذا الفصل إلى تحليل وتوثيق هذه الخدمات الإلكترونية البنكية، والتي تشمل التحويلات البنكية الإلكترونية، وخدمات الدفع عبر الإنترنت، والدفع عبر الهاتف المحمول، فضلاً عن توفير مجموعة متنوعة من البطاقات البنكية. سيتم في هذا الفصل توضيح الخصائص الرئيسية والمزايا الفريدة التي تميز بها كل خدمة، بالإضافة إلى استعراض فوائدها المحتملة للعملاء، مما يسهم في فهم أعمق لدور البنك في تسهيل العمليات المالية الإلكترونية وتحسين تجربة الزبائن في استخدام الخدمات البنكية الإلكترونية.

1 البطاقات البنكية للقرض الشعبي الجزائري

3.2 البطاقات المحلية

- **بطاقة الدفع ما بين البنوك الكلاسيكية** تعتبر بطاقة البنكية الكلاسيكية المعروفة ايضا ب CIB CLASSIQUE من بنك القرض الشعبي الجزائري خيارًا تقليديًا للأفراد الذين يحققون دخلاً سنويًا يقل عن 60000 دج، تتميز هذه البطاقة بسهولة الاستخدام والتي تتضح من خلال إمكانية إجراء عمليات السحب بحد أقصى قدره 40000 دج والمدفوعات على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع.
- **بطاقة الدفع ما بين البنوك الذهبية** وهي النسخة المميزة للبطاقة الكلاسيكية للأفراد ذوي الدخل المتفاعل الذي يتجاوز 60000 دج، تتميز بأن لها سقف سحب أكبر يبلغ 120000 دج، كما أنها تتوفر على خدمة تسمح بالدفع عبر شبكة الإنترنت (e-CPA).
- **بطاقة المؤسسات CORPORATE** وهي بطاقة مخصصة لفئة التجار الذين يملكون حساب جاري تجاري وتعتبر الطريقة المثلى لدفع المصاريف المهنية، تعتبر بطاقة التجار التي تمنح لأصحاب الحسابات التجارية وسيلة فعالة لتسديد مصاريف العمل، حيث تحتوي هذه البطاقة على اسم الشخص المعنوي (شركة أو مؤسسة) وتتيح لهم إدارة تعاملاتهم البنكية بكفاءة وسهولة.
- **بطاقة المؤسسات CORPORATE+** وهي بطاقة بنكية محسنة عن سابقتها، تتميز بأن لديها سقف معياري أكبر من سابقتها، كما تتيح إمكانية الدفع عبر الإنترنت.

2.1 البطاقات الدولية

- **بطاقة VISA** هي بطاقة خاصة بالمعاملات التي تتم خارج الحدود الوطنية. تتميز بتسعير العمولة بالدينار وتسديد قيمة المشتريات من التجار المعتمدين من قبل فيزا في الخارج، ويشمل ذلك شراء التذاكر والحجز في الفنادق. يكون سقف السحب على هذه البطاقة 350 اورو. كما تتضمن هذه البطاقات خدمة المساعدة المجانية عبر الهاتف، متاحة على مدار 24 ساعة في اليوم، 7 أيام في الأسبوع، حتى في الخارج.
- **بطاقة VISA GOLD** تتميز هذه البطاقة بكونها خاصة بالمعاملات الخارجية، حيث تتيح لحاملها إجراء التعاملات خارج الوطن. وتتميز هذه البطاقة بسقف أعلى يبلغ 550 يورو.
- **بطاقة CPA MASTERCARD PLATINUM**: هي أحدث بطاقة بنكية دولية يقدمها بنك القرض الشعبي الجزائري، وتوفر خدمات متنوعة للتعاملات المالية خارج الحدود الوطنية، بدءًا من شراء التذاكر والحجوزات في الفنادق إلى الشراء عبر الإنترنت، وكذلك سحب النقود من أجهزة الصراف

الآلي DAB التي تعرض شعار MasterCard في الخارج. وتتميز هذه البطاقة بخدمة مساعدة مجانية عبر الهاتف، متاحة على مدار الساعة طوال الأسبوع، حتى خارج البلاد.

2 خدمة الدفع الإلكتروني (CP@-e) :

وهي خدمة دفع إلكتروني مرتبطة ببطاقة الدفع CPA CIB، تتيح لكم القيام عن بعد، عبر الإنترنت وبأمان تام، بعملية شراء السلع والخدمات من مواقع التجار الإلكترونيين الجزائريين، التي تقبل الدفع عبر الإنترنت عن طريق بطاقات الدفع البنكية CIB، هذه الخدمة متاحة لك 24 ساعة على 24 وطيلة أيام في الأسبوع.

3 تطبيق CPA MOBILE :

يعد تطبيق بنك القرض الشعبي الجزائري التطبيق الرسمي الموجه لعملائه، ويتميز بتقديم مجموعة شاملة من الخدمات البنكية. يمكن للمستخدمين من خلال هذا التطبيق الاطلاع على حساباتهم في أي وقت ومن أي مكان، كما يمكن للمستخدمين إجراء عمليات تحويل مبالغ محلية (بقيمة أقل من مليون دينار) عن بعد بأمان لصالح مستفيد واحد أو أكثر، دون الحاجة إلى زيارة وكالة البنك. يوفر التطبيق أيضاً خدمات تحويل العملات ومراقبة تطور رصيد الحساب، بالإضافة إلى العديد من المزايا الأخرى.

4 خدمة E-Banking CPA :

خدمة الصيرفة الإلكترونية التي يقدمها بنك القرض الشعبي الجزائري تعنى بتنفيذ العمليات البنكية بشكل رقمي، مما يتيح للعملاء القيام بالتعاملات المالية وإدارة حساباتهم عن بعد دون الحاجة إلى الوثائق الورقية التقليدية. يشمل ذلك القدرة على مراقبة الحسابات والقيام بعمليات التحويل والدفع، وذلك عبر الوصول إلى الخدمة عبر الإنترنت على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع. وبالإضافة إلى ذلك، يمكن للعملاء طلب خدمات إضافية مثل تحويل العملات وطلب دفتر الشيكات بكل سهولة وعن بعد. وكذلك مجموعة من الخدمات الأخرى.

المبحث الثاني: الإطار المنهجي للدراسة.

في هذا المبحث، نقدم نظرة عامة عالية المستوى على الخطوات التي اتخذناها لإجراء بحثنا. أولاً، نشرح المنهج العلمي الذي اخترناه، والذي يستخدم كلاً من أساليب البحث الكمية والنوعية لجمع البيانات وتحليلها، كما نناقش كيفية اختيار المشاركين والمعايير التي نستخدمها للتأكد من ملاءمتهم لدراستنا. ونستعرض أدوات جمع البيانات التي استخدمناها في بحثنا، بما في ذلك الاستطلاعات والمقابلات

والملاحظات. نشرح كيفية تطوير هذه الأدوات لجمع البيانات ذات الصلة، وكيف نضمن صحة البيانات وموثوقيتها وتحليلها.

1. المطلب الأول: المنهج العلمي المتبع.

بناءً على الإشكالية المطروحة، تم تبني منهج متعدد الطرق يجمع بين الأساليب الكمية والنوعية في هذه الدراسة. يهدف هذا المنهج إلى دمج المقاربات الكمية والنوعية لاستكشاف الموضوع من جوانب مختلفة ومتناسقة، بهدف تحقيق فهم أعمق وأشمل للظاهرة المدروسة.

• سبب اختيار المنهج المختلط

من أجل التعامل مع موضوع البحث وتحقيق أهداف الدراسة، قررنا استخدام منهج مختلط يجمع بين المنهجيات النوعية والكمية. وهذا لكون هذه الدراسة تهدف إلى تحقيق تحليل شامل لأداء تقنيات الدفع الإلكترونية الحديثة وتأثيرها على الأداء البنكي، ويتضمن ذلك تقديم تقييم شامل لآراء كل من العملاء الزبائن بنك القرض الشعبي الجزائري والإدارة البنكية.

من خلال تبني منهجية متنوعة، تتضمن استخدام استبيانات كمية للعملاء لتقييم تجاربهم وآرائهم حول خدمات الدفع الإلكتروني، بالإضافة إلى إجراء المقابلات الشخصية النوعية مع إطارات وموظفي البنك لفهم وتقدير رؤيتهم وخبرتهم وتصوراتهم حول الدفع الإلكتروني وأدائه.

تم تبني منهجية متنوعة تشمل استخدام استبيانات كمية للعملاء لتقييم تجاربهم وآرائهم حول خدمات الدفع الإلكتروني، بالإضافة إلى إجراء المقابلات الشخصية النوعية مع إطارات وموظفي البنك لفهم وتقدير رؤيتهم وخبرتهم وتصوراتهم حول الدفع الإلكتروني وأدائه.

تتوافق هذه الخطة مع طبيعة الدراسة وتهدف إلى الوصول إلى إجابات دقيقة للمشكلات المطروحة واستخراج معلومات شاملة. كما تعتمد على تحديد تعاريف تقنيات الدفع المتاحة وكيفية عمل البنك على تطويرها لتحقيق تأثير إيجابي على تجربة العملاء. تعتبر هذه العناصر أساسية لكتابة الاستبيان الذي سيستخدم لجمع البيانات.

يهدف هذا التوازن بين المنهجيات الكمية والنوعية إلى تحقيق فهم عميق وشامل لأداء الخدمات المصرفية الإلكترونية، وتحديد الجوانب التي يمكن تطويرها لتعزيز تجربة العملاء وتعزيز الأداء البنكي بشكل عام.

- **منهج البحث:** هو مجموعة والإجراءات التي يتبعها الباحث في دراسة موضوع معين ليصل إلى الحقائق العلمية حوله، باستخدام مختلف الأدوات والوسائل التي تساعده على جمع البيانات وتبويبها وتحليلها وتفسيرها وصولاً إلى تعميمات أو نظريات علمية. (محمد عبيدات، 1999)
- **المنهج النوعي:** المنهج النوعي هو مجموعة من الطرق والإجراءات البحثية التي تهدف إلى فهم الظواهر الإنسانية من خلال جمع البيانات غير الكمية والتفسيرية، مثل المقابلات والملاحظات والنصوص والصور والأفلام، ثم تحليل هذه البيانات بأساليب نوعية للوصول إلى تفسيرات عميقة للظاهرة المدروسة. (صالح بن حمد العساف، 1995)
- **المنهج الكمي:** المنهج الكمي هو مجموعة الإجراءات العلمية التي تعتمد على جمع البيانات الكمية وتحليلها باستخدام الأساليب الإحصائية الملائمة، بهدف الوصول إلى استنتاجات موضوعية قابلة للتعميم، واختبار الفرضيات والنظريات المرتبطة بالمشكلة موضوع الدراسة. (عليان، 2000)

2. المطلب الثاني: أدوات جمع البيانات وتحليلها.

- **البيانات الثانوية:** لمعالجة الإطار النظري للدراسة تم استخدام البيانات الثانوية والتي تتمثل في: الكتب، البحوث الجامعية، المقالات وغيرها من المواضيع التي لها علاقة بالموضوع.
- **البيانات الأساسية:** من أجل تفحص الواقع وتحديد الدراسة بصفتها النهائية يجب الحصول على المعلومة من الميدان، لهذا نجد أن أدوات الدراسة المستخدمة بغرض الحصول على المعلومات متعددة ومتنوعة.
- **الاستبيان - Questionnaire:** هو أداة رئيسية لجمع البيانات الأولية في البحوث الكمية، وهو عبارة عن مجموعة من الأسئلة المصممة لجمع معلومات أو آراء أو خبرات أو اتجاهات من عينة محددة من المستجيبين. ويتكون الاستبيان من مجموعة من الأسئلة المكتوبة والمرتبطة بشكل منهجي ومنظم، والتي يتم توجيهها إلى المستجيبين بهدف الحصول على بيانات كمية حول موضوع البحث. تُصمم الأسئلة بطريقة محددة وواضحة لتغطي جميع جوانب المشكلة البحثية، ويمكن أن تكون مغلقة (متعددة الخيارات) أو مفتوحة (إجابات حرة). كما يجب أن يكون الاستبيان موضوعياً وغير متحيز، ومصمماً بشكل جيد للحصول على بيانات موثوقة وصالحة (سامية محمد جابر، 2003).

تم تصميم أسئلة الاستبيان استناداً إلى الدراسات والأبحاث السابقة في مجال البنوك، بالإضافة إلى تحليل نتائج المقابلات التي أجريت مع الإطارات في بنك القرض الشعبي الجزائري. هدف الاستبيان هو فهم أهم احتياجات وتطلعات العملاء في القطاع المصرفي، وتحديد مدى تأثير تقنيات الدفع الإلكتروني على أداء البنك من وجهة نظر العملاء.

تم تقسيم الاستبيان لثلاث محاور: ولتحقيق أهداف الدراسة قام الطالب بإعداد الاستبيان الهدف منه الوقوف على الدفع الإلكتروني وتأثيره على الأداء البنكي، حيث تكون الاستبيان من 4 متغيرات شخصية (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، الخبرة) و17 عبارة مقسمة على محورين كالتالي:

- المحور الأول: يتعلق بالأداء البنكي ويضم 08 أسئلة.
- المحور الثاني: ويتعلق بالدفع الإلكتروني ويضم 09 أسئلة، مقسمة إلى 3 أبعاد:
 - ✓ الكفاءة ويضم 03 أسئلة
 - ✓ الجودة ويضم 03 أسئلة
 - ✓ الأمن ويضم 03 أسئلة
- أساليب المعالجة الإحصائية

بهدف تفريغ البيانات ومعالجتها لجأ الطالب إلى إدخالها إلى برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS من خلال استخدام الأساليب الإحصائية التالية:

- ✓ التكرارات؛ والنسب المئوية؛
- ✓ الدوائر والأعمدة البيانية؛
- ✓ معامل الارتباط R؛
- ✓ اختبار فيشر F.

1. حدود الدراسة: تمثلت حدود الدراسة على النحو التالي:

- الحدود المكانية: ويقصد بها المجال الجغرافي للدراسة الميدانية، حيث قمنا بإجراء هذه الدراسة بنك القرض الشعبي الجزائري-باتنة-
- الحدود الزمانية: ويمكن تقسيمها إلى ثلاث فترات:
 - الفترة 01: جمع المادة العلمية والتراث النظري.

- الفترة 02: النزول إلى الميدان والتطبيق.
 - الفترة 03: تفرغ البيانات ومناقشة النتائج وتحليلها.
 - البرامج المستخدمة لإعداد الاستبيان:
 - **GOOGLE FORMS**: لتصميم استمارة استبيان ونشر الرابط المخصص لها للعملاء، وجمع البيانات الناتجة من الاستبيان.
 - **EXCEL**: لجمع نتائج الاستبيان وإعداد جدول مخصص لها وتجهيزه لوضعه في برنامج **SPSS**
 - **SPSS**: بهدف رسم جداول و معالجة المعطيات الإحصائية بشكل دقيق وفعال.
- والجدول التالي يمثل اعضاء المشاركين في المقابلة:

جدول 2: جدول تعريفى بإطارات البنك الدين تم اجراء المقابلة معهم

الاسم	المنصب الوظيفي	مدة اجراء المقابلة
السيد R. B	نائب مدير البنك	30 دقيقة
السيد S. B	رئيس مصلحة التنشيط التجاري	35 دقيقة
السيدة B.M	رئيسة مصلحة الحافظة	20 دقيقة

المصدر: من اعداد الباحث.

خلاصة الفصل الثاني.

في هذا الفصل، قدمنا بطاقة فنية لبنك القرض الشعبي الجزائري، الذي يُعتبر من بين أبرز البنوك في الساحة المالية الجزائرية. حيث قدمنا تعريفاً له ووصفاً لهيكله التنظيمي، بالإضافة إلى توضيح دور ونطاق عمل وكالة اجراء التربص في مجال خدمات الدفع الإلكتروني. يُعد هذا التحليل أساسياً لفهم دور البنك وأهميته في النظام المالي الجزائري.

من ناحية أخرى، قمنا بتوضيح المنهج المتبع في الدراسة، حيث تم اختيار منهج البحث الوصفي التحليلي بناءً على تلاؤمه مع طبيعة الدراسة وقدرته على تحليل التحولات والتطورات في القطاع المالي الجزائري. يتيح هذا المنهج فرصة فهم عميق للظاهرة المدروسة وتحليل تفاصيلها بدقة.

بهذه الطريقة، يُعد هذا الفصل أساسياً لإطار الدراسة ويمهد الطريق لفهم أعمق وتحليل أدق في الفصل القادم.

الفصل الثالث:

النتائج والمناقشة

تمهيد الفصل الثالث.

يأتي الفصل الثالث من هذه المذكرة بصفته محوراً أساسياً لتقديم وتحليل نتائج البحث المتعلقة بتأثير الدفع الإلكتروني على أداء البنوك بالنسبة للزبائن، وذلك من منظور كل من الزبائن وإدارة البنك. يهدف هذا الفصل إلى تحليل النتائج المستمدة من مقابلة أُجريت مع عينة من مسؤولي البنك القرض الشعبي الجزائري، بالإضافة إلى نتائج استبيان تم توزيعه على زبائن البنك خلال فترة التبرص، والذين يستخدمون خدمات الدفع الإلكتروني المقدمة من البنك. يهدف هذا التحليل إلى فهم عميق لتجربة الزبائن مع خدمات الدفع الإلكتروني المقدمة من البنوك، والتأثير المحتمل لهذه الخدمات على الأداء العام للبنوك من وجهة نظر الزبائن. يُعتبر هذا الفصل جزءاً أساسياً في المذكرة حيث يسلط الضوء على آراء الزبائن وتجاربهم، ويعكس مدى رضاهم واستجابتهم لخدمات البنوك في ظل تطورات التكنولوجيا المالية والانتقال إلى الدفع الإلكتروني. من خلال استنتاجات هذا الفصل، يمكن للإدارة في البنوك اعتماد سياسات واستراتيجيات تحسين الخدمات المصرفية الإلكترونية بما يتماشى مع تطلعات واحتياجات الزبائن، وتحسين أداء البنوك بشكل عام.

المبحث الأول: المقابلة وتحليل النتائج

1. توقعات نتائج المقابلة:

في ظل التحول الرقمي المتسارع، أصبح الدفع الإلكتروني ركيزة أساسية في القطاع المصرفي لتحسين الخدمات البنكية وتعزيزه ادائه وتلبية توقعات العملاء. تهتم البنوك بتبني أحدث التقنيات لتوفير حلول مبتكرة تعزز الكفاءة والأمان، مما يرفع من رضا العملاء ويحسن تجربتهم. في هذا السياق، سنذكر أهم توقعات إجابات إطارات البنك حول تأثير الدفع الإلكتروني وأهميته في تطوير الخدمات المصرفية.

- ✓ يبدو أن للدفع الإلكتروني دوراً في تعزيز تجربة العملاء وزيادة رضاهم.
- ✓ يمكن اعتبار الدفع الإلكتروني كمحفز لتعزيز أداء البنك الجزائري للقروض الشعبية من خلال تحسين خدماته المصرفية للعملاء.
- ✓ الدفع الإلكتروني يبرز بجودته المتميزة، وفعاليتها العالية، ومستوى الأمان الذي يضعه في صدارة خدمات التعامل المالي لزبائن بنك القرض الشعبي الجزائري.

جدول 3: تحليل اجابات المقابلة

التحليل	الإجابة	السؤال
تظهر الإجابات المتنوعة للموظفين الثلاثة أن الدفع الإلكتروني قد لعب دوراً حاسماً في تطوير وتوسيع منافذ توزيع الخدمات البنكية لوكالة CPA. يتمثل هذا الدور في جلب العملاء الجدد، وتوسيع قاعدة العملاء الحاليين، وتحسين تجربة العملاء من خلال توفير خيارات دفع مرنة وسهلة الاستخدام. هذا يعزز قدرة الوكالة على تقديم خدماتها بشكل أكثر فعالية واستجابة لتطلعات العملاء في عصر التكنولوجيا الرقمية.	<p>نائب المدير:</p> <p>بالطبع، هذا يعود إلى أن عمليات الدفع الإلكتروني الجديدة قد ساهمت في جلب عملاء جدد للبنك وزيادة عدد الزبائن، بالإضافة إلى تخفيف الضغط في الفروع التجارية. تم ربط عمليات الدفع الإلكتروني الجديدة بجلب عملاء جدد للبنك وتوسيع قاعدة الزبائن. في الوقت نفسه، تم تخفيف الضغط في الفروع التجارية، مما يعني عدم الحاجة للعملاء للذهاب إلى البنك لإنجاز معاملاتهم المصرفية. يمكن إجراء جميع أنواع التعاملات المصرفية عبر وسائل الدفع الإلكتروني الحديثة، بما في ذلك الدفع عن بُعد. وبفضل هذه الخدمات، لم يعد هناك حاجة للانتظار في الطوابير أو تحمل الضغط للعملاء والزبائن في البنك.</p> <p>رئيس مصلحة التنشيط التجاري:</p> <p>نعم بالطبع فتح العديد من منافذ التوزيع لكونه يقدم العديد من الحلول وتسهيلات مباشرة للمعاملات البنكية للزبائن من المنزل او عن طريق البطاقات البنكية.</p> <p>رئيسة مصلحة الحافظة:</p> <p>هذا بالتأكيد أمر واضح، وقد قام البنك بإنشاء منافذ توزيع جديدة لجميع الزبائن والموظفين،</p>	<p>1. هل لعب الدفع الإلكتروني دوراً أساسياً في خلق منافذ توزيع جديدة للخدمات البنكية بوكالة cpa</p>

	<p>نظرًا لأهميته الكبيرة ومميزاته البارزة مثل سرعة المعاملات والأمان والسرية وغيرها من المزايا. بالنسبة لي، فإن له مزايا كبيرة، وفي الوقت الحالي، يُعتبر أساسيًا لعمليات البنوك وواجهة تعاملاتها المصرفية، وهي جودة الخدمات وانتشار خدمات الدفع الإلكتروني وإنشاء منافذ توزيع كبيرة. وقد وصلنا إلى مستوى تطور يُمكننا من إجراء المعاملات المصرفية عبر الهاتف فقط، وهذا ينطبق بشكل خاص على بنكننا. هذا هو رأيي الشخصي، ليس كموظف في البنك فقط، بل كمواطن وزبون للبنك. وأفضل مثال على ذلك ما شهدناه خلال فترة الحجر الصحي وجائحة كوفيد-19.</p>	
<p>تظهر الإجابات المتنوعة للموظفين ثلاثة أن الدفع الإلكتروني له تأثير إيجابي على استجابة العاملين للزبائن ومعالجة اعتراضاتهم. يؤكدون على أن الدفع الإلكتروني يعزز علاقة الثقة بين العملاء والموظفين من خلال توفير خدمات مرنة وسريعة. كما يظهر التفاعل الإيجابي مع الدفع الإلكتروني من قبل العملاء والموظفين، مما يعزز دور البنك في تقديم خدمات عالية الجودة وتلبية احتياجات</p>	<p>نائب المدير:</p> <p>اجل صحيح قد ساهم بشكل كبير. وخلال فترة التدريب الخاصة بك في البنك تكون لاحظت أهمية الدفع الإلكتروني في تعزيز دور العلاقة بين الزبون والموظف. وبالطبع، أصبحت الطرق والعمليات الإلكترونية وظيفة وأداة أساسية في جميع المؤسسات، بما في ذلك بنكننا. وقد أدى دورها الهام إلى إنشاء قسم خاص لمعالجة مشاكل العملاء والعمل على حلها في أسرع وقت ممكن، بدءًا من المشاكل البسيطة مثل نسيان العميل لرقمه السري إلى إنشاء حسابات بنكية رقمية عبر الإنترنت. وقد ساهم الدفع الإلكتروني بشكل كبير في تعزيز مستوى استجابة البنك</p>	<p>2. هل ساهم الدفع الإلكتروني في تعزيز درجة استجابة العاملين للزبائن ومعالجة اعتراضاتهم</p>

<p>العملاء بشكل فعّال.</p>	<p>لاحتياجات العملاء بشكل فعّال.</p> <p>رئيس مصلحة التنشيط التجاري:</p> <p>اجل نعم ساهم في تعزيز درجة الاستجابة لكن بالنسبة لي، لا يوجد أي مشاكل أو اعتراضات على الدفع الإلكتروني، بل نادرًا ما تحدث مثل هذه الحالات. وعادةً ما تكون معظم الاتصالات بين العملاء والموظفين للاستفسارات وتوضيحات حول الخدمات المقدمة من قبل البنك.</p> <p>رئيسة مصلحة الحافظة:</p> <p>نعم_ هذا الأمر واضح، ولكن بصراحة، هناك حالات مختلفة تبعًا لنوع المجتمع والموظفين والزبائن. بعض الزبائن يفضلون استخدام المعاملات البنكية التقليدية ويفضلون عدم الانتقال إلى وسائل الدفع الإلكترونية الحديثة. دورنا كبنك هو تشجيع زبائننا على استخدام المعاملات الرقمية، ولدينا مصلحة كاملة في تعزيز وتنشيط هذه المعاملات لتلبية احتياجات العملاء وتحسين تجربتهم البنكية.</p>	
<p>تظهر إجابات الموظفين الثلاثة على السؤال 3 أن الدفع الإلكتروني له دور كبير في تعزيز الشمول المالي، حيث يسهم في جعل الخدمات المالية أكثر توافرًا وسهولة لجميع فئات المجتمع. كما</p>	<p>نائب المدير:</p> <p>نحن بصفة خاصة، في هذه الوكالة، نعمل بشكل أساسي في الجوانب الإدارية، مثل توفير الخدمات وفتح الحسابات وحل المشاكل الموجودة لدى الزبائن. وقد ساهم الدفع الإلكتروني في جعل الخدمات المالية متاحة بسهولة للعديد من الأشخاص. نحن</p>	<p>3. كيف ساهم الدفع الإلكتروني في تعزيز الشمول المالي لدى بنك cpa</p>

<p>يوضحون أن التبني المتزايد للتكنولوجيا المالية يسهم في تحسين تجربة العملاء وتقديم خدمات مالية مريحة وآمنة. تبرز الأهمية الكبيرة لزيادة الوعي بين العملاء حول فوائد الدفع الإلكتروني وتشجيعهم على استخدامه كوسيلة رئيسية للمعاملات المالية، مما يساهم في تعزيز الشمول المالي وتحسين الوصول إلى الخدمات المالية للجميع.</p>	<p>نسعى جاهدين لتقديم مجموعة متنوعة من الخدمات المالية، وتعزيزها، وفتح طرق مالية حديثة، وذلك بغرض أن نكون دائما في مقدمة التطورات في الوسط المالي الجزائري. كما نسعى أيضا لتوفير هذه الخدمات بشكل خاص لسكان المناطق النائية والبعيدة عن فروع البنوك التقليدية، مما يوفر الوقت والجهد ويقلل التكاليف، بالإضافة إلى زيادة الأمان والسرية بين الزبون والبنك.</p> <p>رئيس مصلحة التنشيط التجاري:</p> <p>بالطبيعة، من المنطقي أن يحدث هذا ويُعتبر من أهم مميزات الدفع الإلكتروني أنه يساهم في تعزيز الشمول المالي لدى البنوك. يرجع هذا إلى أن الإنسان بطبيعته يبحث عن خدمات مريحة وتوفيرًا للوقت والمال. على سبيل المثال، يمكن للعملاء الذين يعيشون في مناطق نائية عن المدن توفير الوقت والمال من خلال إجراء معاملاتهم عبر الإنترنت بدلاً من السفر إلى المدينة وانتظار الصفوف لتلقي الخدمات. بالإضافة إلى ذلك، يمكنهم القيام بعمليات مثل دفع فواتير الغاز والكهرباء بسهولة من منزله فقط فيكون الزبون قد ربح وقته وماله وجهده، حتى تكاليف صغيرة مثل تكلفة الطابع التي لا توجد في خدمات الدفع الإلكتروني يمكن الاستفادة منها أيضا.</p>	
---	--	--

	<p>رئيسة مصلحة الحافظة:</p> <p>اجل بالطبع وبالتأكيد ساهم بشكل كبير وانتشرت معاملاته بشكل واسع، خاصة في الوقت الحالي وبعد فترة الحجر الصحي. يمكن ملاحظة ذلك بناءً على نوع المجتمع والمدينة ومراكز التجارة، حيث يختلف مستوى الشمول المالي في الولايات والمدن الجزائرية. نأمل أن ينتشر الشمول المالي في جميع أنحاء الوطن، وهو بالتأكيد قضية وقت فقط.</p>	
<p>تظهر إجابات الموظفين أن الدفع الإلكتروني يلعب دوراً مهماً في تحسين جودة العلاقات التفاعلية بين العملاء والبنك. يشير النائب المدير إلى أن توفير خدمات الدفع الإلكتروني يعزز التواصل المستمر بين العميل والبنك، مما يسهم في بناء علاقات قوية وطويلة الأمد. على الجانب الآخر، يرى رئيس مصلحة التنشيط التجاري أن الثقة المتبادلة بين البنك والعميل هي العامل الأساسي في جودة العلاقة، مع التأكيد على دور الدفع الإلكتروني كعنصر فرعي في تحسين هذه الثقة. بينما تشير</p>	<p>نائب المدير:</p> <p>نعم بالطبع، وذلك لأن الهدف الرئيسي للعميل هو الحصول على خدمة سريعة وممتازة. وعملنا الأساسي هو تلبية احتياجاتهم، وإلا فسوف ينتقلون إلى بنك آخر ببساطة، وهذا لأن المنافسة قوية في السوق. وبقاء العملاء معنا لفترة طويلة، وتوصياتهم لأصدقائهم وأقاربهم بالتعامل معنا، تعكس جهودنا في تعزيز العلاقات مع مختلف الأجيال، بدءاً من الأجيال السابقة وصولاً إلى الجيل الحالي، وذلك من خلال تقديم خدمات الدفع الإلكتروني. في الماضي، كانت العلاقة تقتصر على فتح الحسابات فقط، أما الآن، فتوفير طرق الدفع الإلكتروني قد سمح بتواصل مستمر بين العميل والبنك، مما يتيح متابعة جميع العمليات المصرفية بسهولة ويسر.</p>	<p>4. كيف ساهم الدفع الإلكتروني في تحسين جودة العلاقات التفاعلية بين المكلّف بزبائن والعميل</p>

<p>رئيسة مصلحة الحافظة إلى أن هناك عوامل أخرى تؤثر في جودة العلاقات بين البنك والعملاء، وترى أن الدفع الإلكتروني يساهم بشكل كبير ولكن ليس بشكل حصري في تحسين هذه العلاقات.</p>	<p>رئيس مصلحة التنشيط التجاري:</p> <p>الدفع الإلكتروني لن يقوم بتحسينه الدفع الإلكتروني فقط، بل هو يعتبر عاملاً صغيراً من عوامل بناء جودة العلاقة.</p> <p>العامل الأساسي في العلاقة بين الزبائن والبنك يعود إلى الثقة المتبادلة بيننا وبين عملائنا، وتجربتهم في جميع عملياتنا السابقة، سواء كانت الدفع الإلكتروني أو القروض أو أي عمليات بنكية أخرى.</p> <p>رئيسة مصلحة الحافظة:</p> <p>بالطبع، يساهم الدفع الإلكتروني بشكل كبير في تحسين عملية التفاعل بين البنك والعملاء. ومع ذلك، هناك عوامل أخرى تحكم جودة العلاقات بين البنك والموظفين، ولا يمكن الحكم على هذه العلاقات بالكامل من خلال الدفع الإلكتروني وحده. يمكننا القول إن تحسين جودة العلاقات يمكن أن يتحقق من خلال تقليل المشاكل التي تواجه الموظفين، وطبيعة الثقة المتواجدة بين البنك وزبائنه ويمكن أن تسهم خدمات الدفع الإلكتروني بشكل كبير في تحقيق ذلك. وبالتالي، نأمل أن تصبح جميع المعاملات البنكية إلكترونية في المستقبل.</p>	
--	---	--

<p>إجابات الموظفين تظهر أن الدفع الإلكتروني قد ساهم بشكل كبير في تقليل التكاليف والجهد والوقت لدى البنك. يتمثل هذا في تقليل الضغط داخل البنك بفضل توجه العملاء نحو العمليات الإلكترونية، وتسهيل الخدمات مثل دفع الفواتير وعمليات التحويل. يتفق الموظفون أيضًا على أن الفئة المثقفة تفضل استخدام الخدمات الإلكترونية بشكل كبير، بينما يظل كبار السن أكثر ترددًا في استخدامها. هذا يعكس أن الدفع الإلكتروني لديه تأثير إيجابي على البنك بشكل شامل، ويسهم في تحسين كفاءة العمل وتقديم الخدمات بشكل أكثر فعالية.</p>	<p>نائب المدير:</p> <p>بالنسبة لي بالطبع، لم نصل إلى نسبة 100/100 في عمليات الدفع الإلكتروني وتقديم خدمات رقمية متكاملة ونشرها لجميع العملاء. ومع ذلك، لاحظنا تطورًا رقميًا كبيرًا وانتشار وسائل الدفع الإلكتروني بين العملاء في السنوات السابقة. وهذا أدى إلى العديد من المزايا، التي أعتقد شخصياً أن أبرزها هو نقص الضغط داخل البنك بسبب توجه الزبائن نحو العمليات الإلكترونية، وهذا يوفر الراحة للموظفين والزبائن على حد سواء ويزيد من كفاءة العمل أما بالنسبة للعملاء، يبدو أن جميع الشباب والفئات المثقفة، خاصة أصحاب الشهادات الجامعية العليا، يميلون ويفضلون الخدمات الرقمية بشكل كبير. ومع ذلك، الفئة التي لا تزال تبتعد عن العمليات الرقمية بشكل كبير هي كبار السن، وهذا لعدة أسباب، وأعتقد أن أبرزها هو أنهم اعتادوا على العمليات التقليدية ولا يرغبون في التحول إلى عمليات حديثة. ونحن نحترم رغبتهم في ذلك.</p> <p>بالنسبة للفئة المثقفة، يبدو أن رغبتهم الكاملة تكمن في الانتقال إلى تقنيات الدفع الإلكتروني. على سبيل المثال، يمكن للبعض إنشاء بطاقة بنكية ولكن يفضلون عدم</p>	<p>5. الى اي مدى ساهم الدفع الإلكتروني في تقليل تكاليف والجهد والوقت لدى بنك بالنسبة الى زبائن</p>

استخدامها. وتلاحظ أن البعض من عملائنا يقومون بجميع عملياتهم البنكية عبر وسائل الدفع الإلكتروني، بما في ذلك دفع الرواتب وسحب الأموال، وحتى متابعة الحساب عبر ebanking cpa. في الواقع، بدأنا نشعر بالاشتياق إليهم في بنكنا، حيث يأتون إلينا في حالات نادرة جدًا. وأحد أبرز الأمثلة هو تطبيقنا الخاص، الذي غير العديد من الأمور، فتجد المتعامل يقوم بجميع عملياته المصرفية عبر هاتفه مباشرة.

رئيس مصلحة التنشيط التجاري:

بالطبع، ساهم الدفع الإلكتروني بشكل كبير في تقليل التكاليف والجهد، على سبيل المثال، خدمة سكنات Addel حيث انه أصبح معظم مستفيدين منها يقومون بخدمات الدفع عن طريق الطرق الحديثة من تقنيات الدفع الإلكتروني، حيث قل عدد الزبائن مستخدمين لتقنيات الدفع التقليدي في بنك بشكل كبير مقارنة بالماضي، ويمكن ملاحظة ذلك بفضل خدمات الدفع الإلكتروني. وكما ذكرت سابقًا، يُسهل الدفع الإلكتروني العديد من الخدمات مثل دفع الفواتير الشهرية مثل الكهرباء والغاز، وعمليات التحويل أيضًا. وقد ساهم في تقليل الجهد والتكاليف ليس فقط لدى موظفي البنك، بل حتى للزبائن وعملائنا.

رئيسة مصلحة الحافظة:

	<p>بالطبع، ساهم الدفع الإلكتروني بشكل كبير، خاصة بالنسبة لنا كموظفين، في التخفيف من العديد من المشاكل والضغوطات داخل البنك. ومن الأمثلة التي يمكن أن أعطيك إياها هي استخدام البطاقات البنكية، حيث انها تقلل الضغط الزبائن داخل البنك ويتم تسجيل جميع المعاملات بالتوقيت وتسجيل تفاصيلها. هذا يساعدنا كموظفين على حل النزاعات والخلافات بشكل أسرع وفعال، وكشف العديد من الأخطاء، ويسهل علينا العثور على الحلول وتحقيق النتائج بشكل أسرع.</p>	
<p>تظهر إجابات الموظفين أن البنك يتبع استراتيجية شاملة لتطوير وتعزيز خدمات الدفع الإلكتروني. هذه الاستراتيجية تشمل متابعة التطورات التكنولوجية، توفير خدمات جديدة مثل الرسائل النصية لشرح التفاصيل المصرفية، وتقديم التدريب المتخصص للموظفين والعملاء. كما تظهر التركيز على الأمان والسرية كعوامل مهمة في تطوير الخدمات. هذه الجهود تعكس التزام البنك بتلبية احتياجات العملاء والبقاء على اطلاع دائم بآخر</p>	<p>نائب المدير:</p> <p>أحد أبرز الطرق هو متابعة التطورات التكنولوجية والسعي لمواكبتها بأسرع وقت ممكن. نحن نسعى لمواكبة البنوك العالمية والتنافس معها في سوق العمل الجزائري من خلال تقديم أفضل الخدمات لعملائنا. على سبيل المثال، نحن نعمل على توفير خدمة إرسال رسائل نصية (SMS) للعملاء لشرح جميع تفاصيل عملياتهم المصرفية، ونلاحظ أن العملاء يطالبون بهذه الخدمة منذ فترة، وهذا يتماشى مع توفرها في بعض البنوك الأخرى، وورغبتهم في توفرها لدينا أيضًا. حيث نعمل جاهدين على توفيرها بأسرع وقت ممكن. بالنسبة لرسائل SMS في بنكنا، تكون مقتصرة على العمليات التي تتعلق</p>	<p>6. كيف يقوم البنك بتطوير وتعزيز خدمات الدفع الإلكتروني؟</p>

<p>التطورات في مجال الخدمات المصرفية الإلكترونية.</p>	<p>بالبطاقة البنكية فقط، مثل إنشائها أو سحب النقود من الصراف الآلي، في حين تشمل في بعض البنوك الأخرى جميع عمليات البنكية. كما نعمل أيضًا على توفير تدريب متخصص لموظفينا، حيث نسعى جاهدين لجعلهم ملمين بجميع تقنيات البنكية المتاحة، وذلك كلما ظهرت تقنية جديدة أو أداة جديدة، لتوفيرها لدينا وجعلها جزءًا من نطاق خدماتنا.</p> <p>رئيس مصلحة التنشيط التجاري:</p> <p>لدينا مطورون ومبرمجون لديهم كفاءة عالية ويعملون دائماً على تطوير خدماتنا، خاصة في مجال الأمان والسرية، وذلك لتلبية احتياجات زبائننا. كما يقوم البنك بتوفير تكوين وتدريب مهني دراسي لعملائنا الخاصين لمواكبة التطورات في مجال الخدمات المصرفية، وهو أمر يجب أن يكون متاحاً لهم دائماً لمواكبة سوق العمل في الجزائر ومحاولة دائم ان نكون سباقين في مجال البنكي في الجزائر.</p> <p>رئيسة مصلحة الحافظة:</p> <p>هناك العديد من الطرق والتقنيات. على سبيل المثال، يقدم بنك القرض الشعبي الجزائري تكويناً متكاملاً لموظفيه ويسعى دائماً لمواكبة جميع التقنيات المصرفية الحديثة والعالمية. كما يتواجد موظفون مختصون في تعزيز الخدمات الحديثة في البنوك والوكالات التجارية وإدارة التكنولوجيا</p>	
---	--	--

	في مؤسستنا.	
<p>تظهر إجابات الموظفين أن فوائد الدفع الإلكتروني تشمل توفير الجهد والوقت للعملاء، وتحسين كفاءة العمل وتخفيف الضغط على الموظفين في البنك، مما يؤدي إلى تعزيز رضا العملاء وسمعة البنك. كما تظهر أن الفوائد لا تقتصر على الأفراد فقط بل تمتد لتشمل الشركات والمؤسسات العمومية، مما يعكس تأثير الدفع الإلكتروني على تحسين الأداء العام وتعزيز السمعة الإيجابية للبنك في السوق. بالإضافة إلى ذلك، يمكن أن يؤثر الدفع الإلكتروني على زبائن البنك من خلال ثلاثة عوامل أساسية وهي: الكفاءة، حيث يمكن للعملاء إجراء معاملاتهم بسرعة وسهولة؛ الجودة، حيث يتم توفير خدمات مالية عالية الجودة تلبي توقعات العملاء؛</p>	<p>نائب المدير:</p> <p>بالنسبة لي شخصياً، ساعدتني تقنيات الدفع الإلكتروني في البنوك بشكل كبير في جميع الجوانب، وربما أكبر فائدة هي تخفيف الضغط على مستوى البنك بشكل كبير لدرجة أن بعض العملاء نادراً ما يزورون البنك شخصياً، مما يؤدي إلى نقص كبير ومستمر في ضغط العمل على مستوى البنك، مما يرجع بنقاط إيجابية كبيرة للموظفين والزبائن. وكضالك مميزاتة العديد التي نذكر منها أهمها هو امن عمليات المصرفية للعملاء وجودة خدماتنا بالنسبة للعمليات والزبائن، بالنسبة لي شخصياً، نادراً ما أقوم بإجراء عملياتي المصرفية في البنك بشكل شخصي، بل أقوم بها عبر حسابي الرقمي عبر هاتفي الخاص أو جهاز الحاسوب في المنزل، عبر ebanking cpa أو cpa mobil. وبالنسبة للعملاء، يتمتعون بنفس التجربة الإيجابية مع العمليات الرقمية الحديثة. على سبيل المثال، عندما يحدث نقص أو خلل في طلب البطاقات الإلكترونية، نلاحظ طلباً شديداً عليها، وهذا يعتبر تحدياً يجب حله بأسرع ما يمكن لتلبية رغبات العملاء. يجب علينا أن نعمل بسرعة لتلبية رغباتهم وانتظار توفر</p>	<p>7. ما هي فوائد استخدام الدفع الإلكتروني للعملاء وللبنك على حد سواء؟</p>

<p>والأمان، حيث يشعر العملاء بثقة في حماية بياناتهم المالية وخصوصيتهم. هذه العوامل الثلاثة تعمل معاً على تحسين تجربة العملاء ورضاهم، وبالتالي تعزيز السمعة الإيجابية للبنك وتعزيز مكانته في السوق.</p>	<p>البطاقات لنا وللعلاء.</p> <p>رئيس مصلحة التنشيط التجاري:</p> <p>فائدة الزبون الرئيسية هي توفير الجهد والوقت، و هذا يعد أمراً أساسياً لزيائننا، وخدمات الدفع الإلكتروني تُعتبر حلاً مثالياً لهذا الغرض. بدلاً من استهلاك الوقت والجهد في الانتقال إلى البنك أو مركز الدفع، يمكن للعميل القيام بعملية الدفع بسهولة ويسر من المنزل عبر الهاتف بطريقة ميسرة. بالنسبة للبنك، يتمثل الهدف الرئيسي في تسهيل الخدمات للزيائن وتحسين جودتها بأفضل شكل ممكن، بما يلبي احتياجاتهم بشكل متفوق. بالإضافة إلى ذلك، يعزز الدفع الإلكتروني الأمان ويحمي خصوصية المعلومات المالية للعملاء، مما يُعزز من ثقتهم في البنك ويزيد من رضاهم. أما بالنسبة للبنك، فيُعتبر الدفع الإلكتروني وسيلة فعّالة لتعزيز كفاءة العمليات المالية وتقديم خدمات مصرفية مبتكرة، مما يُسهم في خفض التكاليف وزيادة الإنتاجية. كما يعمل الدفع الإلكتروني على تحسين التواصل مع العملاء وتعزيز العلاقة بين البنك وعملائه، مما يُعزز من سمعة البنك في السوق ويسهم في توسيع قاعدة العملاء.</p>	
--	--	--

	<p>رئيسة مصلحة الحافظة:</p> <p>بالنسبة لي، الدفع الإلكتروني يحمل نتائج وفوائد إيجابية كبيرة في العديد من المجالات وهذا يرجع الى كفاءته العالية من حيث الخدمات، سواء بالنسبة للموظفين أو العملاء، من حيث الخصوصية والأمان وسرعة إجراء التعاملات المصرفية. وهذا أدى بالطبع إلى تحسين أداء البنك بشكل كبير، وهو أمر إيجابي بالنسبة لنا حيث يكون هدفنا الأول تقديم أفضل تجربة للزبائن. وليس ذلك فقط، بل يشمل أيضًا الشركات الصغيرة والكبيرة والمؤسسات العمومية.</p>	
<p>توضح الإجابات المقدمة من النائب المدير ورئيسي مصلحة التنشيط التجاري والحافظة أن الجودة، والكفاءة، والأمان يعتبرون عوامل رئيسية في تحسين تجربة العملاء ورضاهم فيما يتعلق بتقنيات الدفع الإلكتروني. تؤكد الإجابات على ضرورة تقديم خدمات رقمية عالية الجودة تشمل سهولة</p>	<p>نائب المدير:</p> <p>بالطبع، يوجد تأثير كبير لتجربة العملاء مع تقنيات الدفع الحديثة، وهذا يعود إلى المزايا التي تقدمها، وخاصة بالنسبة للفئة الشباب والمتقفة من المجتمع. بالإضافة إلى ذلك، يلعب دورًا هامًا كفاءة الخدمات وجودتها العالية للخدمات الرقمية، حيث توفر تجربة سلسة وموثوقة للعملاء. كما أن توافر هذه التقنيات في عدة مناطق وقدرتها على تلبية احتياجات متنوعة تزيد من رضا العملاء</p>	<p>8. كيف تؤثر تقنيات الدفع الإلكتروني على تجربة العملاء ورضاهم؟</p>

<p>الاستخدام والأداء الموثوق به، بالإضافة إلى الكفاءة في إتمام المعاملات بسرعة وسلاسة. كما يبرز الأمان كعنصر أساسي يسهم في بناء الثقة بين العملاء والبنوك، مما يعزز تجربة العميل ويزيد من رضاه، ويحث على اتخاذ التدابير اللازمة لحماية بيانات العملاء وتعزيز الأمان في عمليات الدفع الإلكتروني.</p>	<p>وتجعل تجربتهم أكثر يسراً وراحة، مما يعكس الكفاءة والجودة في الخدمة.</p> <p>رئيس مصلحة التنشيط التجاري:</p> <p>بالطبع، يظل الزبائن دائماً ممتنين لخدماتنا الإلكترونية. فخدمات الدفع الإلكتروني تمثل عاملاً أساسياً في زيادة رضا الزبائن بشكل كبير. نحن دائماً في قسم التنشيط التجاري نعمل على ترويج للخدمات الدفع الحديثة ونسعى جاهدين لكسب رضا الزبائن، وتلقى جهودنا ترحيباً منهم. ومن الواضح أن جودة الخدمات العالية تعتبر عاملاً أساسياً في تأثير رضا العملاء، إلى جانب أمان المعاملات، حيث يسهم كل منهما في بناء ثقة قوية بين العميل والبنك</p> <p>. رئيسة مصلحة الحافظة:</p> <p>بالطبع، يمثل التأثير الكبير لتقنيات الدفع الحديثة على تجربة العملاء ورضاهم نقطة مهمة. تقدم هذه التقنيات مزايا عدة، مثل حفظ الخصوصية والأمان، وسرعة القيام بالمعاملات المصرفية. في الجزائر، لاحظنا هذا بوضوح خلال فترة الحجر الصحي، حيث ساعدت بشكل كبير المواطنين على شراء مستلزماتهم بشكل فعال وسريع، خاصة في المراكز الصحية مثل المستشفيات</p>	
---	--	--

	<p>والصيدليات. وكذلك، يُعتبر السفر مثلاً حياً آخر على تأثير تقنيات الدفع الإلكتروني على تجربة العملاء، حيث يمكنهم القيام بالمعاملات المصرفية بسهولة ويسر فقط باستخدام هواتفهم الجوال أو بطاقتهم الرقمية. كما توفر تطبيقاتنا ميزات مثل عرض مواقع فروعنا في جميع أنحاء البلاد والاطلاع على رصيد الحساب بسهولة. تحسن الأمن في العمليات المالية يعزز الثقة بين العميل والبنك، وهو أمر أساسي لتعزيز تجربة العميل ورضاه.</p>	
<p>يظهر أن الثلاثة يشيرون إلى أن تقنيات الدفع الإلكتروني تسهم بشكل كبير في تحسين تجربة العملاء ورضاهم. يلاحظ أن جميعهم يعتبرون الأمان والسرعة أموراً هامة لزيادة رضا العملاء. تظهر اهتمامات مختلفة بين الموظفين، حيث يركز النائب المدير على الفئة الشباب والمتقفة، بينما يركز رئيس مصلحة التنشيط التجاري على جهود التسويق والإعلان، وتركز رئيسة مصلحة الحافظة على مزايا الأمان والخصوصية.</p>	<p>نائب المدير:</p> <p>التحديات تكون دائماً عن طريق المنافسين في السوق، حيث أننا نعمل دائماً على مواكبة الشركات المنافسة في السوق وتقديم أفضل الخدمات لزيائنا. أبسط مثال هو بطاقة Visa التي قمنا بتوفيرها عبر خدماتنا البنكية حيث انتشرت ونجحت بشكل كبير في السوق، ولكن مع تزايد عمليات الشراء عبر الإنترنت، خاصة في الوقت الحالي، نلاحظ حضور بعض الزبائن الذين يطالبون بتوفير خدمة الشراء عبر الإنترنت ببطاقات عالمية. وهي خدمة توفرها بعض البنوك المنافسة. وهذا ما قمنا به مع بطاقة Mastercard Platinum التي توفر خدمة الشراء عبر الإنترنت.</p> <p>رئيس مصلحة التنشيط التجاري:</p>	<p>9. ما هي التحديات التنظيمية التي واجهها البنك فيما يتعلق بتطوير وتقديم خدمات الدفع الإلكتروني؟</p>

	<p>أعتقد أن التحدي الرئيسي يكمن في تجربة الزبائن في البداية لاقتناعهم بالخدمات الإلكترونية. حيث لا يزال المجتمع الجزائري والوسط الجزائري متأخراً نوعاً ما في قبول الخدمات الإلكترونية بشكل عام. عدم توفر المتاجر الإلكترونية بشكل واسع يجعل تجربة الدفع الإلكتروني استثنائية. وعند ملاحظة نسبة المتعاملين مع الخدمات الإلكترونية، نجدتها قليلة للغاية. كما أن معظم الموظفين الجزائريين يفضلون استخراج رواتبهم بالكامل في نفس اليوم بدلاً من الاحتفاظ بها في حساباتهم البنكية أي ان الموظف يعتمد على حسابه البنكي كوسيط للحصول على راتبه فقط.</p> <p>رئيسة مصلحة الحافطة:</p> <p>التحديات والصعوبات ربما تكون في إقناع زبائننا والمجتمع بشكل عام للانتقال إلى معاملات بنكية بطريقة رقمية بشكل كامل. ومع ذلك، أرى أن هذا ليس تحدياً بل تحوُّلاً يجب العمل عليه. يرجع ذلك إلى عدة عوامل، وربما أبرزها هو عدم وجود ثقة كافية بين الزبائن والبنوك، بالإضافة إلى تفضيل المواطن الجزائري لاستخدام تقنيات المصرفية التقليدية.</p>	
<p>يظهر التحليل أن هناك اتفاقاً بين الموظفين حول أهمية التحول نحو العمليات</p>	<p>نائب المدير:</p> <p>بالنسبة لي، أرى وأرغب في أن تكون جميع</p>	<p>10. ما هي رؤيتكم لمستقبل الدفع الإلكتروني وكيف ترى أنه سيؤثر</p>

على صناعة البنوك في المستقبل القريب؟

العمليات المصرفية إلكترونية. وتنتشر بين الزبائن، حتى تصل إلى درجة تقريبية من خلو البنوك من الزبائن في بعض العمليات البسيطة. لكن أرى هناك مشكلة في رؤيتي الخاصة فيما يتعلق بالعمليات النقدية الأجنبية، مثل اليورو، حيث أجد صعوبة كبيرة في إجراء العمليات بالعملة الأوروبية. أما بالنسبة إلى الدينار، فأرى وأتمنى أن تنتشر العمليات الرقمية، وأتمنى أن يكون لدى جميع الزبائن جميع عملياتنا الرقمية، مثل البطاقات البنكية وتطبيقنا الخاص والعمل بنظام ebankin cpa. ولكن عند رؤية الطابع الاجتماعي وللفرز الجزائري، نلاحظ صعوبة إقناعه بالتوجه بشكل كلي 100/100 إلى المعاملات الرقمية، على عكس بعض البلدان، ليس الغربية فقط، بل حتى العربية والأفريقية. أما بالنسبة إلى بنك cpa، فألاحظ تطوراً وتحسناً كبيراً في هذه العمليات الرقمية. وكون البنك في السنوات القادمة سوف يقدم العديد مجموعة من تقنيات الدفع الحديثة وكضالك سوف يعمل على نشرها وترويجها لدى زبائنه بشكل فعال.

رئيس مصلحة التنشيط التجاري:

مستقبلاً، يبدو بوضوح أن تقنيات الدفع الإلكتروني تتطور بسرعة في السوق الجزائري يوماً بعد يوم. كما يفضل الزبائن، خاصة الشباب، بشكل كبير استخدام تقنيات الدفع الإلكتروني على الطرق التقليدية. يزداد عدد

المصرفية الإلكترونية وتفضيل العملاء لهذه العمليات.

تشير الإجابات إلى أن البنك يتعامل بجدية مع التحديات المرتقبة ويسعى جاهداً لتحسين خدماته الرقمية وزيادة التوعية بين العملاء حول استخدام التقنيات الإلكترونية.

تظهر الإجابات رؤية إيجابية للمستقبل مع توقعات بأن تصبح جميع التعاملات المصرفية رقمية بشكل كامل في المستقبل القريب.

	<p>مستخدمي التقنيات الإلكترونية جيلاً بعد جيل، ويعمل بنك القرض الشعبي الجزائري باستمرار على توعية زبائنه بخدماته الإلكترونية وتسهيلها بشكل فعّال. ويسعى البنك دائماً إلى أن يكون في طليعة التطورات في السوق الجزائري.</p> <p>رئيسة مصلحة الحافظة:</p> <p>بالنسبة لي، بنك القرض الشعبي الجزائري يعمل إلى الوصول إلى مكانة متميزة في تطوير خدماته الرقمية بطريقة فعّالة وسريعة. يعمل البنك بجد نحو تحديث التقنيات والمنصات الرقمية، وإضافة ميزات جديدة لتلبية احتياجات العملاء المتغيرة في السوق الجزائري. كما يستمر البنك في توسيع شبكة شركائه والتعاون مع شركات تكنولوجيا الدفع لتقديم خدمات متطورة وموثوقة ويمكن القول انه في المستقبل القريب من الممكن ان تصبح جميع تعاملاته المصرفية مع زبائن رقمية بشكل كامل.</p>	
--	--	--

المصدر من اعداد الباحث

1. التحليل شامل:

تبدو الإجابات المقدمة من الموظفين الثلاثة ذات أهمية كبيرة في فهم كيفية تأثير التحول نحو الدفع الإلكتروني على عمليات البنوك وتجربة العملاء. يتمثل التحليل الشامل في عدة نقاط:

أولاً، يتضح أن الدفع الإلكتروني يسهم في تحسين تجربة العملاء ورضاهم، حيث يوفر العديد من المزايا الاقتصادية والتشغيلية مثل توفير الجهد والوقت للعملاء وتقليل التكاليف للبنك. هذا يعكس الاستجابة الإيجابية من العملاء والموظفين للتحول نحو العمليات الإلكترونية.

ثانياً، يؤكد التحليل على أهمية الأمان والسرعة كعوامل رئيسية في زيادة رضا العملاء. يظهر أن الثقة المتبادلة بين العملاء والبنك تلعب دوراً مهماً في جودة العلاقة، وتعزز التجربة الإيجابية للعملاء.

ثالثاً، يشير التحليل إلى أن هناك اهتماماً متزايداً بين العملاء بتبني التكنولوجيا المالية واستخدام الدفع الإلكتروني كوسيلة رئيسية للمعاملات المالية، مما يعزز الشمول المالي ويزيد من توافر الخدمات المالية لجميع فئات المجتمع.

وأخيراً، يظهر التحليل أن البنك يتبع استراتيجية شاملة لتطوير خدماته الرقمية وزيادة التوعية بين العملاء حول استخدام التقنيات الإلكترونية، مما يساهم في تحسين كفاءة العمل وتقديم الخدمات بشكل أكثر فعالية ويعزز سمعة البنك في السوق.

3 نتائج توقعات

من خلال تحليل الأجوبة ونتائج المقابلات التي أُجريت مع إطارات بنك القرض الشعبي الجزائري، نلاحظ تأكيداً على صحة التوقعات الثلاثة التي اختيرت لهذه الدراسة.

• الملخص:

يكشف تحليل عن توافق واضح بين إطارات بنك القرض الشعبي الجزائري لووكالة باتتة. حول أهمية هذه التقنية في تحسين الخدمات المصرفية وتعزيز العلاقات مع العملاء. تُظهر النتائج أن الدفع الإلكتروني يساهم في زيادة كفاءة العمل داخل البنك وتقديم خدمات أكثر فعالية، مما يعزز سمعة البنك ويزيد من رضا العملاء. كما يشير التحليل إلى الحاجة المستمرة لزيادة الوعي بين العملاء وتحديث التكنولوجيا وتعزيز الأمان في الخدمات المصرفية الإلكترونية. يُعتبر الدفع الإلكتروني أداة أساسية لتطوير القطاع المصرفي وتلبية احتياجات العملاء في العصر الرقمي، حيث يؤثر على العملاء من خلال ثلاثة عوامل رئيسية: الكفاءة في إجراء المعاملات بسرعة وسهولة، الجودة في تقديم خدمات مالية تلبية توقعات العملاء، والأمان الذي يضمن حماية بياناتهم المالية وخصوصيتهم. هذه العوامل تعمل معاً على تحسين تجربة العملاء ورضاهم، مما يعزز السمعة الإيجابية للبنك ومكانته في السوق. ويُبرز التحليل أن الأمان هو العامل الأهم الذي يبحث عنه العملاء، إلى جانب جودة الخدمات العالية التي يقدمها البنك، حيث تُعد كفاءة خدمات الدفع الإلكتروني للبنك من بين الأفضل في السوق الجزائرية، مما يمنحه ميزة تنافسية هامة. بناءً على هذه النتائج، يُوصى بأن يستمر بنك القرض الشعبي الجزائري في تحسين وتطوير خدماته الإلكترونية، مع التركيز على تلبية تطلعات العملاء والتطورات التكنولوجية الحديثة، والتأكيد على

أهمية الأمان والسرية لضمان نجاح مستدام في المستقبل، إذ تُعتبر جودة الأمان والكفاءة أهم العناصر التي تميز وتحكم تأثير الأداء البنكي من منظور العملاء.

المبحث الثاني: الاستبيان وتحليل النتائج.

1. مجتمع وعينة الدراسة.

يعتبر تحديد العينة من أهم الخطوات المنهجية التي تواجه الباحث عند جمع البيانات الميدانية لبحثه، إذ انه بدون عينة لا نستطيع دراسة أي مشكلة اجتماعية أو تربوية ويمكن تعريف العينة على أنها جزء من المجتمع الإحصائي ولكن ليس أي جزء، انه الجزء الذي يمثل المجتمع أحسن تمثيل ويختلف حجم العينة حسب أهمية الدراسة وحسب الإمكانيات المادية والبشرية المتاحة للقيام بالدراسة.

تتكون عينة الدراسة من زبائن بنك القرض الشعبي الجزائري، وذلك بهدف تقييم آرائهم حول تجربة استخدام خدمات الدفع الإلكتروني. لتحقيق هذا الغرض، تم توزيع استبيان خلال فترة التريص، حيث تم نشره بوسيلتين: الأولى من خلال مشاركة رابط الاستبيان مباشرة مع الزبائن، والثانية عبر وضع رابط الاستبيان داخل البنك وأمام أجهزة الصراف الآلي.

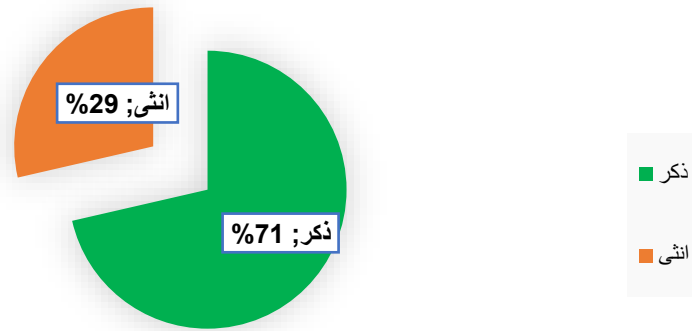
- تكونت عينة الدراسة من (201) من الزبائن بالبنك القرض الشعبي الجزائري -باتنة-

جدول 4: يوضح توزيع عينة الدراسة حسب الجنس

النسبة المئوية%	التكرارات	الجنس
70.6	142	ذكر
29.4	59	أنثى
100	201	المجموع

المصدر: من إعداد الطالب بناء على مخرجات SPSS.

الشكل رقم 5: يوضح توزيع عينة الدراسة حسب الجنس



المصدر: من إعداد الطالب بناء على مخرجات SPSS.

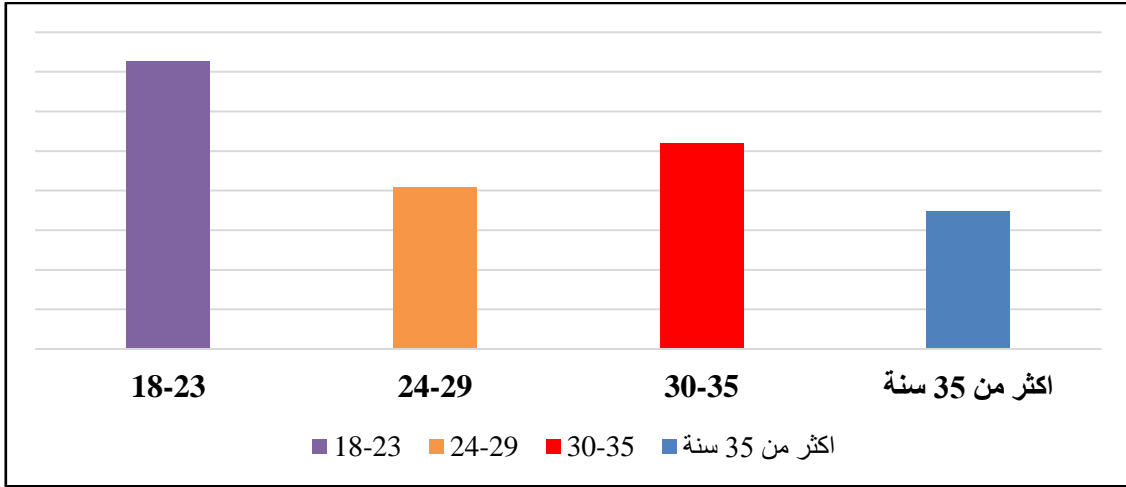
من خلال الجدول السابق والذي يبين لنا أفراد عينة الدراسة من حيث الجنس بالنسبة نلاحظ أن نسبة الإناث قدرت بـ (29.4%) أما الذكور قدرت بـ (71.6%) ونلاحظ أن عدد الذكور يفوق عدد الإناث.

جدول 5: يوضح توزيع عينة الدراسة حسب العمر.

العمر	التكرارات	النسبة المئوية%
18-23	73	36,3
24-29	41	20,4
30-35	52	25,9
أكثر من 35 سنة	35	17,4
المجموع	201	100

المصدر: من إعداد الطالب بناء على مخرجات SPSS.

جدول 6: يوضح توزيع عينة الدراسة حسب مستوى العمر



المصدر: من إعداد الطالب بناء على مخرجات SPSS.

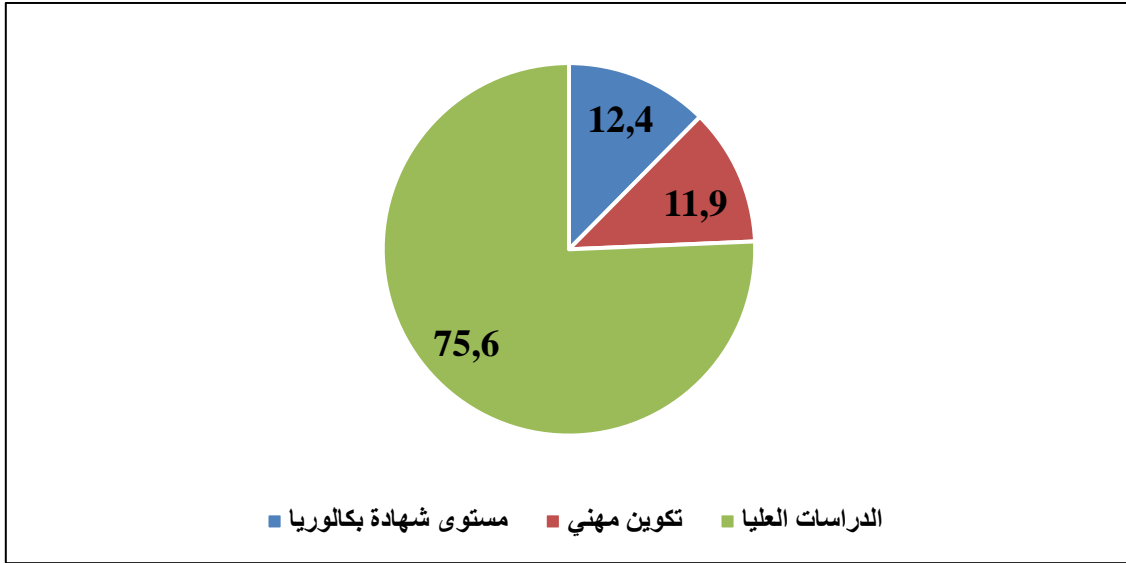
من خلال الجدول السابق والذي يبين لنا أفراد عينة الدراسة من حيث عدد العمر بالنسبة نلاحظ أن أغلبية أفراد عينة الدراسة والمقدرة بـ 73 فرد (36.3%) أعمارهم تتراوح بين 23-28، ثم ليها فئة ما بين 30-35 بنسبة (25.9%) هذا يشير إلى أن الأفراد في العينة هم من فئات الشباب والتي تميل إلى استخدام الوسائل الإلكترونية أكثر.

جدول 7: يوضح توزيع عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي

النسبة المئوية%	التكرارات	المستوى التعليمي
12,4	25	مستوى شهادة بكالوريا
11,9	24	تكوين مهني
75,6	152	الدراسات العليا
100	201	المجموع

المصدر: من إعداد الطالب بناء على مخرجات SPSS.

الشكل رقم 6: يوضح توزيع عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي.



المصدر: من إعداد الطالب بناء على مخرجات SPSS.

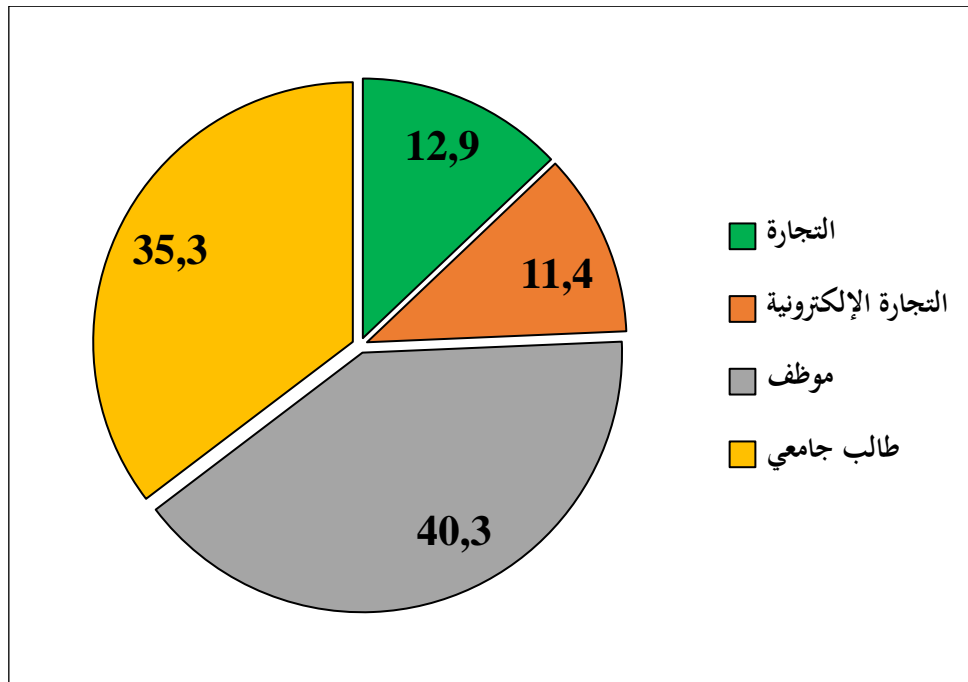
من خلال الجدول السابق والذي يبين لنا أفراد عينة الدراسة من حيث عدد المستوى التعليمي بالنسبة نلاحظ أن اغلبه أفراد العينة هم خريجي جامعات بشهادة عليا مقدرة بـ 152 فرد (75.6%)، أما بالنسبة لمستوى شهادة البكالوريا والتكوين المهني في قليلة. وعليه فان عينة الدراسة تحظى بمستوى تعليمي ممتاز.

جدول 8: يوضح توزيع عينة الدراسة حسب مجال العمل.

النسبة المئوية %	التكرارات	مجال العمل
12,9	26	التجارة
11,4	23	التجارة الإلكترونية
40,3	81	موظف
35,3	71	طالب جامعي
%100	201	المجموع

المصدر: من إعداد الطالب بناء على مخرجات SPSS.

الشكل رقم 7: يوضح توزيع عينة الدراسة حسب مجال العمل.



المصدر: من إعداد الطالب بناء على مخرجات SPSS.

من خلال الجدول والذي يبين لنا أفراد عينة الدراسة من حيث مجال العمل نلاحظ أن أغلبية أفراد العينة موظفون قدر عددهم بـ 81 فرد (40.3%)، وأما عدد الطلبة الجامعيين 71 فرد (40.3%)، وأما الذين يعملون في مجال التجارة والتجارة الإلكترونية بلغ عددهم على التوالي 26-23 بنسبة (12.9%) و(11.4%).

المبحث الثالث: تحليل نتائج الدراسة واختبار الفرضيات.

في هذا البحث، سنقوم بإجراء تحليل دقيق لنتائج الدراسة واختبار الفرضيات المقترحة.

حيث سيتم استخدام أدوات الإحصاء المناسبة لتحليل البيانات، حيث سنعتمد على برنامج SPSS لفحص العلاقات الفرضية المفترضة. هذا النهج سيسهم في توفير مزيد من الوضوح والدقة للنتائج، مما يمكننا من تقدير مدى صحة الافتراضات التي تم تقديمها في الدراسة.

1. تحليل نتائج الدراسة:

فيما يلي تحليل لعبارات الاستبيان الموزعة على عينة الدراسة:

جدول 9: عبارات المحور الأول المتعلقة بالأداء البنكي.

الترتيب	العبارات	بشدة موافق		محايد		موافق		بشدة موافق غير	
		النسبة	التكرارات	النسبة	التكرارات	النسبة	التكرارات	النسبة	التكرارات
01	تمكنني وسائل الدفع الإلكتروني من معرفة رصيدي	45.8	92	21.4	43	19.4	39	4.5	9
02	تمكنني وسائل الدفع الإلكتروني من سحب الأموال	27.9	56	24.4	49	14.9	30	13.4	27
03	تمكنني وسائل الدفع الإلكتروني من تحويل الأموال	11.9	24	12.9	26	41.8	84	19.4	39
04	تمكنني وسائل الدفع الإلكتروني من القيام بعمليات إيداع الأموال	15.4	31	42.8	86	15.4	31	11.9	24
05	تمكنني وسائل الدفع الإلكتروني من سداد الفواتير تقلل وسائل الدفع الإلكتروني من طوابير الانتظار	24.9	50	30.3	61	14.4	29	11.4	23
06	تلبي وسائل الدفع الإلكتروني معظم حاجاتي البنكية توفر لي وسائل الدفع الإلكتروني الأمن	28.9	58	21.4	43	15.9	32	14.9	30
07	وسائل الدفع الإلكتروني تحسن الخدمات التي يقدمها البنك	21.9	44	29.9	60	10	20	21.4	43
08	وسائل الدفع الإلكتروني تسهل سير الإجراءات الإدارية	29.4	59	23.4	47	12.9	26	20.4	41

المصدر: من إعداد الباحث بناء على مخرجات SPSS

تشير تحليل العبارات المتعلقة بالأداء البنكي باستخدام وسائل الدفع الإلكتروني يظهر توجهات وآراء الزبائن بشأن فعالية هذه الوسائل، تظهر النسبة الكبيرة من الزبائن الذين يوافقون بشدة (45.8%) أو يوافقون (21.4%) على أن وسائل الدفع الإلكتروني تمكنهم من معرفة أرصدهم، مما يشير إلى رضا واسع عن هذه الخدمة. بالنسبة لسحب الأموال، توافق نسبة معتدلة (27.9%) بشدة و(24.4%) توافق، بينما تشير نسبة كبيرة (19.4%) إلى وجود بعض التحديات. أما تحويل الأموال، فإن النسبة الأكبر من

الزبائن (41.8%) تظل محايدة، مما يشير إلى تباين الآراء حول هذه الخدمة، مع وجود نسبة معتبرة (19.4%) غير راضية. فيما يتعلق بإيداع الأموال، فإن (42.8%) يوافقون على فعالية الوسائل الإلكترونية، لكن التحديات التقنية تظهر في النسب غير الموافق عليها.

تسديد الفواتير يقلل من طوابير الانتظار حسب (30.3%) من الزبائن، مما يعكس رضاهم، رغم أن (18.4%) يرون عكس ذلك. تلبى الوسائل معظم الحاجات البنكية وتوفر الأمان حسب (28.9%)، إلا أن نسبة معتبرة (18.9%) تشعر بغير ذلك. تحسين الخدمات البنكية كان واضحاً لدى (29.9%) من الزبائن، رغم أن بعضهم (21.4%) لم يلاحظوا تحسناً. تسهيل الإجراءات الإدارية كان ملحوظاً لدى (29.4%) من الزبائن، مما يشير إلى فائدة كبيرة في هذا الجانب، رغم وجود تحديات يعبر عنها (20.4%)

بشكل عام تظهر النتائج قبولاً واسعاً لوسائل الدفع الإلكتروني في تحسين الأداء البنكي، حيث تمكن الزبائن من معرفة أرصدهم وسحب الأموال وسداد الفواتير بسهولة. ومع ذلك، تبقى بعض التحديات في تحويل الأموال وتحسين الخدمات الإدارية، مما يتطلب تحسينات تقنية وثقافية لضمان رضا الزبائن الكامل

الجدول (07): عبارات المحور الثاني المتعلقة بالدفع الإلكتروني (الكفاءة، الجودة، الأمان)

الرقم	العبارة	بشدة موافق		محايد		موافق		بشدة موافق غير			
		النسبة	التكرارات	النسبة	التكرارات	النسبة	التكرارات	النسبة	التكرارات		
الكفاءة											
09	كفاءة العمليات البنكية عند استخدام الدفع الإلكتروني مقارنة بالوسائل التقليدية.	8	16	17.4	35	30	14.9	83	41.3	37	18.4
10	خدمات الدفع الإلكتروني تساعد في تقليل الأخطاء البشرية في المعاملات البنكية.	13.9	28	12.7	25	45	22.4	71	35.3	32	15.9
11	الدفع الإلكتروني يساعد في تقليل الوقت اللازم لإتمام المعاملات البنكية.	14.9	30	19.9	40	50	24.9	61	30.3	20	10

الجودة											
13.4	27	12.9	26	15.9	32	21.9	44	35.8	72	12	خدمات الدفع الإلكتروني التي يقدمها البنك تلبي احتياجاتك البنكية.
15.4	31	22.9	46	15.9	32	23.9	48	21.9	44	13	جودة الخدمات البنكية تحسنت مع استخدام الدفع الإلكتروني.
16.9	34	10.9	22	32.3	65	20.4	41	19.4	39	14	مدى توافر خدمات الدفع الإلكتروني بشكل دائم وسلس.
الأمن											
13.4	27	13.9	28	12.4	25	46.3	93	13.9	28	15	أشعر بالأمان عند استخدام خدمات الدفع الإلكتروني للبنك.
11.9	24	18.4	37	14.4	29	30.3	61	24.9	50	16	البنك يتخذ إجراءات كافية لحماية بياناتك الشخصية والبنكية عند استخدام الدفع الإلكتروني.
18.9	38	14.9	30	15.9	32	21.4	43	28.9	58	17	مستوى الأمان في خدمات الدفع الإلكتروني يشجعك على استخدامها بانتظام.

المصدر: من إعداد الباحث بناء على مخرجات SPSS.

تحليل العبارات المتعلقة بالكفاءة يظهر أن نسبة كبيرة من الزبائن (41.3%) غير موافقين على أن الدفع الإلكتروني أكثر كفاءة من الوسائل التقليدية، مما يشير إلى وجود شكوك حول فعاليته في هذا الجانب. بينما نسبة أقل (17.4%) يوافقون و(8%) يوافقون بشدة، مما يعكس بعض الرضا. فيما يتعلق بتقليل الأخطاء البشرية، الأغلبية (35.3%) غير موافقين، مما يعني أن الزبائن لا يعتقدون بأن الدفع الإلكتروني يقلل الأخطاء بشكل كبير. بالنسبة لتقليل الوقت اللازم لإتمام المعاملات، (30.3%) غير موافقين، مقابل (19.9%) يوافقون و(14.9%) يوافقون بشدة، مما يشير إلى بعض التحديات في توفير الوقت.

فيما يخص الجودة، أغلبية الزبائن (35.8%) يوافقون بشدة و(21.9%) يوافقون على أن خدمات الدفع الإلكتروني تلبي احتياجاتهم، مما يعكس رضا عامًا. جودة الخدمات تحسنت مع الدفع الإلكتروني وفقًا لـ(23.9%) من الزبائن، بينما (22.9%) غير موافقين و(21.9%) يوافقون بشدة، مما يشير إلى

رضا نسبي عن التحسينات في الجودة. توافر الخدمات بشكل دائم وسلس لم يكن مرضياً بالكامل، حيث (32.3%) محايدون و(20.4%) فقط يوافقون و(19.4%) يوافقون بشدة.

بالنسبة للأمان، الأغلبية (46.3%) يوافقون على أنهم يشعرون بالأمان عند استخدام الدفع الإلكتروني، مما يعكس ثقة عالية. أيضاً، (30.3%) يوافقون و(24.9%) يوافقون بشدة على أن البنك يتخذ إجراءات كافية لحماية البيانات، مما يعزز الثقة. مستوى الأمان يشجع الزبائن على الاستخدام المنتظم وفقاً لـ(28.9%) يوافقون بشدة و(21.4%) يوافقون، مما يعكس رضا عام عن الأمان تشير النتائج إلى رضا عام عن الأمان والجودة في استخدام الدفع الإلكتروني، مع وجود تحفظات بشأن الكفاءة والتوافر الدائم. يجب على البنوك تحسين الكفاءة والتوافر لضمان رضا الزبائن الكامل، مع التركيز على تعزيز الأمان وجودة الخدمات لتلبية توقعات الزبائن.

2. اختبار الفرضيات

1. ثبات الاستبانة

بعد التأكد من الصدق الظاهري لأداة الدراسة، تم توزيع الاستبيان على عينة عشوائية عددها (201) زبون ببنك محل الدراسة، من أجل الوقوف على التناسق الداخلي للعبارة المستعملة استعملنا (معامل كرونباخ ألفا) وهو مقياس يستعمل من أجل معرفة مدى ثبات أداة القياس، على مستوى الاتساق الداخلي، حيث أعطت مخرجات النظام الإحصائي المستخدم (SPSS; v20) وقيم ألفا معامل الارتباط تتراوح بين (0-1)، وحتى يتمتع المقياس بالثبات يجب ألا يقل الحد الأدنى لقيمة المعامل في هذا الاختبار عن (0.6)، ويعرف ثبات أداة الدراسة بأنه مدى قدرة الأداة على إعطاء نتائج متماثلة إذا ما طبقت تحت نفس الظروف ونفس المبحوثين، ونتائج دراستنا حول المعامل ألفا موضحة في الجدول:

جدول 10: نتائج ثبات الأداة باستخدام ألفا كرونباخ

قائمة المتغيرات	درجة معامل ألفا كرونباخ
الدفع الإلكتروني	0.81
الأداء البنكي	0.79
المجموع	0.83

المصدر: من إعداد الباحث بناء على نتائج برنامج SPSS

يتضح من خلال الجدول السابق أن قيمة معامل ألفا كرونباخ بلغت (0.83) أي (83%) وهي أكبر من (60%)، وبذلك تقبل نتائج التحليل المبنية على هذه الاستمارة.

✓ اختبار الفرضيات الرئيسية:

- **فرضية العدم H_0 :** لا يوجد أثر إيجابي للدفع الإلكتروني على الأداء البنكي للزبائن في بنك القرض الشعبي.
- **الفرضية البديلة H_1 :** هناك أثر إيجابي للدفع الإلكتروني على الأداء البنكي للزبائن في بنك القرض الشعبي.

تحليل ومناقشة الفرضية:

- يوجد أثر إيجابي للدفع الإلكتروني على الأداء البنكي للزبائن في بنك القرض الشعبي.

تحليل علاقة الارتباط:

يتم تحديد طبيعة العلاقة بين الدفع الإلكتروني والأداء الإلكتروني كما هو موضح الجدول رقم (09).

جدول 11: علاقات الارتباط بين الدفع الإلكتروني والأداء الإلكتروني.

مستوى المعنوية	قيمة الارتباط	الأداء الإلكتروني
0.000	0.67	الدفع الإلكتروني
		المؤشر الكلي

من خلال الجدول يتضح أن علاقة الارتباط بين المتغيرين بلغت (0.67) عند مستوى معنوية (0.001) وبذلك تؤكد النتائج وجود علاقة ارتباط بين الدفع الإلكتروني والأداء الإلكتروني.

تحليل علاقة التأثير: من أجل التعرف على مدى وجود علاقة تأثير بين الدفع الإلكتروني على الأداء البنكي، ومن أجل اختبار قدرة النموذج على التفسير تم استخدام كل من معامل الارتباط (R)، معامل التحديد (R^2) ومعامل التحديد المعدل (R^{-2})، الذي يقدم تفسير أدق وأقرب للصحة نظرا لوجود أكثر من متغير مستقل، كما هو موضح بالجدول:

جدول 12: ملخص نموذج الانحدار.

معامل الارتباط (R)	مربع معامل التحديد (R^2)	معامل التحديد (R^{-2})	الخطأ المعياري
0.54	0.44	0.45	0.67

- إن معامل الارتباط (R) يساوي (0.38) وهذا يعني وجود علاقة بين المتغيرين التابع والمستقل.
- إن معامل التحديد (R^2) يساوي (0.15) وهذا يعني أن الدفع الإلكتروني يفسر ما مقداره (45%) من التغير الحاصل في الأداء البنكي، أما النسبة المتبقية والمقدرة بـ (0.33%) فتعود إلى عوامل أخرى غير المدروسة.

جدول 13: تحليل تباين الانحدار ANOVA.

مستوى المعنوية	قيمة (F) المحسوبة	متوسط مربع التباين	درجات الحرية	مجموع مربع التباين	
0.000	54.900	16.402	3	49.207	الانحدار
		0.299	197	58.856	البواقي
/	/	/	200	108.063	المجموع

يتضح من الجدول (09):

- أن قيمة اختبار (F) تساوي (54.900) ومستوى المعنوية المحسوب المقابل لها بلغ (0.000)، مما يعني أن (F) معنوية إحصائياً عند المستوى (5%)، قبول الفرضية الرئيسية القائمة على وجود تأثير الدفع الإلكتروني على الأداء الإلكتروني بشكل إيجابي. ومن قبول الفرضية البديلة التي تنص:
- الفرضية البديلة H_1 : هناك أثر إيجابي للدفع الإلكتروني على الأداء البنكي للزبائن في بنك القرض الشعبي.

اختبار الفرضيات الجزئية

1. الفرضية الجزئية الأولى H_A

- فرضية العدم H_{A0} : ليس هناك أثر إيجابي لاستخدام الدفع الإلكتروني في تحسين كفاءة العمليات البنكية المقدمة للزبائن.

- الفرضية البديلة H_{A1} : هناك أثر إيجابي لاستخدام الدفع الإلكتروني في تحسين كفاءة العمليات البنكية المقدمة للزبائن.

2. الفرضية الجزئية الثانية H_B

- فرضية العدم H_{B0} : ليس هناك أثر إيجابي لاستخدام الدفع الإلكتروني والشعور بالأمان لدى الزبائن

- الفرضية البديلة H_{B1} : هناك أثر إيجابي لاستخدام الدفع الإلكتروني والشعور بالأمان لدى الزبائن

3. الفرضية الجزئية الثالثة H_C

- فرضية العدم H_{C0} : ليس هناك أثر إيجابي لاستخدام الدفع الإلكتروني وتحسين جودة الخدمات المقدمة للزبائن.

- الفرضية البديلة H_{C1} : هناك أثر إيجابي لاستخدام الدفع الإلكتروني وتحسين جودة الخدمات المقدمة للزبائن

من أجل اختبار الفرضيات الجزئية الأولى والثانية والثالثة فقد تم اعتماد الانحدار المتعدد واختبار (T)، لاختبار معنوية كل معلمة من معاملات النموذج على حدا، وذلك عند مستوى معنوية 5%:

جدول 14: اختبار معنوية معاملات الانحدار وفقا لإحصائية (T) .

المتغيرات	معامل الانحدار (B)	الخطأ المعياري	الانحدار المعياري	اختبار (T)	مستوى المعنوية	الدلالة الإحصائية
الثابت	1,317	,1620		8,132	,0000	معنوي
الكفاءة	,0190	,0670	,0210	,2880	,7740	غير معنوي
الجودة	,1340	,0560	1280.	2,400	,0170	غير معنوي
الأمن	,5320	,0590	,6560	8,970	,0000	غير معنوي

المصدر: من إعداد الباحث اعتمادا على نتائج برنامج SPSS

• الفرضية الجزئية الأولى H_A

يتضح من أن معامل الانحدار (B) بالنسبة للكفاءة يساوي (0.01) وأن قيمة اختبار (T) تساوي (0.288) ومستوى المعنوية المقابلة لها (0.774)، وهي معنوية عند مستوى (5%)، وهذا

يدل على عدم وجود علاقة تأثير بين الكفاءة في الأداء والدفع الإلكتروني، وهذا يعني عدم تقبل الفرضية الجزئية الأولى

• الفرضية الجزئية الثانية H_B

يتضح من الجدول أن معامل الانحدار (**B**) بالنسبة للجودة يساوي (0.134) وذلك يعني أن العلاقة بين الجودة في الأداء والدفع الإلكتروني علاقة طردية وأن قيمة اختبار (**T**) تساوي (2.55) ومستوى المعنوية المقابلة لها (0.014)، وهي معنوية عند مستوى (5%)، وهذا يدل على وجود علاقة تأثير بين الكفاءة في الأداء والدفع الإلكتروني، وهذا يعني عدم تقبل الفرضية البديلة (H_{B1}).

• الفرضية الجزئية الثالثة H_C

يتضح من الجدول أن معامل الانحدار (**B**) بالنسبة للأمن يساوي (0.532) وذلك يعني أن العلاقة بين الأمن في الأداء والدفع الإلكتروني علاقة طردية وأن قيمة اختبار (**T**) تساوي (8.970) ومستوى المعنوية المقابلة لها (0.000)، وهي معنوية عند مستوى (5%)، وهذا يدل على وجود علاقة تأثير بين الأمن في الأداء والدفع الإلكتروني، وهذا يعني تقبل الفرضية البديلة (H_{C1}).

المبحث الرابع: المناقشة

1. مناقشة المقابلة

تشير نتائج المقابلات التي أجريت مع موظفي بنك CPA إلى أن الدفع الإلكتروني قد لعب دورًا محوريًا في تغيير طريقة تفاعل العملاء مع البنوك. فقد أظهرت هذه المقابلات أن العملاء يفضلون استخدام الدفع الإلكتروني نظرًا لمرونته وسهولته في الاستخدام، وهو ما أدى إلى زيادة رضا العملاء وتحسين جودة العلاقات بينهم وبين الموظفين.

توفر البدائل التي يقدمها الدفع الإلكتروني، مثل البطاقات البنكية وخدمات الدفع عبر الإنترنت، منافذ جديدة لإجراء المعاملات المالية دون الحاجة إلى زيارة فروع البنك. ونظرًا لهذه السهولة والمرونة، انجذب الزبائن بشكل أكبر إلى التعامل مع البنك واستخدام الخدمات الإلكترونية التي يقدمها.

يعمل بنك CPA بجد دائمًا على تطوير خدمات الدفع الإلكتروني، مما يساهم في رفع الأداء البنكي بشكل ملحوظ وزيادة رضا الزبائن بشكل كبير. يسعون دائمًا إلى تحقيق أعلى مستويات الكفاءة في الخدمات التي يقدمونها. ومع ذلك، تواجههم تحديات، مثل إقناع بعض العملاء، خاصة فئة الكبار في السن،

بالانتقال نحو استخدام وسائل الدفع الإلكتروني. بالإضافة إلى ذلك، يواجهون صعوبات في توفير بنية تحتية ملائمة للدفع الإلكتروني في بعض المناطق، حيث قد لا تكون مراكز التجارة أو المواقع الإلكترونية مجهزة بشكل كافٍ لدعم الدفع الإلكتروني بشكل فعال.

وعلى الرغم من وجود تحديات تنظيمية، إلا أن بنك CPA نجح في التغلب عليها بفعالية من خلال اتباع أفضل الممارسات والاستثمار في تقنيات الأمان والعمل على ترويج لها لجميع عملائه وتعتبر من أهم أعمال مصلحة تنشيط التجاري في البنك. وهذا ساهم في تعزيز الأمان والثقة بين العملاء والبنك.

ومن الدراسات السابقة مثل دراسة نانشف فطيمة - وسائل الدفع الإلكتروني في البنوك والمؤسسات المالية الجزائرية، 2018. حيث ان نتيجتها. خلصت الدراسة إلى أن التطورات الحديثة في مجال الخدمات البنكية والمنافسة في تقديم الخدمات البنكية الإلكترونية قد دفعت البنوك إلى البحث عن طرق جديدة لاستخدام وتوسيع هذه الخدمات بهدف الحفاظ على الزبائن وجذب عملاء جدد. وقد أسهمت وسائل الدفع الإلكترونية في تقديم خدمات بنكية تتناسب مع تطورات العصر أكدت هذه الدراسة، وتحليل إجابات إدارات البنك، نفس النتائج فيما يتعلق بالمنافسة الشديدة في السوق. كما أوضح نائب مدير البنك في مقابلة أن مواكبة تطورات السوق أمر ضروري.

2. مناقشة نتائج الاستبيان: بناءً على التحليلات السابقة، يمكننا مناقشة نتائج الدراسة كالتالي:

← **أثر الدفع الإلكتروني على الأداء البنكي:** توضح نتائج الدراسة وجود علاقة إيجابية ومعنوية بين الدفع الإلكتروني والأداء البنكي، حيث يؤكد الارتباط القوي والمستوى المعنوي الذي تم الحصول عليه.

يعزز هذا الاكتشاف أهمية تبني تقنيات الدفع الإلكتروني في تحسين تجربة العملاء وتعزيز الأداء البنكي بشكل عام.

← **علاقة التأثير بين الدفع الإلكتروني والأداء البنكي:** تشير النتائج إلى أن الدفع الإلكتروني يفسر جزءًا كبيرًا من التغيير في الأداء البنكي، مما يشير إلى أهمية استخدامه كأداة لتعزيز الأداء البنكي. يعكس ذلك أهمية الاستثمار في تقنيات الدفع الإلكتروني وتطويرها لضمان تحقيق مزيد من التحسينات في الأداء البنكي وتلبية توقعات العملاء.

← **تأثير الجوانب الجزئية للأداء البنكي:** يشير تحليل الفرضيات الجزئية إلى أن جوانب مثل الجودة والأمان لها علاقة إيجابية مع استخدام الدفع الإلكتروني.

هذا يبرز أهمية تحسين جودة الخدمات المقدمة وتعزيز الأمان لتعزيز تجربة العملاء وزيادة رضاهم عن الخدمات البنكية.

ان دراستي ودراسة (Zlatko Bezhovski, 2021) تشتركان في التركيز على تأثير التقنيات الرقمية على الأداء المالي للبنوك. كلاهما يؤكد على وجود علاقة إيجابية بين التحول الرقمي وتحسين الأداء المالي، ويعززان أهمية استثمار التقنيات الرقمية في تحسين تجربة العملاء وزيادة رضاهم. ومع ذلك، تتميز مناقشة أثر الدفع الإلكتروني على الأداء البنكي بالتركيز على النتائج المحلية والتحليل الخاص بعملاء بنك محدد، بينما تتناول دراسة (Zlatko Bezhovski, 2021) الجوانب العامة لتجربة العملاء الرقمية وتأثيرها على الأداء المالي للبنوك على المستوى العام وخلال فترة ما قبل وبعد جائحة كوفيد-19. توضح نتائج الدراسة وجود علاقة إيجابية ومعنوية بين الدفع الإلكتروني والأداء البنكي، مما يؤكد على الارتباط القوي والمستوى المعنوي الذي تم الحصول عليه. فعلى وجه التحديد، يشير التحليل الإحصائي إلى أن الزيادة في استخدام الدفع الإلكتروني تتزامن مع زيادة في أداء البنك بشكل ملحوظ. يُعزى هذا الاكتشاف إلى الفوائد التي يقدمها الدفع الإلكتروني، في تحسين تجربة العملاء وزيادة رضاهم.

3. المناقشة النهائية:

نظرًا لنتائج المقابلة والاستبيان، يظهر بوضوح أن الدفع الإلكتروني يلعب دورًا حاسمًا في تحسين الأداء البنكي بالنسبة للزبائن وتعزيز تجربة العملاء. تبين المقابلات أن العملاء يعتمدون على الدفع الإلكتروني بسبب مرونته وسهولة استخدامه، مما أدى إلى زيادة رضا العملاء وتحسين العلاقات معهم. من جانبه، أظهر الاستبيان أن هناك علاقة إيجابية ومعنوية بين الدفع الإلكتروني والأداء البنكي، حيث يعكس الاستخدام المتزايد للدفع الإلكتروني زيادة في أداء البنك بشكل ملحوظ.

من خلال مقارنة نتائج هذه الدراسة بالأبحاث السابقة، نجد تأكيدًا على أهمية الدفع الإلكتروني في تطوير الخدمات المصرفية وتحسين العلاقات مع العملاء. فالدراسات السابقة أيضًا أشارت إلى أن وسائل الدفع الإلكتروني تلعب دورًا محوريًا في تحسين الخدمات المصرفية وزيادة الربحية.

بالتالي، يمكن استنتاج أن الدفع الإلكتروني ليس مجرد وسيلة للتحويل التقني، بل هو أيضًا عامل رئيسي في تحسين الأداء البنكي وتعزيز التواصل مع العملاء. ومن الضروري على البنوك الاستثمار في تقنيات الدفع الإلكتروني وتطويرها بشكل مستمر لضمان البقاء في منافسة السوق وتلبية توقعات العملاء في عصر يتسم بالتكنولوجيا والتطور المستمر.

خلاصة الفصل الثالث

في الفصل الثالث، تم إجراء تحليل لنتائج المقابلات مع إطارات بنك القرض الشعبي الجزائري، بالإضافة إلى تحليل نتائج الاستبيان الموجه للزبائن. أظهر التحليل الكمي للمقابلات أن الدفع الإلكتروني ساهم في رفع الأداء البنكي وجودة الخدمات. أكد الزبائن أن الخدمات الإلكترونية تقدم نتائج إيجابية على مستوى جودة الخدمات، كما أظهرت الاستراتيجية المتبعة من قبل البنك أنهم يعملون باستمرار على تحسين جودة وكفاءة عملياتهم ورفع مستوى الأمان البنكي.

تم أيضاً تحليل واختبار الفرضيات المتعلقة بتأثير الدفع الإلكتروني على الأداء البنكي من وجهة نظر زبائن بنك القرض الشعبي الجزائري. أظهرت النتائج أن وسائل الدفع الإلكتروني تحظى بقبول واسع من حيث الأمان والجودة، حيث يشعر الزبائن بالأمان عند استخدامها ويلحظون تحسينات في جودة الخدمات البنكية. ومع ذلك، أبدى الزبائن تحفظات بشأن الكفاءة والتوافر الدائم للخدمات. تبين أن تقليل الوقت والأخطاء في المعاملات لم يكن بالقدر المتوقع، مما يشير إلى الحاجة إلى تحسينات تقنية وإدارية لتعزيز الكفاءة.

بناءً على هذه النتائج، يجب على البنوك التركيز على تحسين كفاءة الخدمات الإلكترونية وضمان توافرها الدائم لتلبية توقعات الزبائن وزيادة رضاهم. تعزيز الإجراءات الأمنية وجودة الخدمات المستمرة يبقى أمراً حيوياً لتحقيق هذه الأهداف.

خاتمة عامة

خاتمة عامة

تشهد السنوات الأخيرة تحولاً جذرياً في طرق إتمام المعاملات المالية نتيجة للتقدم التكنولوجي، حيث أصبح الدفع الإلكتروني جزءاً أساسياً من الحياة اليومية. دراستنا استهدفت تقييم تأثير الدفع الإلكتروني على الأداء البنكي لبنك القرض الشعبي الجزائري من وجهة نظر الزبائن وإطارات البنك. أظهرت النتائج قبولاً واسعاً لوسائل الدفع الإلكتروني من حيث الأمان والجودة، ولكن برزت تحفظات حول كفاءة العمليات وتوافر الخدمات بشكل دائم.

تواجه وسائل الدفع الإلكتروني تحديات تتمثل في حماية البيانات الشخصية ومخاطر الأمان السيبراني، وتبين الدراسة أهمية تحسين كفاءة العمليات وزيادة الأمان. ينصح البنوك بالتركيز على تحسين كفاءة الخدمات الإلكترونية وضمان توافرها الدائم، بالإضافة إلى تعزيز الأمان والجودة لتلبية توقعات الزبائن وزيادة رضاهم.

الدفع الإلكتروني يُعزز من أداء البنوك بشكل عام، حيث يشير التحليل إلى وجود علاقة إيجابية ومعنوية بين الدفع الإلكتروني والأداء البنكي. يؤكد ذلك أهمية استخدام التقنيات الإلكترونية في تحسين تجربة العملاء وتعزيز الأداء البنكي.

بناءً على هذه النتائج، ينبغي على البنوك الاستمرار في تحسين وتطوير خدماتها الإلكترونية، مع التركيز على تلبية تطلعات العملاء والتطورات التكنولوجية، والتأكيد على أهمية الأمان والسرية لضمان نجاح مستدام في المستقبل.

1. نتائج

- أظهرت الدراسة أن وسائل الدفع الإلكتروني قد تطورت بشكل ملحوظ وأصبحت جزءاً أساسياً من العمليات البنكية الحديثة، مما يعزز من كفاءة وفعالية هذه العمليات.
- تبين أن استخدام وسائل الدفع الإلكتروني يؤدي إلى تحسين جودة الخدمات البنكية من خلال تقديم خدمات أسرع وأكثر دقة.
- أظهرت النتائج أن وسائل الدفع الإلكتروني تزيد من مستوى الأمان في المعاملات البنكية، مما يعزز ثقة العملاء في استخدام هذه الوسائل.
- تبين أن الدفع الإلكتروني يساهم في تقليل الأخطاء البشرية في المعاملات المصرفية، مما يحسن من دقة وكفاءة العمليات.
- أظهرت الدراسة أن غالبية العملاء يشعرون بالرضا عند استخدام وسائل الدفع الإلكتروني، حيث أبدوا ارتياحهم تجاه الأمان وسهولة الاستخدام.

- أظهرت النتائج التطبيقية أن الدفع الإلكتروني يساعد في تحسين الكفاءة التشغيلية للبنوك من خلال تقليل الوقت اللازم لإتمام المعاملات وتقليل الاعتماد على الورق.
- أظهرت النتائج وجود بعض التحديات التقنية التي تحتاج إلى معالجة، مثل تحسين البنية التحتية التقنية وضمان توافر الخدمات بشكل دائم.
- تشير النتائج إلى ضرورة زيادة الوعي والتثقيف حول استخدام وسائل الدفع الإلكتروني بين العملاء لتعزيز قبولهم لهذه الوسائل.

2. توصيات ومقترحات الدراسة.

- تعزيز قدرات الشبكات والأنظمة لضمان سرعة وفعالية المعاملات الإلكترونية.
- فتح قسم أو مصلحة خاصة بخدمات الدفع الإلكتروني وتعريف بها.
- تعزيز الجهود لتوعية العملاء حول فوائد وسهولة استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية، من خلال حملات توعية وتدريب الموظفين لتوجيه العملاء وتقديم الدعم اللازم.
- توفير إمكانية الدفع الإلكتروني من خلال التطبيقات الموجودة على الهاتف المحمول.
- دعم الدفع الإلكتروني للمعاملات الدولية.
- التعاون بين البنوك وجهات إصدار بطاقات الدفع وشركات التكنولوجيا.
- التعاون مع المؤسسات التعليمية لنشر الوعي بفوائد الدفع الإلكتروني.

3. آفاق الدراسة ومستقبل البحث.

- تأثير الدفع الإلكتروني على كفاءة العمليات البنكية.
- مقارنة تأثير الدفع الإلكتروني على أداء بنوك حكومية وخاصة في الجزائر.
- التهديدات الأمنية المرتبطة بالدفع الإلكتروني.
- تحليل العوامل المؤثرة على سلوكيات المستهلكين الجزائريين في استخدام الدفع الإلكتروني.
- تقييم مستوى الوعي والمعرفة لدى المستهلكين الجزائريين بوسائل الدفع الإلكتروني.
- دراسة مخاوف المستهلكين الجزائريين الأمنية المتعلقة باستخدام الدفع الإلكتروني.
- الأبعاد القانونية والتنظيمية للدفع الإلكتروني.
- دور الدفع الإلكتروني في تعزيز التجارة الإلكترونية.
- تحليل العوامل المؤثرة على سلوكيات المستهلكين الجزائريين في استخدام الدفع الإلكتروني.

- تقييم مستوى الوعي والمعرفة لدى المستهلكين الجزائريين بوسائل الدفع الإلكتروني.
- دراسة التحديات التي تواجه تعزيز الشمول المالي من خلال الدفع الإلكتروني في الجزائر.
- تقييم مدى استعداد البنوك الجزائرية لتبني تقنيات الدفع الإلكتروني المتقدمة.
- تحليل دور الجهات التنظيمية في تعزيز استخدام الدفع الإلكتروني في الجزائر.

قائمة المراجع

❖ الكتب:

1. سليمان، ناصر. (2012). التقنيات البنكية وعمليات الائتمان. ديوان المطبوعات الجامعية. الجزائر، الجزائر.
2. الممدوح نبيه منير، و الجنيهي. (2004). التبادل الإلكتروني للبيانات (ص. 08). دار الفكر الجامعي. الإسكندرية.
3. حسيني، فلاح حسن. (2006). إدارة البنوك - مدخل كمي واستراتيجي معاصر.
4. بشنق، زهير. (2006). العمليات المالية المصرفية الإلكترونية (ص. 246). اتحاد المصارف العربية. بيروت.
5. جابر، سامية محمد. (2003). مناهج البحث في العلوم الاجتماعية (ص. 45). دار المعرفة للنشر والتوزيع.
6. شنيور، وفيق. (2001). أدوات الدفع الإلكترونية - بطاقات الوفاء - الجديد في أعمال المصارف بين الوجيهتين القانونية والاقتصادية (ص. 114). لبنان.
7. العجارمة، تيسير. (2005). التسويق المصرفي. (ص. 52). دار الحامد للنشر والتوزيع.
8. الجداية، صالح. (2008). التجارة الإلكترونية (ص. 213). دار حامد للنشر والتوزيع. الأردن.
9. عليان، د. ربحي مصطفى. (2000). مناهج البحث العلمي: النظرية والتطبيق. دار صفاء للنشر والتوزيع. عمان.

10. بيومي، عبد الفتاح. (2003). مقدمة في التجارة الإلكترونية العربية (ص. 17). دار الفكر الجامعي. الإسكندرية. مصر.
11. العساف، صالح بن حمد. (1995). مناهج البحث في العلوم السلوكية: مدخل إلى البحث في العلوم السلوكية. مكتبة العبيكان.
12. الطائي، يوسف حليم سلطان. (2009). إدارة علاقات الزبائن. مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع.
13. مصطفى عليان، ربحي، وغنيم، عثمان محمد. (2013). أساليب البحث النوعي. دار صفاء للطباعة والنشر والتوزيع. صفحة 112.
14. فرحان طالب، علاء، والمشهداني، إيمان شيحان. (2011). الحكومة المؤسسية والأداء المالي الاستراتيجي للمصارف (ص. 68). دار الصفاء للنشر والتوزيع. عمان.
15. عبيدات، محمد. (1999). منهجية البحث العلمي القواعد والمراحل والتطبيقات. كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية. الأردن.
16. العيساوي، إبراهيم. (2003). التجارة الإلكترونية. مصر: المكتبة الأكاديمية. صفحة 92.
17. الخطيب، محمد محمود. (2010). الأداء المالي وأثره على عوائد أسهم الشركات المساهمة (ص. 46). عمان: مصر.
18. حسين، منصور محمد. (2007). المسؤولية الإلكترونية (ص. 123). الإسكندرية: دار الجامعية الجديدة للنشر. مصر.

19. العساف، صالح بن حمد. (1995). مناهج البحث في العلوم السلوكية: مدخل إلى البحث في العلوم السلوكية. مكتبة العبيكان.

20. الطاهر لطرش. (2005). تقنيات البنوك. الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية. الصفحة 31.

❖ المقالات:

21. شاهين، أيمن أحمد محمد. (2012). مقومات العمل المصرفي الإلكتروني كأداة لتعزيز وتطوير نظم الدفع والتجارة الإلكترونية - دراسة تطبيقية على المصارف المحلية في فلسطين (ص. 17). غزة، فلسطين: الجامعة الإسلامية.

22. عبد الفتاح، حجازي بيومي. (2002). النظام القانوني لحماية التجارة الإلكترونية. الإسكندرية، مصر: دار الفكر الجامعي.

23. ريان، هوارى معراج أمينة. (2013). سياسات وبرامج ولاء الزبون وأثرها على سلوك المستهلك.

24. بوسطة عائشة، وسالمي رشيد. (2014). أهمية جودة الخدمة الصحية في تحقيق رضا الزبون.

25. بورقبة، زينب. (2011). التدقيق الخارجي وتأثيره على فعالية الأداء في المؤسسة الاقتصادية (ص. 84).

(84). الجزائر، الجزائر: جامعة الجزائر 3.

26. زغبة، نعيجة، رزقية، أحلام. (2017-2012). قياس الكفاءة التشغيلية في البنوك التجارية الجزائرية.

27. يسعد، عبد الرحمن. (2021). دور المحفظة الإلكترونية في تعزيز الشمول المالي، تجارب دولية.

مجلة المنتدى للدراسات والأبحاث الاقتصادية (ص. 56).

28. وهيبة، عبد الرحيم. (2005). إحلال وسائل الدفع المصرفية التقليدية بالالكترونية دراسة حالة الجزائر (ص. 33). الجزائر، الجزائر: جامعة الجزائر 3.
29. النجار، عبد الهادي. (2002). طاقات الائتمان والعمليات المصرفية الإلكترونية، الجديد في أعمال المصارف من الوجهتين القانونية والاقتصادية. لبنان.
30. رابح، عرابة. (2012). دور تكنولوجيا الخدمات المصرفية الإلكترونية في عصرنة الجهاز المصرفي الجزائري. أكاديمية الدراسات الاجتماعية والإنسانية (ص. 14).
31. هارون، عشي. (2018). وسائل الدفع الإلكتروني ودورها في تنمية الأداء البنكي في ظل تحديات التنمية المستدامة. مجلة الاقتصاد والتنمية البشرية (ص. 181).
32. صبيح، عطية أحمد. (2015). الصيرفة الإلكترونية في العراق - عناصر النجاح والإخفاق. مجلة جامعة الكويت (ص. 48).
33. لوصيف، عمار. (2009). استراتيجيات نظام المدفوعات للقرن الحادي والعشرين مع الإشارة إلى التجربة الجزائرية. قسنطينة، الجزائر: جامعة منتوري.
34. صراع، كريمة. (2014). واقع وآفاق التجارة الإلكترونية في الجزائر. مل العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية. وهران، الجزائر: جامعة وهران.
35. لوصيف، عمار. (2009). استراتيجيات نظام المدفوعات للقرن الحادي والعشرين. قسنطينة، الجزائر: جامعة منتوري.

36. ياسين، دكتور قاسي ياسين، وجازية، بوخدوني. (2017، 25 أبريل). الأساليب الإبداعية للمعايير العلمية لمراقبة الأداء المالي للبنوك دراسة حالة البنك الوطني الجزائري (المديرية الجهوية رقم 189 البلدية) - ضمن المحور الخامس (ص. 12). جامعة بليدة 2. الجزائر.
37. دكتور قاسي ياسين. (2017، 25 أبريل). الأساليب الإبداعية للمعايير العلمية لمراقبة الأداء المالي للبنوك دراسة حالة البنك الوطني الجزائري (المديرية الجهوية رقم 189 البلدية) - ضمن المحور الخامس. ورقة بحثية للندوة الوطنية الأولى حول مراقبة التسيير كآلية لحوكمة المؤسسات وتفعيل الإبداع بتنظيم كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، (ص. 12). جامعة بليدة 2. الجزائر.
38. شريفة جعدي. (2006-2012). قياس الكفاءة التشغيلية في المؤسسات المصرفية - دراسة حالة عينة من البنوك العاملة في الجزائر. جامعة قاصدي مرباح. ورقلة.
39. قاسم هاشم، صبيحة. (2010). أثر الثقة التنظيمية في الأداء الاستراتيجي باستخدام نموذج بطاقة العلامات المتوازنة. مجلة القادسية للعلوم الإدارية والاقتصادية، 46. بغداد، العراق.

❖ المراجع الاعجمية:

40. Gronroos, C. A. (1984). "Service Quality Model and its Marketing Implication." European Journal of Marketing.
41. Taylor, A., & Baker, S. A. (1999). "An Assessment of the Relationship between Service Quality and Customer." Journal of Retailing, 166.

❖ المواقع الالكترونية:

www.CPA- /https://www.cpa-bank.dz/images/docs/pre-domiciliation.pdf

(2024/10/14)BANK.dz

www.CPA-/https://www.cpa-bank.dz/index.php/fr ..www.cpa-bank.dz

(19/10/2024)BANK.dz

الملاحق

البطاقة البنكية CIB



البطاقة البنكية CIB GOLD



البطاقة البنكية Corporate

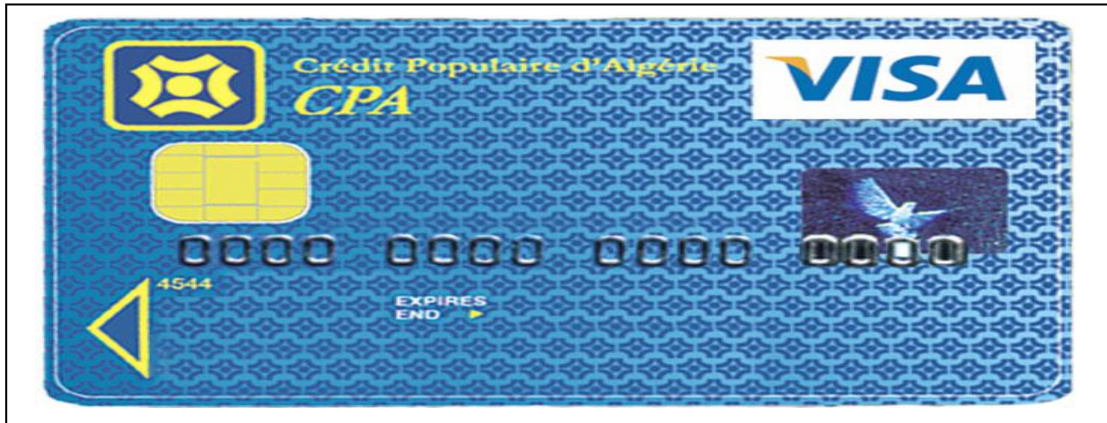


البطاقة البنكية + Corporate

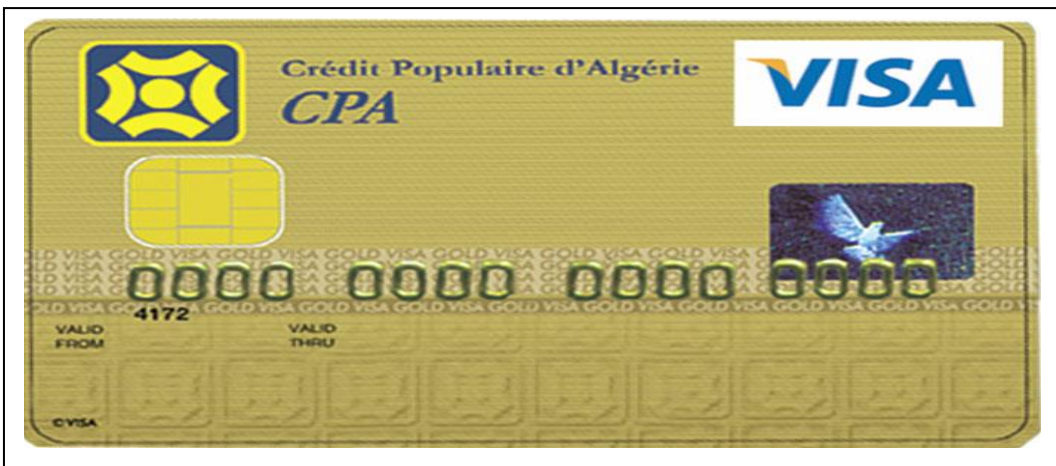


الملحق 02: البطاقات البنكية الدولية.

البطاقة البنكية VISA



لبطاقة البنكية VISA GOLD



البطاقة البنكية MASTERCARD



الملحق 03 : خدمة تطبيق CPA MOBILE

العقد الالكتروني لاستمارة CPA MOBILE

CONTRAT D'ADHESION AU SERVICE « MOBILE CPA »

Le client soussigné⁽¹⁾.....

Représenté par : Madame Mademoiselle Monsieur

Nom : Prénom :

Qualité :

Date et lieu de naissance :

Adresse personnelle :

Pièce d'identité N° délivrée le par

Adresse professionnelle :

Adresse du siège social :

Forme juridique :

Registre de Commerce N° Délivré le par

N.I.F. :

N°s Tel :

N°s Fax :

E-mail :

Déclare souscrire au service « Mobile CPA » sur le(s) compte(s) mentionné(s) ci-dessous suivant les conditions générales annexées au verso du présent contrat.

Nature de la prestation	Canal	N° (s) de compte(s) autorisé(s)
- Service Consultation	Mobile CPA	N°
- Service des ordres de virement unitaire à distance via l'application « MOBILE CPA ».		N°
		N°
		N°
		N°

Fait à Le

Signature et cachet de l'agence

Signature du client précédée
de la mention manuscrite « Lu et approuvé »

العقد الإلكتروني لخدمة e-Banking cpa

عقد خاص بأوامر التحويلات الأحادية والمتعددة
عن بعد عن طريق الخدمات البنكية الإلكترونية « e-Banking »

الزبون الممضي أسفله(1).....

ممثل من طرف: السيدة الأئمة السيد

اللقب:..... الاسم:.....

الصفة:.....

تاريخ و مكان الازيداد.....

العنوان الشخصي.....

بطاقة التعريف رقم :..... مسجلة بتاريخ..... من طرف.....

العنوان المهني.....

عنوان المقر الاجتماعي:.....

الشكل القانوني:.....

السجل التجاري رقم:..... سلم بتاريخ..... من طرف.....

رقم الاستدلال الجبائي:.....

رقم الهاتف:..... رقم الفاكس:.....

البريد الإلكتروني:.....

يصرح أنه يشارك في خدمة أوامر التحويلات عن بعد عن طريق الخدمات البنكية الإلكترونية على الحساب أو الحسابات المتكورة

أسفله تبعا للشروط العامة الواردة على ظهر هذا العقد.

أرقام الحسابات المسموحة للخصم

الغناء

طبيعة الخدمة

رقم:.....

رقم:.....

رقم:.....

رقم:.....

رقم:.....

رقم:.....

رقم:.....

رقم:.....

رقم:.....

رقم:.....

رقم:.....

رقم:.....

رقم:.....

رقم:.....

رقم:.....

رقم:.....

رقم:.....

رقم:.....

رقم:.....

رقم:.....

رقم:.....

رقم:.....

حرر في.....
الإمضاء مسبقا بعبارة بخط اليد
"قرأ و صدق عليه"
ختم الزبون

إمضاء و ختم الوكالة

الملحق 05: الاسئلة الخاصة بالاستبيان

البنك يتخذ اجراءات كافية لحماية بياناتك الشخصية والبنكية

- غير موافق بشدة
- غير موافق
- محايد
- موافق
- موافق بشدة

مستوى الامان في خدمات الدفع الالكتروني للبنك يشجعك على استخدامها بانتظام

- غير موافق بشدة
- غير موافق
- محايد
- موافق
- موافق بشدة

Submit

Clear form

خدمات الدفع الالكتروني ال يقدمها البنك تلي احتياجاتك البنكية

- غير موافق بشدة
- غير موافق
- محايد
- موافق
- موافق بشدة

جودة الخدمات البنكية تحسنت مع استخدام الدفع الالكتروني

- غير موافق بشدة
- غير موافق
- محايد
- موافق
- موافق بشدة

خدمات الدفع الالكتروني تساعد في تقليل الاخطاء البشرية في المعاملات البنكية

- غير موافق بشدة
- غير موافق
- محايد
- موافق
- موافق بشدة

وسائل الدفع الالكتروني تسهل سير اجراءات الادارية

- غير موافق بشدة
- غير موافق
- محايد
- موافق
- موافق بشدة

الدفع الالكتروني يساعد في تقليل الوقت لازم لاجراء المعاملات البنكية

- غير موافق بشدة
- غير موافق
- محايد
- موافق
- موافق بشدة

كفاءة العملايت البنكية عند الاستخدام الدفع الالكتروني عالية مقارنة بكلاسيكية

- غير موافق بشدة
- غير موافق
- محايد
- موافق
- موافق بشدة

تمكيني وسائل الدفع الالكتروني من سداد الفواتير-تقل وسائل الدفع الالكتروني من طوابير انتظار

- غير موافق بشدة
- غير موافق
- محايد
- موافق
- موافق بشدة

مدى توفر خدمات الدفع الالكتروني بشكل دائم وسلس

- غير موافق بشدة
- غير موافق
- محايد
- موافق
- موافق بشدة

تلي وسائل الدفع الالكتروني معظم حاجاتي البنكية توفر لي الامان

- غير موافق بشدة
- غير موافق
- محايد
- موافق
- موافق بشدة

اشعر ب الامان عند استخدام خدمات الدفع الالكتروني للبنك

- غير موافق بشدة
- غير موافق
- محايد
- موافق
- موافق بشدة

<p>العمر</p> <p><input type="radio"/> 18-23</p> <p><input type="radio"/> 24-29</p> <p><input type="radio"/> 30-35</p> <p><input type="radio"/> أكثر من 35 سنة</p>	<p>تمكنني وسائل الدفع الالكتروني من سحب الاموال</p> <p><input type="radio"/> غير موافق بشدة</p> <p><input type="radio"/> غير موافق</p> <p><input type="radio"/> محايد</p> <p><input type="radio"/> موافق</p> <p><input type="radio"/> موافق بشدة</p>
<p>الجنس</p> <p><input type="radio"/> ذكر</p> <p><input type="radio"/> انثى</p>	<p>تمكنني وسائل الدفع الالكتروني من قيام بعمليات ايداع الاموال</p> <p><input type="radio"/> غير موافق بشدة</p> <p><input type="radio"/> غير موافق</p> <p><input type="radio"/> محايد</p> <p><input type="radio"/> موافق</p> <p><input type="radio"/> موافق بشدة</p>
<p>ما هو مستواك التعليمي؟</p> <p><input type="radio"/> مستوى شهادة بكالوريا</p> <p><input type="radio"/> تكوين مهني</p> <p><input type="radio"/> الدراسات العليا</p>	

الملحق 06: رابط الاستبيان

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfjuRMqjZKzPI_u2gY9eSFmfWJFt9C1Sw_wsmHtFRVOS6i8sQ/viewform?usp=sf_link

الملحق 07: رمز QR



دليل المقابلة

1. القسم الأول: الأسئلة الشخصية

✓ هل بإمكانك ان تعرفنا بنفسك ومنصبك الوظيفي في بنك القرض الشعبي الجزائري ؟

2. القسم الثاني: الأسئلة المتعلقة بتأثير الدفع الإلكتروني على العمليات البنكية الداخلية

● أسئلة حول تعزيز الكفاءة والاستجابة وزيادة الفعالية :

✓ كيف ساهم الدفع الإلكتروني في تحسين جودة العلاقات التفاعلية بين المكلّف بزبائن والعامل؟

✓ هل ساهم الدفع الإلكتروني في تعزيز درجة استجابة العاملين لزبائن ومعالجة اعتراضاتهم؟

✓ إلى أي مدى ساهم الدفع الإلكتروني في تقليل التكاليف والجهد والوقت لدى بنك CPA ؟

✓ هل لعب الدفع الإلكتروني دورا أساسيا في خلق منافذ توزيع جديدة للخدمات البنكية في وكالة

CPA؟

✓ هل لعب الدفع الإلكتروني دورا أساسيا في خلف منافذ توزيع جديدة للخدمات البنكية في وكالة

CPA؟

3. القسم الثالث: الأسئلة المتعلقة بتطوير خدمات الدفع الإلكتروني والتحديات التي تواجه البنك

● أسئلة حول تطوير وتعزيز خدمات الدفع الإلكتروني:

✓ كيف يعمل البنك على تطوير وتعزيز خدمات الدفع الإلكتروني؟

✓ ما هي التحديات التنظيمية التي واجهها البنك فيما يتعلق بتطوير وتقديم خدمات الدفع

الإلكتروني؟

● أسئلة حول رضا العملاء وتجربة الدفع الإلكتروني :

✓ ما هي فوائد استخدام الدفع الإلكتروني للعملاء وللبنك؟

✓ كيف تؤثر تقنيات الدفع الإلكتروني على تجربة العملاء ورضاهم؟

3. القسم الرابع: الأسئلة حول مستقبل الدفع الإلكتروني وتأثيره على الصناعة البنكية

● أسئلة حول مستقبل أنظمة الدفع الإلكتروني:

✓ ما هي رؤيتكم لمستقبل الدفع الإلكتروني وكيف تعتقدون أنه سيؤثر على صناعة البنوك في المستقبل القريب؟