

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
République Algérienne Démocratique et Populaire

Ministère de l'Enseignement Supérieur
Et de la Recherche Scientifique
Université M'Hamed BOUGARA
Boumerdes
Faculté Des Sciences Economiques
Commerciales Et Des Sciences
De Gestion



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة أمحمد بوقرة بومرداس
كلية العلوم الاقتصادية، التجارية
و علوم التسيير

قسم: العلوم التجارية
تخصص: تسويق الخدمات

مذكرة تخرج ضمن متطلبات الحصول على شهادة الماستر

الموضوع:

دور وسائل الدفع الالكترونية في تحسين جودة الخدمات المصرفية
دراسة حالة بنك القرض الشعبي الجزائري cpa وكالة بومرداس

تحت إشراف الأستاذة:
. لهواري سعيد

من إعداد الطالبة:
. بلمهل محمد منير
. جابري محمد امين

السنة الجامعية 2022/2021

شكر و عرفان

قال رسول الله صلى الله عليه و سلم: (من لا يشكر
الناس لا يشكر الله).

أشكر في هذا الصدد الأستاذ المشرف (لهواري سعيد)
لنصائحه الثمينة و توجيهاته القيمة . كما أتوجه بالشكر إلى جميع
الموظفين و الأساتذة بجامعة
أحمد بوقرة .

و الحمد و الشكر لله من قبل و من بعد.



إهداء:

أهدي هذا العمل المتواضع إلى أعلى إنسانة في الوجود
" أمي الغالية" حفظها الله وأطال عمرها.
إلى روح أبي رحمه الله وأسكنه فسيح جنانه.
إلى من كانوا لي سندا وعونا طيلة مشواري الدراسي " إخوتي
وأخواتي".

إلى كل من ساهم في إتمام هذا العمل سواء من بعيد أو من قريب
إلى كل الأحبة و الاصدقاء.



جابر محمد امين

إهداء:

أهدي هذا العمل المتواضع إلى أعلى إنسانة في الوجود
" أمي الغالية" حفظها الله وأطال عمرها.
إلى أبي حفظه الله وأدام له الصحة والعافية.
إلى من كانوا لي سندا وعونا طيلة مشواري الدراسي " إخوتي
وأخواتي".
إلى كل من ساهم في إتمام هذا العمل سواء من بعيد أو من قريب
إلى كل الأحبة و الاصدقاء.

بلمهل محمد منير

ملخص :

هدفت الدراسة إلى محاولة تقييم وسائل الدفع الإلكترونية واقعها في البنوك التي تتعامل معها العينة المدروسة، بالإضافة إلى محاولة معرفة مدى تحسين خدمة البنوك التي تتعامل معها عينة الدراسة في ظل وجود وسائل دفع حديثة وكذا أهم المشاكل التي تواجهها لإيجاد الحلول المناسبة.

توصلت نتائج الدراسة إلى أن البنوك الجزائرية تواجه صعوبة استخدام وسائل الدفع الإلكترونية وذلك بسبب الوعي الثقافي والاجتماعية والمصرفي لدى الجمهور الجزائري وتعلقه بالوسائل نقص التقليدية.

الكلمات المفتاحية: وسائل الدفع التقليدية، وسائل الدفع الإلكترونية، جودة الخدمة المصرفية، وسائل الحماية الإلكترونية.

قائمة الجداول:

قائمة الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	الرقم
10	مزود خدمة الدفع الإلكتروني ونظام الدفع الإلكتروني	1
35	خصائص الخدمة بالمقارنة مع السلع الملموسة	2
51	تحديد مشكلات جودة الخدمات من خلال نموذج الفجوات	3
66	توزيع مفردات الدراسة حسب الجنس	4
67	توزيع مفردات الدراسة حسب السن	5
68	توزيع مفردات الدراسة حسب المؤهل التعليمي	6
70	مقياس ثبات ألفا كرونباخ لمحاور الدراسة	7
71	معامل الارتباط بين كل عبارة من عبارات المحور الأول والدرجة الكلية للمحور	8
73	معامل الارتباط بين كل بعد من ابعاد المحور الثاني والدرجة الكلية للمحور	9
74	نتائج إختبار التوزيع الطبيعي	10
75	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والأهمية النسبية لإجابات الطلبة على مؤشرات وسائل الدفع الإلكتروني	11
77	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والأهمية النسبية لإجابات الطلبة على جودة الخدمات المصرفية	12
82	نتائج تحليل الانحدار البسيط لاختبار	13
83	نتائج تحليل الانحدار البسيط لاختبار	14
84	نتائج تحليل الانحدار البسيط لاختبار	15
85	نتائج تحليل الانحدار البسيط لاختبار	16
87	نتائج تحليل الانحدار البسيط لاختبار	17

قائمة الجداول:

قائمة الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	الرقم
18	دورة استخدام الشيك الإلكتروني في عمليات الدفع	1
26	دورة استخدام النقود الإلكترونية وإجراءاتها	2
37	لخدمة المصرفية ببعديها المنفعي والسماطي	3
41	دورة حياة الخدمة المصرفية	4
61	كل التنظيمي العام للقرض الشعبي الجزائري	5
66	التمثيل البياني لخصائص مفردات الدراسة حسب الجنس	6
67	التمثيل البياني لخصائص مفردات الدراسة حسب السن	7
68	التمثيل البياني لخصائص مفردات الدراسة حسب المؤهل التعليمي	8

فهرس المحتويات

فهرس المحتويات

شكر و تقدير

إهداء

ملخص

قائمة الجداول

قائمة الإشكال

مقدمة

1..... الفصل الأول: مدخل إلى وسائل الدفع الإلكترونية.

3..... المبحث الأول: مفهوم وسائل الدفع الإلكترونية.

3..... المطلب الأول: نشأة وتعريف وسائل الدفع الإلكترونية.

3..... أولاً: نشأة وسائل الدفع الإلكترونية.

6..... ثانياً: تعريف وسائل الدفع الإلكترونية.

7..... المطلب الثاني: خصائص وأهمية وسائل الدفع الإلكترونية.

7..... أولاً: خصائص وسائل الدفع الإلكترونية.

8..... ثانياً: أهمية وسائل الدفع الإلكترونية.

9..... المطلب الثالث: الخدمات المقدمة من قبل مزود الخدمة.

9..... أولاً: تعريف مزود الخدمة لوسائل الدفع الإلكترونية.

11..... ثانياً: الخدمات المقدمة من قبل مزودي الخدمة لوسائل الدفع الإلكترونية.

13..... المبحث الثاني: أنواع وسائل الدفع الإلكترونية.

فهرس المحتويات

المطلب الأول: البطاقات البنكية وأنواعها	13
أولاً: تعريف البطاقات البنكية	13
ثانياً: أنواع البطاقات البنكية	14
المطلب الثاني: الشيكات الإلكترونية والتحويلات المالية الإلكترونية	16
أولاً: الشيك الإلكتروني	16
ثانياً: التحويلات المالية الإلكترونية	20
المطلب الثالث: النقود الإلكترونية والمحافظ الإلكترونية	22
أولاً: النقود الإلكترونية	22
ثانياً: المحفظة الإلكترونية	28
الفصل الثاني: جودة الخدمات المصرفية	33
المبحث الأول: الخدمات المصرفية	34
المطلب الأول: ماهية الخدمات	34
أولاً: مفهوم الخدمات	34
ثانياً: خصائص الخدمات	35
المطلب الثاني: الخدمات المصرفية وأنواعها	36
أولاً: مفهوم الخدمة المصرفية	36
ثانياً: أنواع الخدمة المصرفية	37
المطلب الثالث: خصائص الخدمة المصرفية ودورة حياتها	39
أولاً: خصائص الخدمة المصرفية	39

فهرس المحتويات

41	ثانيا: دورة حياة الخدمة المصرفية.....
44	المبحث الثاني: مفهوم وأبعاد جودة الخدمات المصرفية.....
44	المطلب الأول: مفهوم جودة الخدمات.....
44	أولا: مفهوم الجودة.....
45	ثانيا: مفهوم جودة الخدمات.....
45	ثالثا: أبعاد جودة الخدمات:.....
47	المطلب الثاني: ماهية جودة الخدمات المصرفية.....
47	أولا: تعريف جودة الخدمات المصرفية.....
48	ثانيا: عناصر جودة الخدمة المصرفية.....
48	ثالثا: مزايا جودة الخدمة المصرفية.....
49	المطلب الثالث: أساليب قياس جودة الخدمة.....
49	أولا: نموذج جودة الخدمة (نموذج الفجوة) Servaquat.....
52	ثانيا: مقياس الأداء الفعلي:.....
55	الفصل الثالث: دراسة حالة القرض الشعبي الجزائري CPA.....
56	المبحث الأول: التعريف بالقرض الشعبي الجزائري.....
56	المطلب الأول : نبذة عن القرض الشعبي الجزائري.....
59	المطلب الثاني: أهداف و مهام القرض الشعبي الجزائري.....
59	أولا: أهدافه.....
59	ثانيا: مهامه.....

فهرس المحتويات

- المطلب الثالث: التنظيم العام للقرض الشعبي الجزائري..... 60
- المبحث الثاني: دراسة حالة بنك القرض الشعبي الجزائري CPA..... 62
- المطلب الأول: الإجراءات المنهجية للدراسة:..... 62
- أولاً: مجتمع وعينة الدراسة..... 62
- ثانياً: الأدوات المستخدمة في جمع البيانات:..... 63
- ثالثاً: الأساليب الإحصائية المستخدمة..... 64
- المطلب الثاني: تحليل وتفسير نتائج الدراسة:..... 66
- أولاً: عرض خصائص عينة الدراسة:..... 66
- ثانياً: الأساليب الإحصائية المستخدمة..... 69
- ثالثاً: عرض وتفسير نتائج الدراسة:..... 73

مقدمة

مقدمة:

أصبح العالم الحالي يعرف بعالم تعاقب الأحداث وتسارعها، حيث أصبح الحاكم الوحيد فيها هو الزبون الذي أصبح يحتكم إلى رغبته في الحصول على الخدمات التي تلبى هذا أدى إلى تسارع مختلف القطاعات إلى تحسين خدماتها، ويعد قطاع الخدمات المصرفية من أهم القطاعات التي تسعى إلى تحسين جودة خدماتها المصرفية، ذلك أن معيار الجودة في تقديم الخدمات يعد ثمن الدخول إلى الأسواق المعاصرة ونجاحها لذلك يتطلب منها المزيد من مستوى التميز في تقديم خدماتها، إذ إنه لا يوجد أدنى شك في أن عملية تقديم الخدمات تحتاج إلى درجة عالية من الجودة بالنسبة للمصارف بشكل خاص، وللمنظمات الخدمية بشكل عام، ذلك إن جودة الخدمات تمكنها من تحقيق الربح واكتساب ميزة تنافسية واستمرارية في دنيا الأعمال المصرفية.

لذلك تظهر حاجة إدارة المصارف إلى بلورة اتجاهات ومفاهيم جديدة لتسويق خدماتها المصرفية، والعمل على تطويرها وتنوعها، وتقديمها في مستويات عالية من الجودة، والعمل على إيجاد عاملين يتمتعون بدرجة عالية من الدافعية للعمل والاستعداد للاستجابة والعناية بالعملاء وحل مشكلاتهم، ولديهم المهارات والكفاءات اللازمة لخدمة العملاء.

ومن هذا المنطلق جاءت هذه الدراسة لتبين أهمية قياس جودة الخدمات المصرفية، والدور الذي تلعبه بهدف التحسين من جودة خدماتها، ولا يتأتى ذلك إلا بالتركيز على ضرورة متابعة ما يرغب به زبائنها من أجل بناء وتعزيز مقدرتهم، وتعد البنوك الدعامة والركيزة الأساسية لأي اقتصاد، لذلك تسعى كل دولة من دول العالم إلى تطويرها من خلال تحسين خدماتها وكذا عصنة وسائل الدفع المتاحة لديها وذلك لمواكبة التطور التكنولوجي الحاصل حاليا الذي يشهده العالم في العقود الأخيرة.

وفي وقت سابق كانت البنوك تعتمد في خدماتها بالدرجة الأولى على وسائل الدفع التقليدية وقد كانت أهم تلك الوسائل النقود والأوراق التجارية كالسفتجة، السند لأمر والشيكات نظرا لاستعمالها الواسع، لكن مع التطور الاقتصادي الزاهن والوتيرة السريعة التي تعتمد عليها المبادلات التجارية كشف تعدد عيوب ونقائص لهذه الوسائل، ولعل أهمها وأبرزها بطء حركة دورانها واعتبارها هدفا سهلا تحويله إلى أداة غش واحتيال كالشيكات بدون رصيد، وبالتالي أصبحت هذه الوسائل عبئا ثقيلا على البنوك لما تسببه لها من خسائر بدل أن تكون عاملا

مقدمة

مرًا للربح من جهة أخرى، فالتطور السريع لعالم الإلكترونيات أدى إلى ظهور شبكة الانترنت كوسيلة لنقل وتبادل المعلومات والاتصال، وقد كانت البنوك سباقة لاستغلال هذه التطورات من أجل تحديث نظام الدفع الذي كان في حاجة ماسة إلى ذلك، وكذا تحسين خدماتها المقدمة لعملائها، ونتج عن هذه العملية خلق وسائل دفع بآلية جديدة ألا وهي وسائل الدفع الإلكترونية، فاقترحت البنوك على عملائها وسيلة دفع بالبطاقات وأدخلت وسائل وأجهزة آلية تسمح باختصار الوقت والتكاليف، لتكتمل الحلقة بظهور بنوك وخدمات إلكترونية التي تعتمد على شبكة الانترنت مما أدى إلى حتمية خلق وسائل دفع إلكترونية أخرى مجردة من الطابع المادي لتتلاءم مع هذا النوع والبنوك والخدمات.

الإشكالية:

ضمن هذه الدراسة تتدرج إشكالية يمكن صياغتها على النحو التالي:

_ ما دور وسائل الدفع الإلكتروني في تحسين جودة الخدمات المصرفية ؟

الأسئلة الفرعية: تتدرج تحت هذه الإشكالية الرئيسية الأسئلة الفرعية التالية:

1. ما دور وسائل الدفع الإلكترونية في تحسين بعد ملموسية الخدمة المصرفية؟
2. ما دور وسائل الدفع الإلكترونية في تحسين بعد اعتمادية الخدمة المصرفية ؟
3. ما دور وسائل الدفع الإلكترونية في تحسين الاستجابة للخدمة المصرفية ؟
4. ما دور وسائل الدفع الإلكترونية في تحسين بعد السرية والأمان الخدمة المصرفية ؟

فرضيات الدراسة:

قصد تسهيل الإجابة على الإشكالية المطروحة والأسئلة الفرعية سوف نضع بعض

الفرضيات التي ستكون منطلق دراستنا ويمكن حصرها فيما يلي:

- أ. تساهم وسائل الدفع الإلكترونية في تحسين بعد ملموسية الخدمة المصرفية
- ب. تساهم وسائل الدفع الإلكترونية في تحسين بعد اعتمادية الخدمة المصرفية
- ج. تساهم وسائل الدفع الإلكترونية في تحسين الاستجابة للخدمة المصرفية
- هـ. تساهم وسائل الدفع الإلكترونية في تحسين بعد السرية والأمان الخدمة المصرفية ؟

أهمية الدراسة:

تستمد أهمية الدراسة من أهمية الدور الذي تلعبه البنوك في الاقتصاد فهي تعتبر الدعامة الأساسية له وضرورة مسايرة البنوك للتطور المصرفي، فأصبح من المهم اختيار الوسائل

مقدمة

التي تحقق لبنوك عوائد وأرباح من جهة وكذا تسمح لها بتقديم خدمات متطورة من جهة أخرى، وذلك لتحقيق رضا عملائها والأهم من ذلك أن تساهم في تطور اقتصاد الدولة وذلك لمواكبة التطورات الحاصلة في بنوك الدول المتقدمة.

أهداف الدراسة:

ترمي هذه الدراسة إلى تحقيق جملة من الأهداف من بينها:

1. محاولة معرفة وسائل الدفع الإلكترونية وكذا أهم تحدياتها.
2. محاولة تقييم وسائل الدفع الإلكترونية واقعها في البنوك التي تتعامل معها العينة المدروسة.
3. محاولة معرفة مدى تحسين البنوك التي تتعامل معها العينة قيد الدراسة لخدماتها في ظل وجود وسائل دفع حديثة وكذا أهم المشاكل التي تواجهها لإيجاد الحلول المناسبة.

حدود الدراسة:

تقتضي منهجية البحث العلمي وبهدف الاقتراب أكثر من الموضوعية العلمية ضرورة التحكم في إطار التحليل الخاص بالدراسة، من خلال وضع الحدود الزمانية والمكانية والبحثية، ولتحقيق هذا قمنا بإنجاز هذه الدراسة ضمن الحدود التالية:

تمت الدراسة الميدانية على عينة من زبائن بنوك جزائرية عن طريق توزيع استبيان الكتروني.

أسباب اختيار الموضوع:

إن أهم الأسباب التي دفعتنا إلى اختيار الموضوع محل الدراسة هي:

- أ. محاولة فهم المصطلحات البنكية حديثة النشأة والتي بدأ نكرها يتكرر في الآونة الأخيرة كالبطاقات الذكية والمحفظة الإلكترونية وكذلك التوقيع الإلكتروني... إلخ.
- ب. استمرارية البنوك في تحسين خدماتها ومواصلة جهودها في مواكبة التطور التكنولوجي الحاصل.

مقدمة

ج. متابعة آخر التطورات والوضعيات التي آلت إليها وسائل الدفع الإلكترونية في البنوك الجزائرية وبالخصوص التي تتعامل معها العينة قيد الدراسة.

منهج وأدوات الدراسة:

تبعاً للمتطلبات التي أملتها دراسة هذا الموضوع وطبيعة المعلومات التي يتناولها، كان من الواجب اللجوء إلى مناهج مختلفة في معالجة هذه الإشكالية حيث اعتمدنا في ذلك على المنهج الوصفي كأسلوب مناسب لوصف الإطار النظري، كما استخدمنا منهج دراسة حالة حتى لا تبقى الدراسة مجرد وصف نظري، واسقاط التطورات الحاصلة في مجال الصيرفة على أحد البنوك الجزائرية (بنك القرص الشعبي الجزائري).

الدراسات السابقة:

عنت أغلب الدراسات السابقة في هذا التخصص بالبحث في مواضيع وسائل الدفع الإلكترونية من ناحية دورها في تحسين ورفع القدرة التنافسية للبنوك، وكذا مقارنتها بوسائل الدفع التقليدية، بالإضافة إلى دورها المميز في تطور التجارة الإلكترونية، وكذا تناولت بعض المواضيع التحدث عن العولمة وتأثيرها على الجهاز المصرفي الجزائري، ورغم تناول بعض هذه الدراسات للتطورات الحاصلة في الصناعة المصرفية فإن تركيزها لم يكن إلا في بعض النواحي، وتعد المواضيع الأقرب للدراسة التي يقدمها هذا البحث هي الدراسات التي تتناول الصيرفة الإلكترونية والعولمة المصرفية ودورها في تحسين الخدمة المصرفية، ولعل أهم دراسة أمكننا الاطلاع عليها في هذا الشأن هي مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات النيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية بعنوان: دور الصيرفة الإلكترونية في تحسين الخدمة المصرفية، دراسة حالة بنك خليج الجزائر (فرع بسكرة)، جامعة محمد خيضر بسكرة، للطالبة ليلى بوقلال.

لذا فإن وجه الاختلاف الذي نتقدم به من خلال هذا البحث يتمثل في سعينا لدراسة وتقديم بشكل مفصل وموسع عن أهم وسائل الدفع الإلكترونية وتوضيح دورها في تحسين جودة الخدمة المصرفية بالإضافة إلى دراسة حالة عينة من مستخدمي المصارف الجزائرية وكذا التحديات الواقفة في وجهها وأهم الحلول المناسبة.

الفصل الأول: مدخل إلى وسائل الدفع الإلكترونية.

تمهيد:

لقد أدت التطورات التي شهدها العالم في مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال إلى إحداث تغييرات جذرية مست مجالات عديدة، حيث تأثرت العديد من القطاعات خاصة الاقتصادية منها بالعامل التكنولوجي؛ لاسيما في مجال التجارة أين تغير مفهوم هذه الأخيرة وانتقل إلى التجارة الإلكترونية ولم يتوقف تأثيره عند هذا الحد بل شمل الكيانات المالية وعلى رأسها البنوك التي كان لابد لها من مسايرة قطاع التجارة الإلكترونية كونها العامل الأول الذي يعمل على تمويل وتسيير أنشطتها؛ ونظرا لأن التجارة الإلكترونية تعتمد على وسائل دفع معاصرة استوجب على البنوك تحديث وعصرنة قطاعها لتلبية احتياجات العملاء والتكيف مع التطورات التكنولوجية وهو ما أدى بدوره إلى انتقالها من الاعتماد على وسائل الدفع التقليدية إلى وسائل الدفع الإلكترونية التي أصبحت تحتل مكانة هامة في جل الاقتصاديات العالمية.

على هذا الأساس فقد تم التطرق في هذا الفصل إلى الجانب المتعلق بوسائل الدفع

الإلكترونية وذلك من خلال تسخير المباحث الآتية:

المبحث الأول: مفهوم وسائل الدفع الإلكترونية

المبحث الثاني: أنواع وسائل الدفع الإلكترونية

المبحث الأول: مفهوم وسائل الدفع الإلكترونية

يعد مستقبل الخدمات المالية والمصرفية على المستوى الدولي يعتمد على ربطها بتكنولوجيا المعلومات، وتعميم استخدام وسائل الدفع الإلكترونية، من هذا المنطلق سوف نتعرف في هذا المبحث عن مفهوم وسائل الدفع الإلكترونية من حيث: تعريفها، نشأتها، خصائصها.

المطلب الأول: نشأة وتعريف وسائل الدفع الإلكترونية

مرت وسائل الدفع الإلكترونية بمجموعة من التطورات والعوامل التي ساهمت في ظهورها، كما تعددت التعاريف التي قدمها الباحثين بتعدد وجهات النظر.

أولاً: نشأة وسائل الدفع الإلكترونية

أن ظهور وسائل الدفع العصرية هو نتيجة التجديدات المالية بفعل الصيرفة الإلكترونية أو مصارف الانترنت ومهما كانت درجة الحداثة على المستويات الجزئية فإن عالم الوساطة المالية عرف تحولاً نوعياً غير أبعاد وأهداف واستراتيجيات المصارف في السنوات الأخيرة وكان ذلك نتيجة منطقية لثروة التكنولوجيا الجديدة في الإعلام والاتصال وعولمة الأسواق المالية والمصرفية.

وتعددت أشكال وسائل الدفع العصرية من خلال السحب أو الدفع أو الائتمان أو التحويل أو التعامل بالأوراق المالية أو غير ذلك من أعمال المصارف ويرجع استخدام النقد الإلكتروني مع بداية الثمانينات حيث برز مفهوم Monétique الذي يعني " النقد بالإلكترونيك".

غير أن استخدام البطاقات بدل النقد الائتماني يرجع في الواقع إلى بداية القرن الماضي في فرنسا مع ظهور بطاقة كرتونية استخدم في الهاتف وفي الولايات المتحدة الأمريكية من خلال بطاقات معدنية تستعمل في تعريف الزبون على مستوى البريد.

وفي سنة 1968 أصدرت مجموعة من ثمانية بنوك بطاقة Bank Americana

لتتحول بعد مدة إلى شبكة Visa العالمية كما تم طرح في نفس الفترة البطاقة الزرقاء Cart bleu من قبل 6 بنوك فرنسية.

وفي نهاية السبعينات نتيجة لثورة الإلكترونيك تم تزويد البطاقات بمسارات مغناطيسية Pistes Magnétique في الكثير من الدول الصناعية وما ميزها هو أنها تحوي ذاكرة ويمكن تجزئة القيمة المخزنة فيها لإجراءات عمليات الدفع.

ومنذ 1986 شرعت بعض الدول الأوروبية في تزويد غرف الهاتف العمومي بأجهزة قارئ بطاقة الذاكرة Cart Mémoire ومع بداية التسعينات أصبحت كل بطاقات الدفع والسحب برغوتية Cart à Puce فهي تسمح بالتعريف على سلامة البطاقة وعلى هوية صاحبها وهو ما يعد دعم كبير لأمن وسلامة العمليات.

وما ميز نهاية التسعينات التحولات العميقة في مجال الصيرفة نتيجة لانتشار الأنترنت وتطور تكنولوجيا الإعلام والاتصال ليظهر بذلك أول بنك افتراضي في الولايات المتحدة الأمريكية يعتمد في نشاطه على تسيير الزبون الافتراضي كونه أقل تكلفة من تسيير الزبون العادي.¹

وقد مرت وسائل الدفع الإلكترونية بمراحل أساسية هي:²

_ المرحلة الأولى (النقود الإلكترونية): تتعلق هذه المرحلة بالنشأة الأولى للنقود الإلكترونية التي انطلقت من المصارف وذلك في العام 1914، وضعت أول بطاقة من قطعة معدنية كرمز للعلاقة بين وحدة تجارية وعملائها الأكثر ثقة وتميزاً ثم تلتها بطاقة العام 1918 لكن البطاقة الحديثة لم تظهر إلا سنة 1936؛

_ المرحلة الثانية (البطاقة البنكية): حيث ظهرت أول بطاقة ائتمان مصرفية العام 1947 " Falatabuch national Bank)، وعرفت المنظمة العربية أولى البطاقات المصرفية في العام 1981 في مصر من طرف " البنك العربي الأفريقي"؛

_ المرحلة الثالثة: " المنظمات الدولية": حيث ظهرت في الولايات المتحدة الأمريكية شبكتان دوليتان لمعالجة المعاملات التي تتم باستخدام البطاقات البنكية، وتعددت أشكال وسائل الدفع العصرية من خلال السحب أو الدفع أو التعامل بالأوراق المالية أو غير ذلك من أعمال المصارف ويرجع استخدام النقد الإلكتروني لبداية الثمانينات حيث برز مفهوم النقد

¹J.P Goulaouen, « les nouveaux instruments monétaires », librairie Vuibert paris, septembre, 1998,

²عبد القادر خليل، " مبادئ الاقتصاد النقدي والمصرفي"، ج1، ديوان المطبوعات الجامعية، 2014، ص60

الإلكتروني ومع بداية التسعينات أصبحت كل بطاقات الدفع برغوتية فهي تسمح بالتعريف على سلامة البطاقة وعلى هوية صاحبها وهو يعد دعم كبير لأمن وسلامة العمليات. هناك العديد من العوامل التي أدت إلى تطور وسائل الدفع وتحولها من الشكل التقليدي إلى أشكال أخرى تؤدي نفس الوظيفة لكن بطرق مختلفة أكثر تطوراً، ولعل أهم هذه العوامل ما يلي:¹

ـ **تراجع فعالية وسائل الدفع التقليدية:** قضى ظهور وسائل الدفع التقليدية على الكثير من المشاكل الناجمة عن حمل النقود، كالسرقة والضياع وثقل عبء حملها أن كانت مبالغ كبيرة، فأصبحت بذلك بديلة عن النقود وبالتالي سهلت الكثير من العمليات خاصة منها التجارية ولكن مع مرور الوقت أصبح لهذه الوسائل مشاكل كثيرة منها: انعدام الأمن، عدم إجراء المدفوعات في الوقت الحقيقي، انعدام الملاءمة، ارتفاع تكلفة المدفوعات؛

ـ **استخدام شبكة الأنترنت في المجال المصرفي:** تسمح بتمرير المعلومات بطريقة سهلة واقتصادية من وإلى أي مكان بالعالم، الأمر الذي أدى بالبنوك إلى استخدامها في تقنيات الدفع مما زاد من انتشار وسائل الدفع الإلكترونية؛

ـ **التوجه نحو التجارة الإلكترونية:** أن انتشار التجارة الإلكترونية عبر وسائل الإعلاموالأنترنت ساهمت في إيجاد البيئة التطبيقية لصناعات وبيع وخدمات، والتجارة الإلكترونية تسعى إلى تبادل المعلومات عبر المنظمات الحكومية ومنظمات الأعمال الخاصة والعامّة بغية تخفيض تكلفة النقل وتخفيض الآثار السلبية وتعظيم عولمة الشركات؛

ـ **الاستفادة من وسائل الأمان عبر شبكة الأنترنت:** تعتبر وسائل الدفع الإلكترونية عن الوسائل التقليدية بالاستفادة من وسائل الأمان المبتكرة حديثاً لاستعمالها عبر شبكة الأنترنت وخاصة لإضفاء الثقة على المعاملات المصرفية والتجارية التي تتم عبر هذه الشبكة والتي تكون وسائل الدفع الإلكترونية طرفاً فيها، وقد كان انتشار التجارة الإلكترونية سبباً كافياً لابتكار مثل هذه الوسائل كالتوقيع الإلكتروني، التشفير الإلكتروني، والجداريات النارية وغيرها؛

¹معوش حفيظة، مدات أسيا، " دور نظام الدفع الإلكتروني في تحسين المعاملات المصرفية"، مذكرة مقدمة لنيل شهادة

الماستر، تخصص: إدارة مالية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية، وعلوم التسيير، جامعة اكلي محند أولحاج، البويرة،

ـ ظهور المنظمات والمؤسسات المالية العالمية في مجال المدفوعات: من بين العوامل المساهمة في انتشار وسائل الدفع الإلكتروني ظهور مؤسسات ومنظمات عالمية أصبحت تهتم بإنتاج وتسويق هذه الوسائط لمختلف البلدان العالم والجهات المصدرة للبطاقات البنكية والتي تعد من أشهر وسائل الدفع الإلكتروني (شركتي فيزا كارد، الماستر كارد)؛ أميركيان، إكسبرسولديفوار كليب؛ CCB .

ثانيا: تعريف وسائل الدفع الإلكترونية

تعددت التعاريف التي تناولت مفهوم وسائل الدفع الإلكترونية بتعدد الباحثين الذين تناولوا تعريف وسائل الدفع الإلكترونية ومن بين التعاريف التي قدمت لهذه الأخيرة نجد: وسائل الدفع الإلكترونية هي: " عبارة عن مجموعة من الأدوات والتحويلات الإلكترونية التي تصدرها المصارف والمؤسسات المالية كوسيلة الدفع، وتتمثل في البطاقات البنكية ، النقود الإلكترونية، الشيكات الإلكترونية والبطاقات الذكية"¹؛

تعرف وسائل الدفع الإلكترونية بأنها: " عملية تحويل الأموال هي في الأساس ثمن لسلعة أو خدمة بطريقة رقمية أي باستخدام أجهزة الكمبيوتر، وإرسال البيانات عبر خط تلفوني أو شبكة ما أو في طريقة لإرسال البيانات"²؛

يلاحظ أن هذا التعريف قد حدد وأوضح الوسائل الإلكترونية المستخدمة في وسائل الدفع (أجهزة الكمبيوتر، خط تلفون، شبكة....).

عرف الأمر رقم 03-11 من القانون الجزائري المتعلق بالنقد والقرض من خلال المادة 69 التي تضمن نصها: " تعتبر وسائل الدفع كل الأدوات التي تمكن الشخص من تحويل أموال مهما يكون السند أو الأسلوب التقني المستعمل"¹؛

¹ منصور الزين، " وسائل وأنظمة الدفع والسداد الإلكتروني (عوامل الانتشار وشروط النجاح)"، مداخلة مقدمة إلى الملتقى العلمي الدولي الرابع حول عصريّة نظام الدفع في البنوك الجزائرية وإشكالية اعتماد التجارة الإلكترونية في الجزائر (عروض تجارب دولية)، المركز الجامعي خميس مليانة، الجزائر، يومي 26-27 أفريل 2011، ص2

² لوصيف عمار، " استراتيجيات نظام المدفوعات للقرن الحادي والعشرين مع الإشارة إلى التجربة الجزائرية"، مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات نيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة منتوري، قسنطينة، 2008-2009، ص21

يتبين من خلال نص الأمر أن المشرع الجزائري لم يحدد بالضبط مفهوم وسائل الدفع الإلكترونية بل أشار إليها من خلال " كل الأدوات التي تمكن الشخص من تحويل أموال مهما يكون السند أو الأسلوب التقني المستعمل" وهو ما يوضح نية المشرع في الانتقال من وسائل الدفع التقليدية إلى وسائل الدفع الإلكترونية.

عرفها الكاتب Bonneau Thierry على أنها: " مجموعة الأدوات التي تصدرها البنوك الكترونيا".²

نجد من خلال هذا التعريف أن وسائل الدفع الإلكترونية هي مجمل الأدوات التي يعتمدها المصرف في تسوية المعاملات الكترونيا.

وعليها يمكن إعطاء تعريف شامل لوسائل الدفع الإلكترونية على أنها: "

المطلب الثاني: خصائص وأهمية وسائل الدفع الإلكترونية

لقد تعددت المزايا والخصائص التي تتمتع بها وسائل الدفع على نحو مكن من التمييز بينها وبين وسائل الدفع التقليدية، وهو ما جعلها تحظى بأهمية كبيرة.

أولاً: خصائص وسائل الدفع الإلكترونية

تتمتع وسائل الدفع الإلكترونية بمجموعة من الخصائص التي تميزها عن وسائل الدفع التقليدية؛ ويمكن إيضاح أهم خصائصها على النحو التالي:

الطبيعة الدولية لوسائل الدفع الإلكترونية: أي انه وسيلة مقبولة من جميع الدول، حيث يتم استخدامه لتسوية الحساب في المعاملات التي تتم عبر فضاء الكتروني بين المستخدمين في كل أنحاء العالم؛

الدفع من خلال النقود الإلكترونية: وهي قيمة نقدية تتضمنها بطاقة بها ذاكرة رقمية أو الذاكرة الرئيسية للمؤسسة التي تهيمن على إدارة عملية التبادل؛

¹مرزوقي حورية، حيدة عائشة مباركة، " وسائل الدفع الإلكترونية ودورها في رفع إيرادات البنوك التجارية- دراسة حالة البنك الفلاحية والتنمية الريفية وكالة أدرار-"، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر، تخصص: اقتصاد نقدي وبنكي، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة احمد دراية، أدرار، 2018-2019، ص10

²فاطمة ناشف، " وسائل الدفع الإلكتروني في البنوك والمؤسسات المالية الجزائرية"، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة عبد الحميد بن باديس، مستغانم، 2017-2018، ص29

تسوية المعاملات الإلكترونية عن بعد: حيث يتم إبرام العقد بين أطراف متباعين في المكان، ويتم الدفع عبر شبكة الأنترنت، أي من خلال المسافات بتبادل المعلومات الإلكترونية بفضل الوسائل اللاسلكية، يتم إعطاء امر الدفع وفقا لمعطيات الكترونية تسمح بالاتصال المباشر بين طرفي العقد.¹

توفير الأمان: إذ يستطيع الشخص تأمين مدفوعاته باستخدام كلمة السر، أو التشفير، بالإضافة إلى ذلك فهذه الوسائل تعمل على حفظ جميع المعلومات الخاصة بالعميل، لذا لن يكون مضطرا إلى إدخالها في كل مرة، إنما يكفي أن يدخل كلمة السر فقط؛
التقليل من التكاليف: فهذه الوسائل لا تتضمن أية رسوم إضافية عالية، وإنما يمكن الاكتفاء بدفع اشتراك ثابت رمزي؛

التقليل من مخاطر التعرض للسرقة: إذ يستطيع الشخص حماية نفسه من التعرض لسرقة أمواله من خلال استخدام هذه الوسائل؛

الشفافية والوضوح في المعاملات: إذ تمكن هذه الوسائل من تقديم تفاصيل الدفع مسبقا.²

ثانيا: أهمية وسائل الدفع الإلكترونية

بعدما كانت التسويات المالية تتم عن طريق وسائط معروفة وهي أدوات الوفاء الشائعة الاستخدام من النقود والشيكات ومع اتساع نطاق التجارة الإلكترونية، أصبحت تلك الوسائل لا تصلح في تسهيل المعاملات التي تتم عن بعد في بيئة غير مادية كالعقود الإلكترونية التي تتم عبر شبكة الأنترنت حيث تتوارى المعاملات الورقية حيث أصبح الأمر يحتاج إلى وسيلة جديدة للدفع تتلاءم مع متطلبات التجارة الإلكترونية، فظهرت وسائل تواكب التطورات الحاصلة وتم التعبير عن هذه الوسائل بمصطلح الدفع الإلكتروني التي تمكن العميل من الوفاء بمقابل السلعة أو الخدمة بنفس الطرق التقليدية المتبعة في التعاقد بين غائبين مثل إرسال شيك عن طريق الفاكس، أو إرسال البيانات الخاصة بالحساب البنكي، لكن هذه

¹بارش أسيا، " وسائل الدفع الإلكترونية ومدى تطبيقها في الجزائر"، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية، تخصص: مالية وبنوك، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، 2012-2013، ص ص43-44

²نهال لعواش، " وسائل الدفع الإلكترونية"، على الموقع الإلكتروني: <https://mawdoo3.com>، تم الاطلاع عليه يوم

الوسائل لا تصلح وخصوصية التجارة الإلكترونية، ومقتضيات السرعة فيها لذلك كانت أهمية اللجوء إلى الدفع الإلكتروني من خلال شبكة اتصال لا سلكية موحدة عبر الحاسب.¹

وعليه تظهر أهمية وسائل الدفع الإلكتروني في:

- تسهيل عمليات التجارة الإلكترونية؛
- توفير الوقت والجهد في المعاملات المصرفية؛
- سرعة التبادل بين طرفي العملية (الدفع والسحب)؛
- زيادة كفاءة وفعالية أداء البنوك.²

المطلب الثالث: الخدمات المقدمة من قبل مزود الخدمة

تختلف الخدمات التي يقدمها مزود خدمة الدفع الإلكتروني عن تلك المقدمة من قبل المصارف الإلكترونية ونظام الدفع الإلكتروني.

أولاً: تعريف مزود الخدمة لوسائل الدفع الإلكترونية

يعتبر مزود خدمة الدفع الإلكتروني للأموال من الأطراف الرئيسية التي تقوم بتقديم خدمات الدفع الإلكترونية للأموال، حيث أن نشاط مزود خدمات الدفع الإلكتروني يتصل بشكل رئيسي ومباشر بتقديم خدمات الدفع الإلكتروني إلى العملاء سواء كانت عملية تحويل، أو سحب أو دفع أو ائتمان.

_ يعرف مزود خدمة الدفع الإلكتروني على انه: " الجهة المصدرة للبطاقات الائتمانية إلى المستهلك وتكون أما مصرف أو مؤسسة تعنى بخدمات الدفع"³؛

ينقد هذا التعريف نظراً لكون عمل مزود خدمة الدفع الإلكتروني لا يقتصر على إصدار بطاقات الائتمان وإنما يتعداها إلى غيرها من الخدمات، من خلال إصدار بطاقات التي تتلاءم وحاجات المستخدم منها بطاقات السحب النقدي، بطاقات الوفاء وغيرها.

¹بونفلة غلام، موالكية عيدة، " وسائل الدفع الإلكتروني في الجزائر -دراسة حالة البنوك الجزائرية"، مذكرة تخرج مقدمة لنيل شهادة الماستر، تخصص: المقاولاتية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة 8 ماي 1945، 2020-2021، ص 21

²بالتصرف، من إعداد الطالبان

³أكرم محمد حسين، زهراء رعد محمد، " مفهوم مزود خدمة الدفع الإلكتروني للأموال"، عدد خاص لبحوث التدريسيين مع طلبة الدراسات العليا، ج2، المجلد36، أيلول، 2021، ص 151

الفصل الأول:

مدخل إلى وسائل الدفع الإلكترونية

_ عرفه البعض الآخر على انه: " البنك أو المؤسسة المالية التي تهدف إلى الحصول على ترخيص من البنك المركزي من أجل السماح لها بتقديم خدمات الدفع الإلكتروني وإصدار البطاقات بالإضافة إلى قيام المزود بمتابعة حساب هذه البطاقات، وبيان العمليات المدرجة بكشوف الحسابات العائدة لهم"¹؛

أن الهدف من قيام مزود الخدمة ليس فقط الحصول على ترخيص وإنما يركز هدفه الأساسي على تقديم الخدمات.

ويختلف مزود خدمة الدفع الإلكتروني ونظام الدفع الإلكتروني في نقاط يمكن إبرازها في:

جدول رقم(01): اختلف مزود خدمة الدفع الإلكتروني ونظام الدفع

مزود خدمة الدفع الإلكتروني	المصارف الإلكترونية	نظام الدفع الإلكتروني
- يقوم فقط بالعمليات المصرفية إضافة إلى تنفيذ عمليات الدفع والتحويل الإلكتروني للأموال	- تقديم نفس الخدمات التي تقدمها المصارف الإلكترونية بطريقة الكترونية	تتمثل خدماته في إدارة وتشغيل أنظمة الدفع الإلكترونية حيث يتولى إدارة جميع العمليات الفنية لتمكين مزود الخدمة من تقديم خدماته بصورة سريعة
يقدم خدمات محدودة ومقيدة	تقديم خدمات تسويقية لترويج السلع والخدمات أو مواقع خاصة بتداول الأسهم وغيرها	
تقديم خدمات تتمثل في: إصدار وسائل الدفع، إدارة الإيداعات والسحوبات النقدية، التحويل الإلكتروني للأموال، تنفيذ عمليات الدفع		

المصدر: من إعداد الطلبة

¹ احمد جمال الدين موسى، " النقود الإلكترونية وتأثيرها على دور المصارف المركزية في إدارة السياسة النقدية"، الجديد في أعمال المصارف من الوجهتين القانونية والاقتصادية، منشورات الحلبي الحقوقية، بيروت، ج1، 2007، ص23

_ ثانيا: الخدمات المقدمة من قبل مزودي الخدمة لوسائل الدفع الإلكترونية

تسعى مؤسسات الدفع الإلكتروني إلى تقديم العديد من الخدمات والتي تتميز بالجودة والكفاءة العالية، لإشباع حاجات العملاء، وبما يؤمن لها التنافس مع غيرها من المؤسسات المالية المصرفية، وتتمثل أهم هذه الخدمات في:

1. إصدار وسائل الدفع الإلكتروني: الدفع الإلكتروني هو الوسيلة التي يقوم بها الأفراد والمؤسسات بتنفيذ واستلام المدفوعات للسلع والخدمات ويمكن إجراء المدفوعات عن طريق تحويل الأموال من حساب إلى حساب آخر، ولغرض تحسين مستوى الخدمات للعملاء يقوم مزود الخدمة بتوفير وسائل الدفع الإلكتروني التي تمكن جميع الأطراف من أداء التزاماتهم بسرعة وقل ما يمكن من التكاليف.

يقوم مزود خدمة الدفع الإلكتروني بإصدار بطاقات الدفع والتي تشمل: النقود الإلكترونية، بطاقات السحب النقدي، بطاقات الوفاء، وغيرها من البطاقات، وتتم عملية الدفع عن طريق الهاتف أو الصرافات الآلية أو شبكات الأنترنت، التي يمكن للعملاء استخدامها بصورة مباشرة.¹

2. تنفيذ عمليات الدفع وإدارة الإيداعات والسحوبات النقدية: تعتبر عمليات الدفع من أهم الخدمات التي يقدمها مزود خدمة الدفع الإلكتروني، وتتم عمليات الدفع عن طريق نظام يسمى " نظام الدفع الإلكتروني " وهو عبارة عن مجموعة من البرامج والأدوات المعدة للدفع أو التحويل أو التقاص أو التسويات المالية الكترونيا والتي يعتمدها البنك المركزي. وتعتبر من أدوات الدفع البطاقات الدائنة، وهي البطاقة التي يصدرها البنك أو مقدم خدمات الدفع المرخص له بذلك للعميل دون توفر رصيد في حساب العميل، والبطاقات المدينة، وهي التي يصدرها البنك لعمليه شريطة توافر رصيد في حساب العميل.

تجرى عمليات الدفع بوساطة نظام التسوية الإجمالية، حيث يقوم هذا النظام بمعالجة التحويلات المالية على الفور، وإدارة الأرصدة، وإصدار التقارير، وأداء عمليات التسوية.

¹بوعزة هداية، " النظام القانوني للدفع الإلكتروني"، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه في القانون الخاص، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة أبي بكر بلقايد، تلمسان، 2019، ص138

كذلك تتم عمليات الدفع عن طريق نظام المقاصة الآلية وذلك باستخدام وسائط ممغنطة عبر شبكات الاتصال السلكية واللاسلكية، حيث يتم التعامل معها من قبل مركز معالجة البيانات، حيث تجري عملية المقاصة بين البنوك بصورة آلية، ويتم ذلك بإشراف البنك المركزي.

أما فيما يتعلق بإدارة الإيداعات والمحسوبات النقدية، حيث يقوم المستخدمون بإيداع أموالهم لدى مؤسسات الدفع والحصول على دفتر صكوك من هذه المؤسسات، وتسمى هذه العملية بودائع الصكوك، وهي عبارة عن عقد بين المستخدم والبنك يودع بموجبه المستخدم صكوكه لدى البنك، ويكون البنك ملزماً بحفظها وردها بذاتها بمقابل اجر يتقاضاه من المستخدم.¹

3. التحويل الإلكتروني لأموال: يعتبر نظام التحويل الإلكتروني، من أهم العمليات

الإلكترونية التي تنفذها المصارف عبر شبكة الأنترنت، حيث يمكن هذا النظام من تحويل الأموال من حساب إلى حساب آخر بطريقة الكترونية آمنة.

أن ما يميز هذا النظام هو، أن عمليات تحويل الأموال يتم دون نقل مادي للنقود، بالإضافة إلى ما يميزه من سرعة وسهولة وقلة التكاليف.

تتمتع عمليات التحويل الإلكتروني بقدرة عالية على تسوية المدفوعات بين الأطراف والمؤسسات المالية التي تقوم بتزويد خدمة الدفع عبر شبكات الأنترنت، وذلك بواسطة اتصال عملاتها من خلال البريد الإلكتروني أو الصكوك الإلكترونية، أو بطاقات السحب النقدي، لغرض القيام بعمليات التحويل الإلكتروني.²

¹ فلاح نصرت فليح الفليح، " المسؤولية المدنية لمزود خدمات الدفع الإلكتروني -دراسة مقارنة-"، رسالة مقدمة لاستكمال متطلبات الحصول على درجة الماجستير في القانون الخاص، كلية الحقوق، جامعة الشرق الأوسط، 2021، صص 35-37

² فلاح نصرت فليح الفليح، " المسؤولية المدنية لمزود خدمات الدفع الإلكتروني -دراسة مقارنة-"، مرجع سابق، ص 37

المبحث الثاني: أنواع وسائل الدفع الإلكترونية

نظرا لكون مجال التكنولوجيا يعتبر مجالا واسعا، بشكل انعكس في ظهور وسائل دفع متطورة أخذت هي الأخرى في الاتساع والتنوع؛ وعلى هذا الأساس ظهرت أشكال عديدة من وسائل الدفع الإلكتروني مثل البطاقة البنكية، الشيك الإلكتروني، التحويلات المالية الإلكترونية، النقود الإلكترونية وهو ما سنحاول إبرازه من خلال هذا المبحث.

المطلب الأول: البطاقات البنكية وأنواعها

تمثل البطاقات البنكية احد وسائل الدفع الإلكترونية التي تتميز بمجموعة من الخصائص الفريدة عن البطاقات البنكية التقليدية خاصة من حيث أنواعها.

أولا: تعريف البطاقات البنكية

1. البطاقة البنكية: "هي بطاقة بلاستيكية بحجم بطاقة إثبات الهوية تقريبا صادرة عن مؤسسة مالية مصرفية تستخدم في تسوية المدفوعات عوضا عن النقود وكذلك بالسحب المباشر من الرصيد، ويستطيع حاملها الاستفادة من الخدمات المالية والقروض الممنوحة.¹

2. تعرف البطاقات البنكية على أنها: " بطاقة بلاستيكية مغناطسية يصدرها البنك لصالح عملائه بدلا من حمل النقود وهي بطاقة مستطيلة الشكل تحمل اسم المؤسسة المصدر لها؛ شعارها، توقيع حاملها، وبشكل بارز رقمها، اسم حاملها وتاريخ نهاية صلاحيتها؛ هذا ويطلق عليها أيضا في فرنسا La Cart Accréditive حيث يتمتع حاملها بانتمان فعلي من البنك المصدر لها ولا يلزم بالوفاء فورا بالسداد"²؛

¹زايد محمد ، " البطاقات البنكية كأداة لتفعيل التجارة الإلكترونية"، مجلة ضياء للدراسات القانونية، المجلد3، العدد2، 2021، ص59

²سميحة القليوبي، " وسائل الدفع الحديثة"، أعمال المؤتمر العلمي السنوي لكلية الحقوق بجامعة بيروت العربية، أعمال المصارف من الوجهتين القانونية والاقتصادية، منشورات الحلبي الحقوقية، بيروت، لبنان، 2002، ص67

3. كما عرفها المشرع الفرنسي بأنها: " كل بطاقة تسمح لحاملها بالسحب أو بنقل الأموال، ولا يمكن أن تصدر إلا من طرف هيئة قرض أو مصلحة مرخص لها بوضع أو إصدار البطاقات كالبنوك، الخزينة العامة ومصالح البريد".¹

ثانياً: أنواع البطاقات البنكية

لقد تعددت أشكال وأنواع البطاقات البنكية ومن أهمها:

1. البطاقة الائتمانية Credit Card: لدى الرجوع إلى معنى الكلمة (Credit) في المعجم الإنجليزي نجدها تعني قدرة الشخص على الحصول على حاجياته قبل دفع الثمن بناء على الثقة بوفائه بالدفع، وملاءته ورصيده في البنك مما هو تحت تصرفه. أما كلمة (Card) فلها معان عديدة، ومنها المعنى المعروف المتداول " البطاقة تكون من ورق سميك مسطح، أو بلاستيكي يصدرها البنك، أو غيره لحاملها، وعليها بعض البيانات الخاصة بحاملها فإذا كانت من قبيل (Credit) فإنها تصدر بقصد الحصول على نقد أو دين.

وهناك من يعرفها على أنها: " مستند يعطيه مصدره لشخص معين بناء على عقد بينهما يمكنه من شراء السلع والخدمات ممن يعتمد المستند دون دفع الثمن حالا لتضمينه التزام المصدر بالدفع، ومنها ما يمكن من السحب من النقود من المصارف، حيث يذكر في هذه البطاقة اسم العميل الصادرة لصالحه ورقم حسابه حيث يقدم الحامل تلك البطاقة للتاجر ثمن مشترياته، حيث يقوم التاجر بتحصيل تلك القيمة من الجهة المصدرة التي تقوم بدورها استثناء تلك المبالغ من الحامل، كما أن لها وقت ومدة تكون سارية المفعول خلالها، ثم تنتهي فعاليتها بانتهاء مدة سريانها أو مدة صلاحيتها، بل انه يمكن إيقافها عن العمل لسبب من الأسباب ولها سقف محدود لا يمكن تجاوزه".²

2. بطاقات الدفع: ويطلق عليها أيضا ببطاقات الخصم الفوري وهي البطاقات التي تعتمد على وجود أرصدة فعلية للعميل لدى البنك في صورة حسابات جارية لمقابلة المسحوبات

¹Jeantin Michel et le Cannu Paul, **Droit Commercial- Instruments de paiement et de crédit**, Entreprise Difficulté, 5ème édition, précis Dalloz, Paris, France, 1999, p2

²بارش آسيا، " وسائل الدفع الإلكترونية ومدى تطبيقها في الجزائر"، مذكرة مقدمة لنيل متطلبات هادة الماستر في العلوم الاقتصادية، تخصص مالية وبنوك، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، 2012-2013، ص 55-56

المتوقعة للعميل حامل البطاقة، حيث تسمح له بتسديد مشترياته، ويتم السحب في البنك مباشرة عكس البطاقات الائتمانية، فإن العميل يحول الأموال العائدة له إلى البائع (التاجر) عند استعماله لهذه البطاقة. وتتميز هذه البطاقات بأنها توفر الوقت والجهد للعملاء وكذلك زيادة إيرادات البنك المصدر لها، وأيضاً تتميز بأنها لا تتضمن ائتماناً، بل يتم خصم قيمة الصفقة من حساب العميل في البنك في الحال.¹

3. البطاقات المدفوعة مقدماً: هي بطاقات يتم دفع قيمتها مسبقاً عند شرائها، لذا يسميها البعض بالبطاقات مخزنة القيمة، فهي تقوم على أساس تثبيت مبلغ محدد، كما يجري التخفيض التدريجي لمبلغ البطاقة آلياً كلما تم استعمالها. ويتم استخدامها من أجل سداد بعض المعاملات عن طريق خصم قيمة المعاملة من القيمة المخزنة عليها، من أمثلتها بطاقات الهاتف وكذا بطاقات وسائل النقل.²

4. تعريف البطاقة الذكية: هي بطاقات بلاستيكية تحتوي خلية إلكترونية يتم عليها تخزين جميع البيانات الخاصة بحاملها مثل الاسم، العنوان، المصرف، المصدر، أسلوب الصرف، المبلغ المصروف وتاريخه، تاريخ حياة الزبون المصرفية، وتمكن هذه البطاقة حامله من اختيار بها سواء كان هذا التعامل ائتمانياً أو عن طريق الدفع الفوري، كما أنها تعد بالنسبة للعميل حاسوب متنقل وتمتاز بالحماية ضد التزوير والتزيف.³

5. بطاقة الصراف الآلي: لا تقدم أي ائتمان للعميل حيث يقتصر دورها على سحب المبالغ المودعة بمعرفة حاملها من قبل في حساب بحد أقصى من المبالغ المتفق عليها بين الحام ومصدر البطاقة ويكون ذلك من خلال أجهزة معينة، فيقوم العميل بإدخال البطاقة في الجهاز وإدخال الرقم السري الخاص به ويقوم بتحديد المبلغ المطلوب سحبه بالضغط على مفاتيح الجهاز بحيث يقوم الجهاز بصرف المبلغ آلياً للعميل ويعيد البطاقة للعميل ويسجل المبلغ في الجانب المدين من حساب الحامل.

¹ بارش آسيا، نفس المرجع السابق، ص 61

² ص 61 بارش آسيا، نفس المرجع السابق،

³ خليلي أحمد، المعتز بالله لخداري، "واقع وسائل الدفع الإلكترونية المصرفية في البنوك الجزائرية - حالة القرض الشعبي الجزائري CPA"، مجلة الحقوق والعلوم الإنسانية، دراسات اقتصادية، المجلد 2، العدد 36، دون سنة، ص 60

6. بطاقة ضمان الشيكات: هي عبارة عن بطاقة يتعهد مصدرها (البنك أو غيره) بأن يضمن سداد شيكات المسحوبة من قبله وفقا لشروط تلك البطاقة. وتتضمن البطاقة بيانات معينة مثل اسم العميل وتوقيعه ورقم حسابه والحد الأقصى الذي يتعهد البنك بالوفاء به. فإذا تم تحرير الشيك ضمن الشروط المتفق عليها للبطاقة يلتزم البنك بسداد قيمته سواء أكان له رصيد أم لا بشرط أن يتطابق التوقيع على الشيك مع التوقيع المثبت على البطاقة ويكتب على الشيك رقم البطاقة ويكون تاريخ سابق على تاريخ انتهاء صلاحية البطاقة.¹

المطلب الثاني: الشيكات الإلكترونية والتحويلات المالية الإلكترونية

يعتبر الشيك الإلكتروني النظير أو المقابل للشيك الإلكتروني إلا انه يتمتع بمجموعة من الخصائص التي تميزه عن هذا الأخير، كما نجد إلى جانب الشيك الإلكتروني التحويلات المالية الإلكترونية التي أصبحت من بين أكثر وسائل الدفع الإلكترونية استعمالا.

أولاً: الشيك الإلكتروني

1. تعريف الشيك الإلكتروني: يمكن تعريف الشيك الإلكتروني كما يلي:
2. يمكننا تعريف الشيك الإلكتروني على أنه: " النسخة الإلكترونية للشيك التقليدي الذي تم تطويره عبر شبكة الأنترنت، وله استخدام مشابه للشيك الورقي؛ وهذا النوع من الشيكات يمكن استعماله بالطريقة التالية بحيث على العميل أن يفتح رصيد الكتروني في اطار المعاملات، إذ يمكنه الدفع من خلاله عن طريق إرسال الشيك للبائع موقع رقمياً) الذي يتم عادة إرساله عن طريق البريد الإلكتروني) بعد ذلك يوضع لدى الخادم الفردي ad hoc، ثم التعويض أو الدفع بعد التحقق من صحة التوقيع الرقمي.²
3. الشيك الإلكتروني هو: " عبارة عن نظام لاستخدام وإنتاج شيكات مصرفية جديدة مزودة بشريط ممغنط أو خلايا مدمجة على الأجزاء السميكة من الشيك، تعد لعلاج مشكلة تزوير الشيكات أو انعدام أرصدها وإتمام تداولها الفوري، إذ تتضمن إصدار شيكات مصرفية تحمل

¹ بارش آسيا، نفس المرجع السابق، ص 62

² شريف هنية، " الشيك الإلكتروني كوسيلة حديثة للوفاء"، مجلة الحقوق والعلوم السياسية، العدد 17، المجلد 7، العدد 2،

2014، ص ص 204-205

بيانات مرئية مطبوعة ومسجل عليها بيانات غير مرئية "مخفية" مخزونة ومشفرة تقرأ بواسطة قارئ معد خصيصاً لها"¹؛

4. خصائص الشيك الإلكتروني:

للسيك الإلكتروني عدة خصائص تميزه عن غيره من الأوراق التجارية وهي على النحو التالي:²

_ سهولة استخدام وتداول الشيكات الإلكترونية وتوفر قدر كبير من الحماية لها مما كانت عليها الشيكات الورقية، وتوفير النفقات والتكاليف المالية من خلال الطابع الإلكتروني لها والبعيد عن استخدام الورق وما يلحقه من أمور ثانوية.

_ مساهمتها للتطور المعلوماتي من خلال مبادلتها الكترونياً عبر شبكة الأنترنت دون الحاجة إلى الاستخدام نقود رقمية أو نقدية الكترونياً كما تعزز مبدأ السرعة في إنجاز العمل التجاري بسبب سهولة إجراءاتها بالنسبة للمتعاملين بالتجارة الإلكترونية؛

_ الطابع الدولي لها حيث أنها تتناسب مع التجارة الدولية الإلكترونية والتي يتم تداولها عبر الأنترنت في أي مكان في العالم، فهي عابرة للحدود الجغرافية والاقتصادية؛

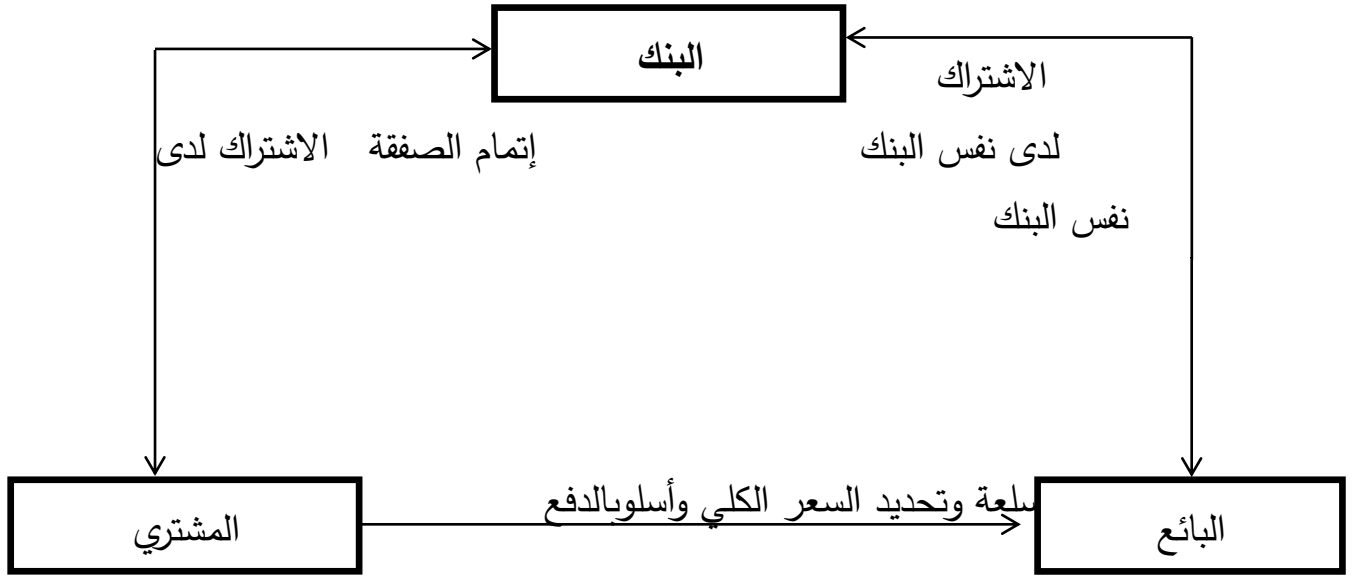
_ أن ما أحدثه نظام (E-Cheque) ونظام (Net chex) أعطت المتعاملين به وسيلة أكثر أمانة للقيام بعمليات البيع والشراء عبر الأنترنت معالجة بذلك المخاطر التي قللت ثقة الناس في التعامل بالشيك الورقي وخصوصاً خطر عدم وجود رصيد للشيك المسحوب.

5. إجراءات استخدام الشيك الإلكتروني: عندما يقوم المشتري بدفع قيمة مشترياته فإنه يقوم بتحرير شيك الكتروني بقيمة ما تم شرائه لصالح البائع ويوقعه بنموذج توقيعه الإلكتروني ويرسله عبر البريد الإلكتروني إلى البائع الذي يقوم بدوره بالتوقيع على نفس الشيك بنموذج توقيعه الإلكتروني ثم يعيد البائع إرساله إلى البنك المشترك عن طريق البريد الإلكتروني الذي يقوم بدوره بالتحقق من التوقيعات الإلكترونية وبصماتها بما هو مخزن لديه من توقيعات الكترونية لكل من البائع والمشتري وفي حالة تأكده من صحة التوقيعات يقوم البنك بتحويل المبلغ من الحساب الجاري للمشتري إلى الحساب الجاري للبائع؛ والشكل الموالي يوضح إجراءات الشيك الإلكتروني.

¹هاني محمد دويدار، " الوفاء بالأوراق الكترونياً"، دار الجامعة الجديدة، 2003، ص33

²على الموقع الإلكتروني: <https://pefob.com>

الشكل رقم (01): دورة استخدام الشيك الإلكتروني في عمليات الدفع



المصدر: محمد الصيرفي، " الإدارة الإلكترونية"، مرجع سابق، ص 473

1. أنواع الشيك الإلكتروني: للشيك الإلكتروني أهمية في مجال التجارة الإلكترونية، لما يتميز به من سرعة وقلة التكلفة، كما يلائم التجار الذين لا يمكنهم إنهاء معاملاتهم عن طريق البطاقات لأنها محدودة القيمة، بالإضافة إلى أن الكثير من المصارف تعتبره أكثر كفاءة لقلة تكلفته، وتبعاً لذلك ظهرت بعض الصور من الشيك الإلكتروني أهمها:¹

1.1 الشيك الرقمي: يطلق على هذا الشيك (NETCHEX) ويتم الاتفاق بين بنكين مختلفين في هذا الشيك على التعامل به، حيث يقوم كل من الساحب (المشتري) والمستفيد (البائع) بتخزين معلوماتهم لدى البنك، وتكون الآلية المتبعة فيه بأن الساحب يقوم بتدوين البيانات الإلزامية في الشيك ومن ثم يذيله بتوقيعه الإلكتروني ليتسلمه المستفيد بعد ذلك، ويقوم المستفيد بإرسال الشيك إلى بنك الساحب إلكترونياً حتى يتم التأكد من بياناته ودفع قيمته إلى بنك المستفيد.

¹مها عطا الله عجلان السلطاني العنزى، " نحو تنظيم قانوني للتعامل بالشيك الإلكتروني في دولة قطر"، رسالة مقدمة لاستكمال متطلبات الحصول على درجة الماجستير في القانون الخاص، كلية القانون، جامعة قطر، 2021، ص 26-

إذ يقصد بالشيك الرقمي رسالة الكترونية موثقة ومؤمنة يرسلها مصدر الشيك إلى مستلم الشيك يعتمده ويقدمه للبنك الذي يعمل عبر الأنترنت ليقوم البنك أولاً بتحويل قيمته إلى حساب حامل الشيك وبعد ذلك يقوم بإلغاء الشيك وإعادته الكترونياً إلى مستلم الشيك (حامله) ليكون دليلاً على أنه تم صرفه فعلاً.

يعتمد وجود الشيك الرقمي على وسيط يتمثل في البنك يعمل بشكل الكتروني، بحيث يمتلك كل من الساحب والمستفيد حساب لدى مؤسسة مالية تتمثل في بنك، ويجب أن تتضمن هذه المؤسسة قاعدة بيانات تتضمن التوقيع الإلكتروني لكل من الساحب والمستفيد لتتمكن من التحقق من شخصية الموقع، ويجب أن يكون للساحب حساب جاري لدى احد البنوك، ويتم إنشاء توقيع الكتروني لصاحب الحساب وتسجيله في قاعدة البيانات الخاصة بالبنك، ويجب أن يكون المستفيد حساب لدى نفس البنك أو أي بنك آخر، وله توقيع الكتروني مسجل في قاعدة البيانات لدى البنك؛

2.1. الشيك الإلكتروني الذكي: الشيك الإلكتروني الذكي هو شيك ورقي يحمل بيانات مرئية مطبوعة، مزود بشريط ممغنط وخلايا تخزين مدمجة تتضمن بيانات مشفرة يتم قراءتها عن طريق قارئ اليد، بحيث تتبع ذات الآلية المتبعة في البطاقات البنكية، ويتميز بإمكانية معرفة مدى توافر رصيد كافي في الحسابات لتغطية قيمة الشيك.

ويتميز الشيك الذكي عن نظيره الورقي في كونه مزوداً بشريحة الكترونية دقيقة تعمل وفق تقنية التحقق من الأرصدة عبر موجات الراديو، كما يتم من خلال هذه التقنية التحقق من هوية حامل الشيك وبياناته، وتخزن الشريحة المعلومات المطبوعة على الشيك، الأمر الذي يمكن مستخدمي الشيك الذكي من التحقق من صحة التعامل الكترونياً وضمان دفع الشيك.

يتم التعامل بهذا النوع من الشيكات عن طريق استخراج دفتر شيكات ممغنط من البنك، وتكون طريقة إصداره كطريقة إصدار الشيك التقليدي، إلا أن المستفيد يقوم بتمرير الشيك الإلكتروني لدى جهاز القارئ الآلي لتأكد من صحته وحجز المبلغ من حساب الساحب وتحويل المبلغ إلى المستفيد تلقائياً.

من هذا النوع من الشيكات ما يطلق عليه (E- Checks) التي يتم فيها إنشاء الشيك ورقياً وتحرر بياناته الإلزامية يدوياً ومن ثم يذيل التوقيع الكتروني يسلم إلى المتجر

الإلكتروني أو المستفيد بعد أن يتفق مع البنك المستفيد على تصوير الشيك الورقي وإرساله الكترونياً إلى البنك الذي يقوم بدوره بالتأكد من صحة بياناته ووجود رصيد كافي مقابل الوفاء لدى بنك الساحب.

ثانياً: التحويلات المالية الإلكترونية

يمكن إبراز مفهوم التحويلات المالية من خلال تبيان تعريفها، خصائصها، إجراءاتها.

1. تعريف التحويلات المالية الإلكترونية: يعتبر التحويل المالي الإلكتروني عن عملية نقل الأموال من حساب مصرفي لحساب مصرفي آخر سواء كان هذا الحساب المصرفي لنفس الشخص أو شخص آخر، كذلك في نفس البنك أو بنك آخر أو عدة بنوك أخرى عن طريق استخدام أدوات التقنية الشبكية والعمليات الإلكترونية، وهنا تجرد العمليات المادية وتنتقل إلى العمليات الرقمية بما يسمى البنوك الإلكترونية التي يكون جل نشاطها عبر قنوات الاتصال ومراسلات بيانية على شبكة الأنترنت، من هذا المنطلق تعتبر تقنية التحويلات المصرفية عبارة عن "عملية نقل الأموال من حساب مصرفي إلى حساب مصرفي آخر تنفذ من خلال وسيلة الكترونية كالهاتف، الحاسوب، أو شريط مغناطيسي بهدف امر أو توجيه أو تفويض منشأة مالية بإجراء قيد دائن أو مدين في الحساب".

كما يعرف التحويل الإلكتروني على انه: " عبارة عن عملية منح الصلاحية لبنك ما للقيام بحركات التحويلات المالية الدائية والمدينة الكترونياً، من حساب بنكي إلى حساب بنكي آخر، تتم العمليات الكترونياً عن طريق أجهزة الكمبيوتر أو الهاتف أو المودم عوضاً عن استخدام الأوراق".¹

2. إجراءات التحويل المالي الإلكتروني: يوقع العميل نموذجاً معتمداً واحداً لمنفعة الجهة المستفيدة مثلاً (التاجر) ويتيح هذا النموذج اقتطاع القيمة المحددة من حساب العميل وفق ترتيب زمني معين (يوميًا أو أسبوعياً أو شهرياً) ويختلف نموذج التحويل المالي الإلكتروني عن الشيك في أن صلاحيته تسري لأكثر من عملية تحويل واحدة؛ وفي العادة يتعامل البنك

¹ زحوفي نور الدين، زمالة عمر، " التحويل المالي الإلكتروني: اليات التعامل والمخاطر في ظل عصريّة وسائل الدفع"،

مجلة الاقتصاد الدولي والعمولة، المجلد 1، العدد 1، 2018، ص ص 256-257

والعميل مع وسطاء وظيفتهم توفير البرمجيات اللازمة ويمكن إيجاد العديد منها على الأنترنت.

ويقوم العميل ببناء وإرسال التحويل عن طريق المودم إلى الوسيط؛ ويقوم الوسيط بتجميع التحويلات المالية وإرسالها إلى دار المقاصة المالية الآلية التي بدورها ترسل نموذج التحويل المالي الإلكتروني إلى بنك العميل؛ ويقارن بنك العميل التحويل المالي (الوارد من دار المقاصة) برصيد العميل؛ وفي حال عدم تغطية الرصيد لقيمة التحويل المالي يتم إرسال إشعار بعدم كفاية الرصيد إلى الوسيط ليقوم بدوره بإعادة الإشعار إلى العميل، أما إذا كان الرصيد كافيا لتغطية قيمة التحويل المالي فعندها يتم اقتطاع قيمة التحويل منه وتحويلها إلى حساب المستفيد (البنك أو التاجر) في وقت السداد المحدد بالنموذج.

أما إذا رغب التاجر في تنفيذ التحويلات المالية عبر دار المقاصة الآلية دون المرور بوسيط، فإنه يتوجب على التاجر نفسه أن يشتري البرمجيات الخاصة التي تسمح بإجراء هذه العملية، وتكون هذه البرمجيات مؤمنة بكلمة مرور خاصة بالتاجر وفي هذه الحالة، يقوم العميل باعتماد نموذج الدفع مرفقا بشيك مصدق لصالح التاجر، ثم يقوم التاجر بإرسال الاعتماد إلى البنوك لاقتطاع المبلغ من حساب العميل في الوقت المحدد، وتحويله إلى حساب التاجر؛ وفي هذه الحالة لا حاجة للتحقق من كفاية رصيد العميل لأن الشيك المصدق يضمن ذلك.¹

3. مزايا التحويلات المالية الإلكترونية: للتحويلات المالية الإلكترونية عدة مزايا يمكن

أن نوجزها فيما يلي:²

1.3. تنظيم الدفعات: يكفل الإنفاق على الوقت واقتطاع وتسديد قيمة التحويلات المالية

تنظيم عملية الدفع دون أي ريبة في مكان السداد في الوقت المحدد؛

2.3. تيسير العمل: الغت عملية المقاصة الآلية حاجة العميل والتاجر إلى زيارة البنك

لإيداع قيمة التحويلات المالية مما يعني تيسير الأمر ورفع فعالية نظام العمل؛

¹ محمد الصيرفي، مرجع سابق، ص 453

² زهير زواش، " دور نظام الدفع الإلكتروني في تحسين المعاملات المصرفية -دراسة حالة الجزائر"، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير، تخصص: تمويل دولي والمؤسسات المالية والنقدية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، 2010-2011، ص45

3.3 السلامة والأمن: الغت المقاصة الآلية والتحويلات المالية الإلكترونية الخوف من سرقة الشيكات الورقية والحاجة إلى تناقل الأموال السائلة؛

4.3 تحسين التدفق النقدي: رفع إنجاز التحويلات المالية الكترونيا موثوقية التدفق النقدي وسرعة تناقل النقد؛

5.3 تقليل الأعمال الورقية: يمثل ذلك في تقليل الاعتماد على النماذج الورقية والشيكات التقليدية وغيرها من المعاملات الورقية؛

6.3 توفير المصارف: قللت الشبكات نظام المقاصة الآلية تكاليف إدارة عملية المقاصة؛

7.3 زيادة رضا العملاء: تكفل سرعة عملية التحويل الإلكتروني وانخفاض كلفتها تحقيق رضا العملاء وتوطيد ثقتهم في التعامل مع التاجر أو الشركة.

المطلب الثالث: النقود الإلكترونية والمحافظ الإلكترونية

لقد أدت التكنولوجيا إلى ظهور وتطور النقود من صيغتها التقليدية إلى صيغة الكترونية ما جعلها تتغير في مفهومها وخصائصها؛ إضافة إلى المحافظ المالية التي تغيرت هي الأخرى وانتقلت إلى مفهوم المحافظ الإلكترونية وهو ما سيجري التطرق إليه في هذا المطلب.

أولاً: النقود الإلكترونية

1. تعريف النقود الإلكترونية: تعرف النقود الإلكترونية على أنها: "مجموعة من البروتوكولات والتواقيع الرقمية التي تتيح للرسالة الإلكترونية أن تحل فعليا محل تبادل العملات التقليدية، وبعبارة أخرى النقود الإلكترونية هي المكافئ الإلكتروني للنقود التقليدية التي اعتدنا تداولها"¹؛

وفقا لهذا التعريف فإن النقود الإلكترونية ما هي إلا وسيلة دفع يستخدمها المشتري لإتمام معاملاته التجارية، بأسلوب الكتروني من خلال الحاسوب المرتبط بشبكة الأنترنت.

¹سيدي جميلة، مسعداوي يوسف، " وسائل الدفع الإلكترونية"، الملتقى العلمي الرابع حول: عصرنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية وإشكالية اعتماد التجارة الإلكترونية في الجزائر - عرض تجارب دولية-، موسوعة الاقتصاد والتمويل الإسلامي، يومي 26-27 افريل 2011، ص2

2. تعرف النقود الإلكترونية بأنها: " عبارة عن نقود غير ملموسة تأخذ صورة وحدات الكترونية تخزن في مكان امن على الهارد ديسك لجهاز الكمبيوتر الخاص بالعمل يعرف باسم المحفظة الإلكترونية، ويمكن للعمل استخدام هذه المحفظة في القيام بعمليات البيع أو الشراء أو التحويل"¹

3. عرفها البنك المركزي الأوروبي بأنها: " مخزن الكتروني لقيمة نقدية على وسيلة تقنية تستخدم بصورة شائعة للقيام بمدفوعات لمتعهدين غير من أصدرها، دون الحاجة إلى وجود حساب بنكي عند إجراء الصفقة وتستخدم كأداة محمولة مدفوعة مقدما"²

4. عرفتها اللجنة الأوروبية على أنها: " قيمة نقدية ممثلة بواسطة التزام على المصدر، مخزنة على جهاز الكترونية ومصدرة في مقابل كمية من النقود العادية لا تقل في قيمتها عن القيم النقدية المصدرة، وتكون مقبولة كوسيلة للدفع من قبل المتعهدين غير من أصدرها"³.

نجد هذا التعريف هو الأقرب إلى الصحة نظرا لدقته وشموله لصور النقود الإلكترونية واستبعاده للظواهر الأخرى التي يمكن أن تتشابه معها.

وعليه يمكن تعريف النقود الإلكترونية على أنها: " قيمة نقدية مخزنة على وسيلة الكترونية مدفوعة مقدما وغير مرتبطة بحساب بنكي، وتحظى بقبول واسع من غير من قام بإصدارها، وتستعمل كأداة للدفع لتحقيق أغراض مختلفة"⁴.

5. خصائص النقود الإلكترونية: من خلال عرضنا السابق، فإننا نستطيع أن نستنتج مجموعة من الخصائص التي تميز النقود الإلكترونية عن باقي وسائل الدفع الإلكترونية كما يلي:

¹فريد النجار، وليد النجار وآخرون، " وسائل المدفوعات الإلكترونية، التجارة والأعمال الإلكترونية المتكاملة"، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2006، ص118

²Eroupean Central Bank, « Report of Elctronic Money », Frankfurt, Germany, August, 1998, p7

³زكريا مسعودي، الزهرة جعريف، " ماهية النقود الإلكترونية"، المجلة الدولية للبحوث القانونية والسياسية، المجلد2، العدد3، ديسمبر 2018، ص42

⁴رافت رضوان، " عالم التجارة الإلكترونية"، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، 1999، ص ص93-97

1.5 النقود الإلكترونية قيمة نقدية مخزنة الكترونياً: فالنقود الالاشخصي؛ه وخلافا للنقود القانونية عبارة عن بيانات مشفرة يتم وضعها على وسائل الكترونية في شكل بطاقات بلاستيكية أو على ذاكرة الكمبيوتر الشخصي ؛

2.5 النقود الإلكترونية ثنائية الأبعاد: إذ يتم نقلها من المستهلك إلى التجار دون الحاجة إلى وجود طرف ثالث بينهما كمصدر هذه النقود مثلا، فالنقود الإلكترونية صالحة لإبراء الذمة ووسيلة لدفع أثمان السلع والخدمات دون أن يقضي ذلك قيام البائع بالتأكد من حقيقة هذه النقود أو من كفاية الحساب البنكي للمشتري كما هو الحال بالنسبة لوسائل الدفع الإلكترونية، حيث يتأكد البائع من مدى كفاية الرصيد الموجود في حساب المشتري؛

3.5 النقود الإلكترونية ليست متجانسة: حيث أن كل مصدر يقوم بخلق وإصدار نقود الكترونية مختلفة، فقد تختلف هذه النقود من ناحية القيمة، وقد تختلف أيضا بحسب عدد السلع والخدمات التي يمكن أن يشتريها الشخص بواسطة هذه النقود، فهذه النقود ليست متماثلة أو متجانسة؛

4.5 سهولة الحمل: تتميز النقود الإلكترونية بسهولة حملها نظرا لخفة وزنها وصغر حجمها ولهذا فهي أكثر عملية من النقود العادية، ويرجع ذلك إلى أنها تعفي الفرد من حمل نقود كبيرة لشراء السلع والخدمات رخيصة الثمن كالصحيفة أو مشروب أو وجبة؛

5.5 وجود مخاطر لوقوع أخطاء بشرية وتكنولوجية: يلاحظ أن النقود الإلكترونية هي نتيجة طبيعية للتقدم التكنولوجي، وعلى الرغم مما تقدمه التكنولوجيا للبشرية من وسائل الراحة والرفاهية، فإنها تظل عرضة للأعطال مما يتسبب في وقوع مشكلات كصيرة خاصة في ظل عدم وجود كوادر مدربة وخبيرة تكون قادرة على إدارة المخاطر المترتبة على مثل هذه التقنيات الحديثة، وهذا ينطبق على النقود الإلكترونية، وبصفة خاصة تلك التي يتم التعامل بها عبر الأنترنت، وعلى النقيض من ذلك، فإن النقود العادية تتميز بالوضوح وقلة الأخطاء الناتجة عن التعامل بها. ومع هذا فمن المتوقع أن تقل المشكلات الناتجة عن التعامل بالنقود الإلكترونية في المستقبل مع اعتياد استخدامها والتعامل بها.

6.5 النقود الإلكترونية هينقود خاصة: على عكس النقود القانونية التي يتم إصدارها من قبل البنك المركزي، فإن النقود الإلكترونية يتم إصدارها في غالبية الدول عن طريق شركات أو مؤسسات ائتمانية خاصة، ولهذا فإنه يطلق على هذه النقود اسم النقود الخاصة.¹

6. أنواع النقود الإلكترونية: يمكن تقسيم أشكال النقود الإلكترونية حسب عدة معايير سنعرضها فيما يلي:

1.6 معيار الوسيلة: ويمكن تقسيم النقود الإلكترونية وفقا للوسيلة المستخدمة لتخزين القيمة النقدية عليها إلى البطاقات سابقة الدفع، والقرص الصلب، والوسيلة المختلطة.

2.6 البطاقات المسبقة الدفع: يتم بموجب هذه الوسيلة تخزين القيمة النقدية على شريحة إلكترونية مثبتة على بطاقة بلاستيكية، وأخذ هذه البطاقات صورا متعددة، واسبط هذه الأشكال هي البطاقات التي يسجل عليها القيمة النقدية الأصلية والمبلغ الذي تم إنفاقه، ومن أمثلتها البطاقات الذكية المنتشرة في الولايات المتحدة الأمريكية، وبطاقة دامونت سابقة الدفع، وتالتي يتم تداولها بصورة شائعة في الدانمارك، وهناك أيضا بعض البطاقات التي تستخدم كـنقود إلكترونية وتستعمل في ذات الوقت كبطاقات خصم مثل البطاقات المنتشرة في فنلندا، وهناك أيضا بطاقات متعددة الأغراض، أي تستخدم في ذات الوقت كبطاقة خصم، وكبطاقة تليفون شخصية بالإضافة إلى كونها نقودا إلكترونية.

3.6 القرص الصلب: ويتم تخزين النقود على القرص الصلب للكمبيوتر الشخصي ليقوم الشخص باستخدامها للشراء خلال شبكة الأنترنت، ولهذا فإنه يطلق على هذا النوع من النقود مسى النقود الشبكية.

وطبقا لهذه الوسيلة، فإن مالك النقود الإلكترونية يقوم باستخدامها في شراء ما يرغب فيه من السلع والخدمات من خلال شبكة الأنترنت، على أن يتم خصم ثم هذه السلع والخدمات في ذات الوقت من القيمة النقدية الإلكترونية المخزنة على ذاكرة الكمبيوتر الشخصي.

¹محمد الصيرفي، " الإدارة الإلكترونية"، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2006، ص ص394-395

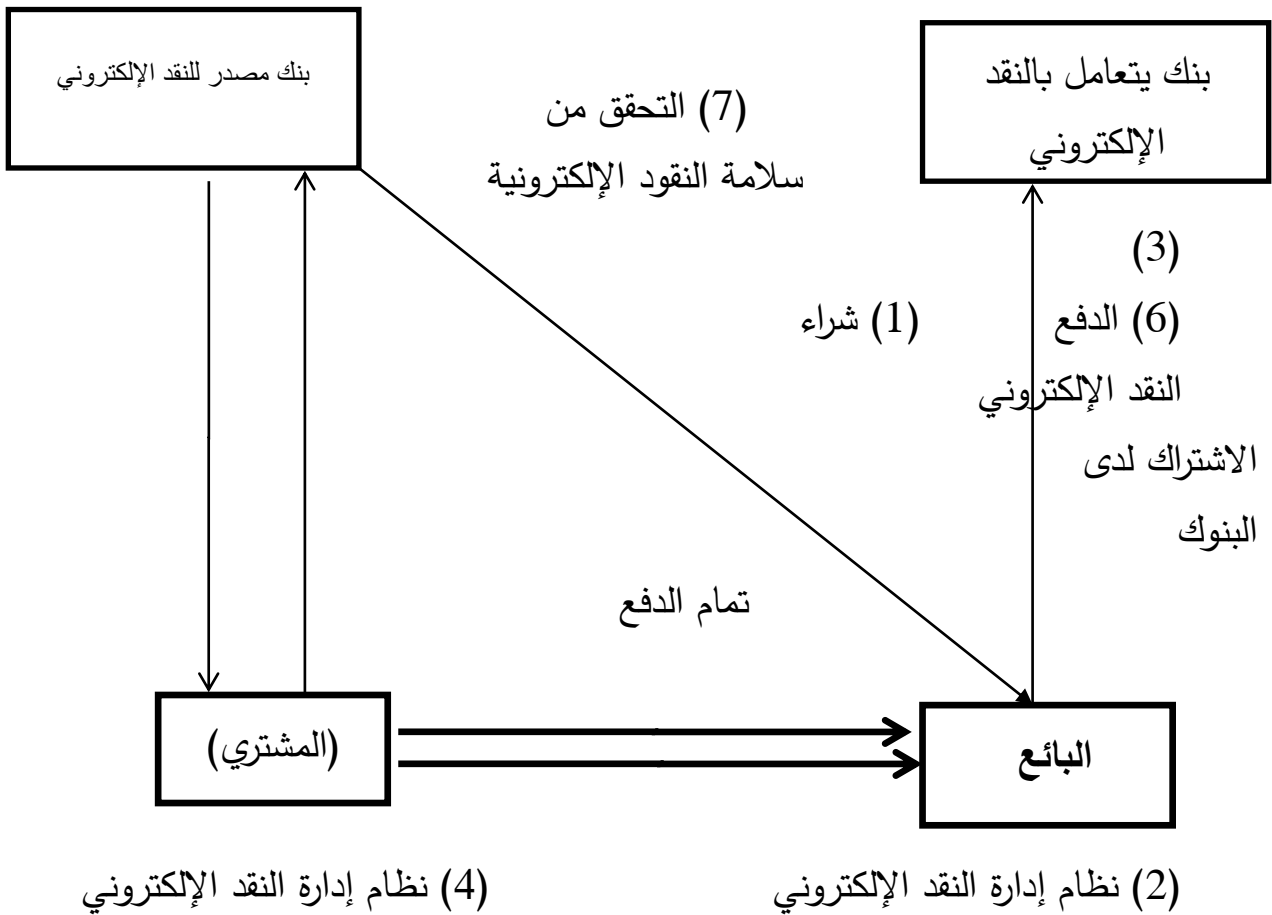
4.6 الوسيلة المختلطة: وتعد هذه الوسيلة خليطاً مركباً من الطريقتين، حيث يتم بموجبها شحن القيمة النقدية الموجودة على بطاقة إلكترونية سابقة الدفع على ذاكرة الحاسب الآلي الذي يقوم بقراءتها وبثها عبر شبكة الأنترنت إلى الكمبيوتر الشخصي لبائع السلع والخدمات.

5.6 معيار القيمة النقدية: هناك تصنيف آخر للنقود الإلكترونية ويركز على معيار حجم القيمة النقدية المخزنة على الوسيلة الإلكترونية (البطاقة البلاستيكية أو القرص الصلب) ونستطيع أن نميز هنا بين نوعين من النقود الإلكترونية.

_ بطاقات ذات قيمة نقدية ضعيفة: وهي بطاقة صالحة للوفاء بأثمان السلع والخدمات التي لا تتجاوز قيمتها دولاراً واحداً.

_ بطاقات ذات قيمة متوسطة: وهي تلك التي تزيد قيمتها عن دولار ولكنها لا تتجاوز 100 دولار.¹

الشكل رقم (02): دورة استخدام النقود الإلكترونية وإجراءاتها



¹شوقي جباري، "الأثار المترتبة للنقود الإلكترونية على السياسية النقدية"، مجلة الاقتصاد الجديد، العدد 5، جانفي 2012، ص ص 317-318

المصدر: فريدة قلقول، "أهمية أنظمة الدفع الإلكترونية في المصارف - دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية - أم البواقي"، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية، تخصص: مالية وبنوك، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، 2012-2013، ص 62

من خلال الشكل أعلاه، فإن المشتري يقوم بعملية استبدال النقود الإلكترونية وذلك عن طريق احد المصارف المصدرة للنقود الإلكترونية وحصوله على برنامج خاص مجاناً لغدارة النقد الإلكتروني، اشترك البائع في هذا النظام من خلال احد المصارف التي تتعامل بالنقد الإلكتروني (موجود على شبكة الأنترنت)؛ يبدأ المشتري بتصفح مقر البائع واختيار السلع والتعرف على أسعارها، ثم اتخاذ القرار بالدفع من خلال النقود الإلكترونية، يقوم البرنامج الإداري باختيار الرصيد إذا كان يسمح بالسداد أو عدمه وتحديد قيمتها وإرسالها للبائع عن طريق المصرف المصدر للعملية ويقوم برنامج إدارة النقد للبائع بإبلاغ المشتري بإتمام العملية.

7. مزايا النقود الإلكترونية: تتميز النقود الإلكترونية بمجموعة من المزايا تتمثل في:
 - _ تكلفة تداولها زهيدة: تحويل النقود الإلكترونية (أي الرقمية) عبر الأنترنت أو الشبكات الأخرى أرخص كثيراً من استخدام الأنظمة البنكية التقليدية.
 - _ لا تخضع للحدود: يمكن تحويل النقود الإلكترونية من أي مكان إلى آخر في العالم، وفي أي وقت كان، وذلك لاعتمادها على الأنترنت أو على الشبكات التي لا تعترف بالحدود الجغرافية، ولا تعترف بالحدود السياسية.
 - _ بسيطة وسهلة الاستخدام: تسهل النقود الإلكترونية التعاملات البنكية إلى حد كبير، فهي تغني عن ملء الاستمارات وإجراء الاستعلامات البنكية عبر الهاتف.
 - _ تسرع عمليات الدفع: تحري حركة التعاملات المالية ويتم تبادل معلومات التنسيق الخاصة بها فوراً في الزمن الحقيقي دون الحاجة إلى أي وساطة، مما يعني تسريع هذه العملية.
 - _ تشجع عمليات الدفع الآمنة: تستخدم البنوك التي تتعامل بالنقود الإلكترونية أجهزة خادمة تدعم بروتوكول الحركات المالية الآمنة، كما تستخدم مستعرضات لشبكة الويب تدعم

بروتوكول الطبقات الأمنية (Secure socket layers-ssl)، مما يجعل عمليات دفع النقود الإلكترونية أكثر أماناً.¹

ثانياً: المحفظة الإلكترونية

تعريف المحافظ الإلكترونية: المحافظ الإلكترونية تقوم بتحويل النقد إلى سلسلة رقمية، وتخزن على القرص الثابت في موقع العمل، وهذا يحد من استخدام النقود في المعاملات التي تتم على شبكة الأنترنت، ومعظم الحقائب الإلكترونية تقوم بتخزين النقد الإلكتروني على البطاقات الذكية التي تتمكن من دفع أي مبلغ من الحقيبة الإلكترونية في أي مكان.²

يمكن تعريف محفظة النقود الإلكترونية على أنها: " وسيلة دفع افتراضية تستخدم في سداد المبالغ قليلة القيمة بشكل مباشر أو غير مباشر".³

المحفظة الإلكترونية هي: " برنامج يقوم المستخدم بتتصيه على جهاز الحاسب الشخصي، ويتم تخزين المعلومات الشخصية وأرقام البطاقة الائتمانية في هذا البرنامج، وعندما يقوم المستخدم بعملية الشراء يقوم بالضغط على كبسة واحدة على هذا البرنامج ليتم تعبئة المعلومات المطلوبة آلياً، وظهرت هذه الطريقة بدلاً من قيام العميل بتعبئة نموذج الشراء في كل عملية".⁴

ومن الأسباب التي أدت إلى ابتكار المحفظة الإلكترونية هو حماسة المتسوقون بالنسبة إلى التسويق المباشر، حيث أصبحوا يتعبون من الدخول المتكرر إلى معلومات الشحن والسداد في كل مرة يقومون فيها بالشراء، والمشكلة الأخرى التي تحلها المحافظ الإلكترونية هي توفير مكان تخزين آمن بالنسبة لبيانات بطاقة الائتمان والنقد الإلكتروني، وبهذا فإن المحفظة الإلكترونية تشبه في خدماتها الوظيفة المماثلة للمحافظ المادية، أما المعلومات التي تخزنها هذه المحفظة كحد أدنى، هي تخزين المعلومات الشحن والفواتير شاملة أسماء

¹مصطفى كافي، "النقود والبنوك الإلكترونية"، دار رسلان للطباعة والنشر والتوزيع، سوريا، 2011، ص 61
²حجازي بيومي عبد الفتاح، " النظام القانوني لحماية الحكومة الإلكترونية"، ج1، ط1، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2003، ص296

³غنام شريف محمد، " محفظة النقود الإلكترونية"، دار النهضة العربية، مصر، 2003، ص12
⁴ناظم محمد نوري الشمري، عبد الفتاح زهير العبدلات، " الصيرفة الإلكترونية"، دار وائل للنشر، ط1، الأردن، 2008،

المستهلكين وعنوان الشارع والمدينة والولاية والدولة والرقم البريدي، ومعظم المحافظ الإلكترونية يمكنها أن تحمل أسماء وأرقام بطاقات الائتمان، كما تحمل نقدا الكترونيا من مختلف الموردين.¹

8. خصائص المحفظة الإلكترونية: تتميز المحافظ الإلكترونية بمجموعة من الخصائص من بينها:²

المحفظة الإلكترونية تعطي حلا متطورا للدفع بمبالغ صغيرة، وبالتالي التخلص من أسعار أو تكاليف معالجة الشيكات وباقي وسائل الدفع الورقية في كل عملية أو صفقة تجارية ذات المبالغ الصغيرة؛

تسمح بتخفيض عمليات الدفع بالنقد، وبالتالي التخلص من تكاليف المعالجة؛ هي وسيلة ملائمة تماما للصفقات التجارية نظرا لسرعتها؛ تستعمل للدفع بمبالغ صغيرة (جرائد، مجلات...).

_ أنواع المحافظ الإلكترونية: تقع المحافظ الإلكترونية في فئتين على أساس مكان تخزينها:³

_ المحافظ الإلكترونية **Service – Side**: تخزن معلومات المستهلك لدى تاجر معين، أو لدى ناشر المحفزة ونقطة الضعف للمحافظ الإلكترونية **Service – side** هي أن سيرفر العميل إذا اخل بأمنه يمكنه كشف آلاف من المعلومات الشخصية عن المستخدمين بما في ذلك أرقام بطاقات الائتمان لأطراف غير مرخص لها بالاطلاع عليها، وعادة فإن المحافظ الإلكترونية **service – side** تستخدم إجراءات امن قوية لتحجيم أو منع إمكانية الإفشاء غير المرخص به؛

_ المحافظ الإلكترونية **Client –side** : تخزن معلومات المستهلك على حاسوب المستهلك نفسه، وتخزين محفظة الكترونية على حاسوب المستهلك ينقل المسؤولية للمحافظة على السرية إلى المستخدم، ونظرا لأنه لا توجد معلومات للمستخدم مخزنة على سيرفر

¹ رابح حمدي باشا، " تطور طرق الدفع في التجارة الإلكترونية"، مجلة علوم الاقتصاد والتسيير والتجارة، ب.ع، ب.س، ص 178

² بوزرق إبراهيم فوزي، " دراسة تحليلية حول التجربة الجزائرية في مجال النقد الآلي البنكي -دراسة حالة القرض الشعبي الجزائري-"، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير، تخصص: تحليل اقتصادي، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، 2007-2008، ص55

³ علوية السيد، " التجارة الإلكترونية ومهارات التسويق العلمي"، ط1، القاهرة، دار الأمين، 2002، ص43

مركزي، فليس هناك فرصة لأن يحدث هجوم على بائع المحفظة الإلكترونية، ويستطيع الحصول على معلومات المستهلك مثل أرقام بطاقة الائتمان.

_ **محفظة النقود الخيالية:** تختلف عن المحافظ الإلكترونية العادية كونها لا تتطلب دعامة مادية وإنما تعتمد على برمجيات تحمل على قرص مضغوط لكمبيوتر المشتري، هذه الخاصية تحمل إمكانية فقدان القيم النقدية في حال فساد القرص أو تدميره من بين الأنظمة المطبقة لها beens الفرنسية، أما على المستوى الدولي نجد كل من Splashplastique ، Luk smart odysée.

_ **خطوات الدفع باستخدام المحفظة الإلكترونية:** تتم عملية الدفع باستخدام المحفظة الإلكترونية كالآتي:¹

يقوم حامل المحفظة الإلكترونية عند الوصول إلى النقطة الخاصة بالشراء بإظهار السلع المراد شراءها، وتبدأ عملية الجمع المتتالية لعملية البضاعة؛ يتم إظهار المحفظة وتميرها على الجهاز المعد لقراءتها؛

عند نقطة الشراء يقوم الجهاز بطلب تأكيد الهوية من صاحب المحفظة الإلكترونية وذلك بتمرير بصمة الأصبع أو إدخال رقم سري، وهنا توجد إمكانية تمرير ثلاث محاولات فقط من بصمة الأصبع أو وضع الكود الخاص به، وفي حالة تعدي الثلاث محاولات فإن البطاقة سوف يتم تجميدها؛

بعد التأكد من الهوية يقوم الجهاز بإظهار رسالة خاصة لاختيار نوع الدفعة المراد البدء بها؛

يتم الاختيار بين احد الأمرين أما عن طريق استخدام القيمة المخزنة بالمحفظة الإلكترونية أو الاختيار الثاني عن طريق بطاقة الائتمان، ففي حالة الاختيار الأول أن لم تحتوي على رصيد كافي فإنه يقوم بإظهار رسالة بذلك؛ وعليه يقوم باختيار الطريقة الثانية؛

تظهر رسالة تأكيد من صحة العملية التي تمت والقيمة المراد دفعها وتحويلها إلى حساب الطرف الثاني؛

¹بوصوفة أميرة، روابحية إكرام، " متطلبات تفعيل وسائل الدفع الإلكترونية في الاقتصاد الجزائري -دراسة ميدانية لبنك الفلاحة والتنمية الريفية- وكالة قالمة"، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية، تخصص: اقتصاد نقدي وبنكي، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة 8 ماي 1945، 2020-2021، ص33

ظهور رسالة تأكيد (تمت العملية بنجاح) بان القيمة تم خصمها من حسابك؛
يتم استخراج وطبع الإيصال للطرف الأول (المشتري).

الخلاصة الفصل:

تشكل وسائل الدفع الإلكترونية احد الاتجاهات العصرية التي ساهمت كل من تكنولوجيا المعلومات والتجارة الإلكترونية إلى ظهورها، خاصة على اعتبار أن التجارة الإلكترونية تحتاج إلى ضرورة مواكبة البنوك التي تعتبر مصدر التمويل الأول لها، كما تتنوع هذه الوسائل بين البطاقات البنكية، الشيك الإلكتروني، المحفظة الإلكترونية، النقود الإلكترونية وفقا للهدف من استخدامها وطبيعة العملية التي يتم إجراءها.

الفصل الثاني: جودة الخدمات المصرفية.

المبحث الأول: الخدمات المصرفية.

مع التطور الزمني والتكنولوجي تطورت وتعددت وتنوعت الخدمات تحت ما يسمى بالعولمة المصرفية وذلك لتلبية الحاجات المتنوعة والمتزايدة للعملاء.

المطلب الأول: ماهية الخدمات

سنترك في هذا المطلب إلى مفهوم الخدمات وخصائصها وغير ذلك... إلخ

أولاً: مفهوم الخدمات

لقد تعددت تعاريف و مفاهيم الخدمة، وبالتالي سنوجز بعضاً منها كالآتي:

"الخدمة عبارة عن أعمال أو أفعال وعمليات و انجازات، أو أي نشاط أو انجاز منفعة يقدمها طرف ما لطرف آخر، وهي نشاط أدائي ينفذ للزبون، أو نشاط استهلاكي مع مشاركة الزبون لكن ليس بمقصد تملك التسهيلات أو سلع المنظمة والخدمة أيضا منتج غير ملموس يقدم المنافع للمستفيد نتيجة لاستخدام جهد بشري أو الي ولا ينتج عن تلك المنافع حيازة شيء مادى ملموس"¹.

وعرفت جمعية التسويق الأمريكية بأنها: " منتجات غير ملموسة، يتم تبادلها مباشرة من المنتج إلى المستعمل، ولا يتم نقلها أو تخزينها، وهي تقريبا تفتى بسرعة، وهي في الغالب يصعب تحديدها أو معرفتها لأنها تظهر للوجود بنفس الوقت التي يتم شراؤها وانتهائها، فهي تتكون من عناصر غير ملموسة متلازمة، وغالبا ما تتضمن مشاركة الزبون بطريقة هامة، حيث لا يتم نقل ملكيتها وليس لها لقب أو صفة"².

وقد عرفت على أنها: " فعل أو أداء أو جهد يقدم من طرف إلى طرف آخر وقد يرتبط ذلك الفعل أو الأداء غير الملموس بتقديم منتج غير عادي، ولا يمكن تملكه"³

أحمد نافع المدادحة ومحمد عزت الحلامة، الطبعة الأولى، تسويق الخدمة المعلوماتية في المكتبات، دار المعترز، عمان،

الأردن، 2010، ص 47¹

² نظام موسى سويدان وشفيق ابراهيم الحداد، التسويق (مفاهيم معاصرة)، الطبعة الأولى، دار حامد، عمان، الأردن،

2003، ص 23

ثامر البوري وأحمد الرحومي، تسويق الخدمات المالية، الطبعة الأولى، دار إثراء، عمان، الأردن، 2008، ص 77³

ثانياً: خصائص الخدمات

للخدمة العديد من الخصائص نذكر أهمها كالاتي:

الجدول رقم (02): خصائص الخدمة بالمقارنة مع السلع الملموسة

السلعة	الخدمة
السلعة ملموسة، والحيازة عليها هو سند الملكية	الخدمة غير ملموسة، ليس له بيان يمكن تملكه، تتوقف قيمتها على الخبرة
يمكن تخزينها لاستخدامها في وقت آخر عند الحاجة	تتميز بالفناء، لا يمكن تخزينها أو تحويلها للاستخدام في وقت لاحق.
يمكن تصنيفها إلى مستويات حسب جودتها، ويمكن الحكم على جودتها من خلال الحواس	تتلازم مع مقدمها ولا يمكن الفصل بين جودة الخدمة ومن يقدمها
يمكن تصنيعها وفقاً لنظام الإنتاج الكبير، يمكن تطبيق أنظمة دقيقة لرقابة الجودة	تتعدد مستويات جودة الخدمة باختلاف مقدمها وباختلاف وقت تقديمها ومن الصعب تصنيعها أو إنتاجها إنتاجاً كبيراً.

المصدر: ظاهر مرسي عطية، أساسيات التسويق الحديث، دار النسر الذهبي، مصر،

2004، ص. 29.

1. **عدم التجانس أو عدم التماثل:** وتعني عدم القدرة على تمييز الخدمات وخاصة تلك التي يعتمد تقديمها للأفراد بشكل كبير، وهذا يعني أنه يصعب على مقدم الخدمة أن يتعهد بأن تكون خدماته متماثلة أو متجانسة دائماً، وبالتالي فهو لا يستطيع ضمان مستوى جودة الخدمة مثلما يفعل منتج السلع¹.
2. **غياب المخزون (الفناء):** تتميز الخدمة بالفقدان بعد الإنتاج، إذ يتعذر تخزينها، بسبب عدم ملموسيتها ويترتب على عدم التخزين اعتبارات تسويقية مهمة، فالخدمة التي تقدم في مدة معينة تعد خسارة وفرصة ضائعة لا تعوض، وعليه فإن القعد الخالي من الطائفة مثلاً: يعد خسارة لأنه لا يمكن بيعه أو تخزينه لاحقاً¹.

¹ بشير عباس العلق، تسويق الخدمات، دار زهران، عمان، الأردن، 2007، ص 27

3. عدم الحصول على ملكية الخدمة: إن عدم انتقال الملكية تمثل خاصية تميز بين السلعة والخدمة، وذلك لأن المستهلك له فقط الحق باستعمال خدمة معينة دون أن يمتلكها مثال : غرفة في فندق تكون بهدف الاستعمال أو الاستئجار للشيء، بينما في حالة شراء السلعة، فالمستهلك له حق التصرف بها².

المطلب الثاني: الخدمات المصرفية وأنواعها.

لقد تغيرت الخدمات المصرفية وتطورت بفضل التكنولوجيات الحديثة التي تبنتها البنوك والتي أضافت لها العديد من الميزات.

أولاً: مفهوم الخدمة المصرفية.

يمكن تعريف الخدمة المصرفية على أنها: مجموعة من الأنشطة التي تتعلق بتحقيق منافع معينة للعميل سواء كان بمقابل مادي أو بدون، فقد يقدم البنك خدمات مجانية لعملائه³. هي مجموعة من العمليات ذات المضمون المنفعي الذي يتصف بتغلب العناصر غير الملموسة على العناصر الملموسة ويتجسد المضمون المنفعي للخدمة المصرفية في بعدين أساسيين هما:

• **البعد المنفعي:** يشمل مجموعة المنافع التي يسعى الزبون لتحقيقها من خلال استخدامه للخدمة.

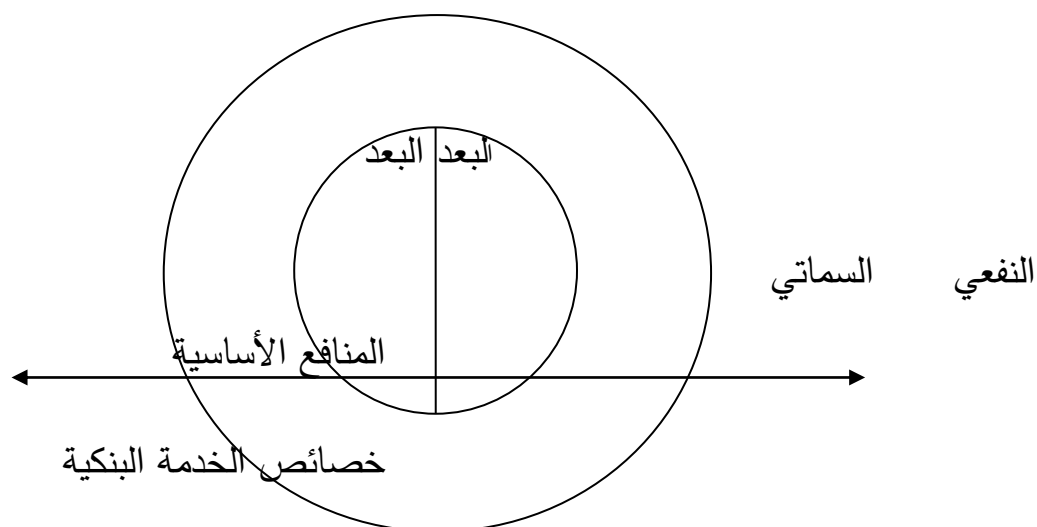
• **البعد السماتي:** ويشمل مجموعة الخصائص التي تتصف بيها تلك الخدمة البنكية.

¹المرجع نفسه، ص 29

²هاني حامد الضمور، مرجع سبق ذكره، ص 27

³زيد رمضل ومحفوظ جودة، الاتجاهات المعاصرة في ادارة البنوك، دار وائل، عمان، الأردن، 2000، ص 307

الشكل رقم(03): الخدمة المصرفية ببعديها المنفعي والسماطي



المصدر: ناجي معلا، الأصول العلمية للتسويق المصرفي، الطبعة الثالثة، المكتبة

الوطنية، عمان، الأردن، 2007، ص43

كما تعرفها منظمة الإيزو على أنها : " عبارة عن النتائج المتولدة من خلال النشاطات المتعلقة بالتفاعل بين المورد والزبون أو عن طريق النشاطات الداخلية للمورد بهدف التقاء احتياجات الزبون"¹.

ثانياً: أنواع الخدمة المصرفية.

إن تشكيلة الخدمات المصرفية تتضمن عدة أوجه لتقديمها :

1.الخدمات الصرفة:

ويحصل عليها عن طريق عمل خدمي يؤديه موظفو البنك ومثال ذلك خدمات الاستشارة، والهندسة المالية... إلخ.

¹ناجي معلا، الأصول العلمية للتسويق المصرفي، الطبعة الثالثة المكتبة الوطنية، عمان، الأردن، 2007، ص42

2. الخدمات المختلطة:

وهي الخدمات التي تجمع بين أداء على خدمي ومنتج للتجهيز في نفس الوقت، إذ ومع التطور الحاصل في مجال الإعلام الآلي في المصارف، فهذه الخدمات تطورت بشكل كبير على حساب الخدمات المصرفية، ونجد أن خدمات الاستشارة أصبحت تعتمد بشكل متزايد على وسائل أخرى كالأنظمة الخبيرة وأنظمة الإعلام الآلي للمساعدة على اتخاذ القرارات وفي وقتنا الحالي فإن معظم الخدمات المصرفية تحمل في طياتها قدرا كبيرا من التكنولوجيا.

3. الخدمات الرأسمالية:

هذا الرأسمال يكون في شكل قروض وودائع، وهذه الخدمات تتبع من وظيفة الوساطة المالية المصرف، وتعتبر من المميزات التي تتسم بها النشاطات التجارية والمالية في المصرف بم أن منحها ينعكس على حالة الذمة المالية للمؤسسة المصرفية¹.

وبصفة عامة هناك نوعان من الخدمات المقدمة من طرف المصارف:

1. خدمات مصرفية شاملة محددة مسبقا: ومن الخدمات المصرفية الشاملة المحددة مسبقا

ما يلي:

• الحق في إصدار عدد غير محدد من الشيكات.

• صندوق لحفظ الأمانات.

• حماية ضد السحب غير المكشوف.

• شيكات من أمين الصندوق.

• تحويلات نقدية.

• معدلات فائدة خاصة على دفعات القروض.

• برامج ادخار وتوفير خاصة.

2. خدمات مصرفية مصممة حسب رغبة العميل: ويقصد بها تسويق خدمات مصرفية

¹ناجيمعلا، المرجع السابق، ص 98

معدة حسب ذوق ورغبة كل عميل، عن طريق برنامج الصيرفي الشخصي الذي يقوم بخدمة هؤلاء العملاء، باعتباره نقطة اتصال معهم بخصوص كافة المعاملات المصرفية باستثناء المعاملات التجارية الروتينية مثل: صرف الشيك أو استلام الإيداع¹.

المطلب الثالث: خصائص الخدمة المصرفية ودورة حياتها.

الخدمات المصرفية كغيرها من الخدمات الأخرى تميزها خصائص عن غيرها نلخصها كالآتي:

أولاً: خصائص الخدمة المصرفية

1. اللاملموسية: إن الخدمة المصرفية وباستثناء حالات معينة، تلبى

حاجة عامة وليس حاجة محددة بعينها فالمنافع المحددة المتأتية من الخدمات المصرفية لا تظهر للعيان بوضوح، وعليه فإن البنك يبذل جهوداً ضمنية لإيصال رسالته إلى عملائه القائمين والمحتملين، معتمداً بذلك على أساليب الاتصال الفاعلة التي تضمن أعلى درجات الإقناع المستند أصلاً على رسم صورة طيبة عن البنك في أذهان العملاء، وعلى تقديم خدمات متميزة وجذابة².

2. عدم إمكانية فصل الخدمة (التلازمية): وتسمى كذلك بخاصية التكاملية، إذ لا يمكن

فصل الخدمة عن مقدمها، سواء كان المقدم شخصاً أو آلة، ولأن الخدمة المصرفية تنتج وتوزع في نفس الوقت، فإن اهتمام البنك ينصب عادة في خلق وتكوين المنفعة المكانية والزمانية بمعنى توفير الخدمات المصرفية في المكان والزمان المناسبين³.

3. تباين الخدمة: إن نوعية الخدمة تعتمد على مهارة وأسلوب وكفاءة مقدمها، وزمان ومكان تقديمها، كما أن مقدم الخدمة يقدم خدماته بطرق مختلفة اعتماداً على ظروف

¹ ناجي العلا، المرجع السابق، ص 14

² أحمد محمود أحمد، تسويق الخدمات المصرفية (مدخل نظري تطبيقي)، الطبعة الأولى، دار البروة، الأردن، 2001، ص 43

³ ثامر بوري وأحمد الرحومي، تسويق الخدمات المالية، الطبعة الأولى، اثناء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2008، ص 78.

تقديمها، فموظف المصرف يختلف أسلوب تعامله مع المستفيدين وفقا لظروفه النفسية والاجتماعية... إلخ، كما أن وجود عشرة أفراد داخل البنك باختلاف مزاجياتهم ومواقفهم وحاجاتهم ورغباتهم الشخصية تؤثر على تقديم الخدمة ومستوى الإشباع المتحقق منها.

4. سرعة التلف (الهلاك): يعني عدم إمكانية تخزينها أو بيعها أو استخدامها في وقت لاحق¹.

بالإضافة إلى هذه الخصائص الأربعة السابقة الذكر هناك خصائص أخرى للخدمة المصرفية نوردتها كآتي²:

- 5. تعدد وتنوع الخدمات المصرفية:** يتعين على المصرف تقديم مجموعة واسعة من الخدمات والمنتجات المصرفية التي تلبى تنوع احتياجات الزبائن من الاحتياجات التمويلية والائتمانية باختلاف أنواعها وكذا تواجدهم الجغرافي.
- 6. الانتشار الجغرافية من بين خصائص:** الخدمة المصرفية سرعة الانتشار من خلال فتح أكبر عدد من الفروع المصرفية، بمعنى أن يكون البنك قادرا على الوصول لعملائه الحاليين والمحتملين في أماكن تواجدهم أو حيث يحتاجون إلى الخدمات المصرفية.
- 7. التوازن بين النمو والمخاطر:** عندما يقدم المصرف قروضا ، فإنه في الحقيقة يشتري مخاطرا وعليه فإن الضرورة والمنطق يقتضيان إيجاد نوع من التوازن بين التوسع في النشاط البنكي وبين الحيطة والحذر أي أن أي عمل مصرفي موضوعي يتضمن بالضرورة إيجاد توازن بين توسع النشاط ودرجة المخاطر التي يتحملها المصرف³.
- وهناك خصائص أخرى للخدمة المصرفية نذكرها كما يلي¹:

¹ محمود جاسم الصميدعي وريدينة عثمان يوسف، التسويق المصرفي مدخل استراتيجي كمي تحليلي، دار المناهج، عمان، الطبعة الأولى، 2005، ص 28

²نادية عبد الرحيم، تطورالخدمات المصرفية ودورها في تفعيل النشاط الإقتصادي (دراسة حالة الجزائر)، مذكرة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير للعلوم الإقتصادية تخصص نقود وبنوك، جامعة الجزائر 03، 2010 - 2011، ص

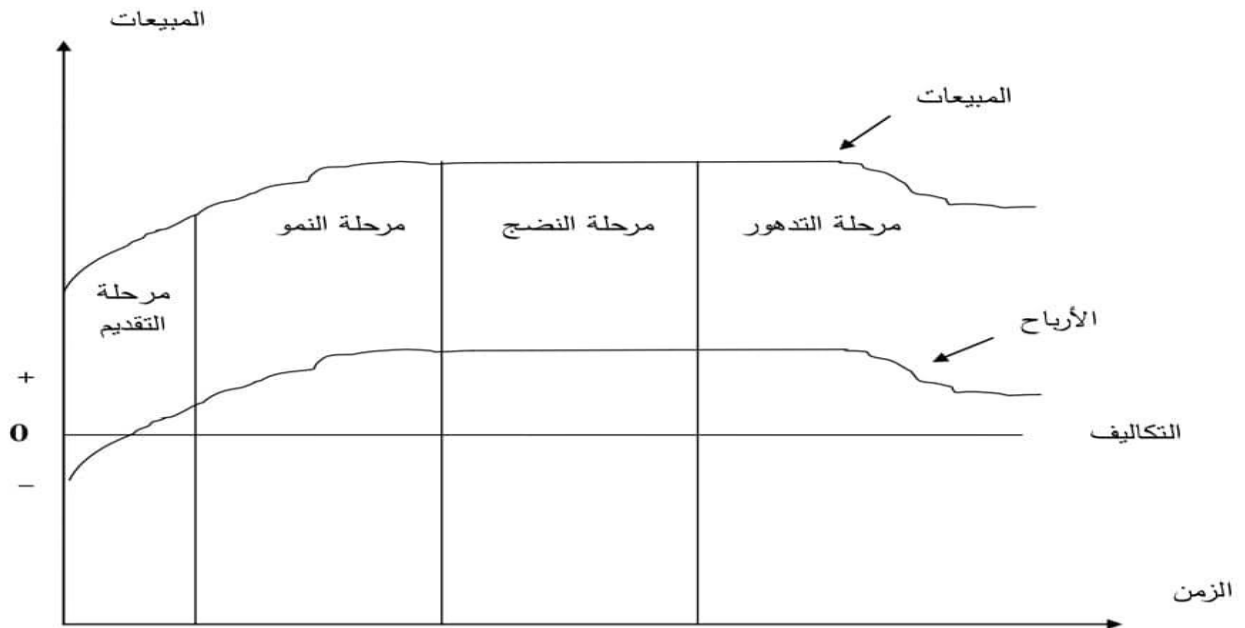
- غالبا ما تكون مشروطة بقوانين بنكية أو جبائية.
- تطرح مباشرة للعميل ولا يدخل في دائرة توزيعها أي وسيط.
- يتم مشاركة العميل في إنتاج الخدمات المصرفية.
- تعتبر منتجا بالنسبة للبنك أما بالنسبة للعميل فهي خدمة .

ثانيا: دورة حياة الخدمة المصرفية.

بطبيعة الحال الخدمة المصرفية كغيرها من الخدمات الأخرى تمر عبر عدة مراحل قبل إيصالها للعميل.

ويقصد بدورة حياة الخدمة المصرفية المراحل التي يمر بها منذ لحظة تقديمه للسوق إلى غاية لحظة الانحدار والتدهور، وعليه الشكل الموالي يوضح مراحل هذه الدورة .

الشكل رقم (04): دورة حياة الخدمة المصرفية



المصدر: ناجي معلا، الاصول العلمية للتسويق المصرفي، ط3، المكتبة الوطنية، عمان، الأردن، 2007، ص7

ويمكن تفسير هذه المراحل كالآتي:

1. مرحلة التقديم:

وهذه مرحلة ولادة المنتج ودخوله السوق أين يتم تعريف العملاء بالخدمة المصرفية بوصف ميزاتها وخصائصها وفوائد استعمالها وتمتاز هذه المرحلة بانخفاض نسبة المبيعات وارتفاع التكاليف خاصة الترويجية لعدم تمكن العديد من الزبائن التعرف على الخدمة المصرفية من جهة وعم اقتناعه التام بها في مرحلتها الأولى، وأيضا تلك التكاليف المتعلقة بتهيئة نظام توزيع الخدمة الذي يؤمن إيصال الخدمة للعملاء وتطوير الأنظمة الحاسوبية المطلوبة لتقديم الخدمة البنكية.¹

2. مرحلة النمو:

تتميز هذه المرحلة بتسارع مبيعات الخدمة المصرفية ، حيث يزداد أدراك الجمهور بوجودها الأمر الذي يحفز قرارات الإقدام على شرائها مما يزيد من إيرادات المصرف ، وهو ما يحفز المصارف الأخرى على تقديم الخدمة وتتميز هذه المرحلة بارتفاع الأرباح وسعي المصرف للمحافظة وزيادة حصة السوق بشكل مستمر عن طري تحسين جودة الخدمة أو نماذج جديدة له وتحرص المصارف على جعل هذه المرحلة هي الأطول نظرا لانعكاساتها الإيجابية على أرباح المصرف.

3. مرحلة النضج:

في هذه المرحلة وعند نمو المنتجات المصرفية يؤدي ذلك إلى دخول منافسين جدد إلى السوق المصرفية وتقديمهم لمنتجات متطورة، أين تكون هناك منافسة أقوى، فيحث المصرف أرباحا عالية عند أقصى مرحلة نضج ثم تنخفض حجم مبيعاته تدريجيا نتيجة تحول العملاء نحو شراء خدمات أخرى بديلة، وهو ما يتطلب منه تعديل

¹ حلوز وفاء، تدعم جودة الخدمة البنكية وتقسيماتها من خلال رضا العميل (دراسة حالة البنوك العمومية الجزائرية بوابة لتعلم) أطروحة مقدمة ضمن متطلبات الحصول على شهادة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية، تخصص بنوك، غير منشورة، جامعة أبو بكر بلقايد، تلمسان، 2013-2014، ص 18

أسعاره أو خفضها للاحتفاظ بعملائه الحاليين، أو إتباع إستراتيجية أخرى¹.

4. مرحلة التدهور:

وهي المرحلة الحرجة وهي تتميز بانخفاض المبيعات وتتحقق الخسائر، ويكون المنتج المصرفي قد وصل إلى مرحلة الانحدار في دورة حياته، ومثال ذلك الشيكات الورقية صارت في مرحلة التدهور وذلك بسبب ظهور البطاقات الالكترونية، وتصل الخدمات إلى هذه المرحلة عموماً نتيجة عدد من القوى والمؤثرات وهنا يبدأ المصرف إما بإلغاء الخدمة أو تطويرها أو استبدالها بخدمات أخرى.

¹ حلوز وفاء. نفس المرجع السابق، ص 19.

المبحث الثاني: مفهوم وأبعاد جودة الخدمات المصرفية.

اهتمت المؤسسات الاقتصادية بالجودة لأنها الأساس الذي تقوم عليه جل الخدمات، كما انه من المستحسن تقديم أفضل أشكال الخدمات و انسبها للعميل و ذلك بهدف توطيد علاقاتها معه، و قدرتها على الاستمرار في نشاطها.

المطلب الأول: مفهوم جودة الخدمات.

قبل التطرق إلى مفهوم جودة الخدمات سنتطرق إلى مفهوم الجودة أولاً وقبل أي شيء:

أولاً: مفهوم الجودة.

عرفتها المنظمة الدولية للتقييس (ايزو) بأنها: "الدرجة التي تشبع فيها الحاجات و التوقعات الظاهرية والضمنية من خلال جملة الخصائص الرئيسية وتؤكد المواصفة على ضرورة تحديد تلك الحاجات والتوقعات وكيفية إشباعها¹ .

"هي درجة التطابق التي تحقق الرغبات وتلبي الاحتياجات للوصول إلى رضا العميل وتحقيق توقعاته²".

ويعرفها معهد الجودة الفدرالي الأمريكي بأنها: "أداء العمل الصحيح بشكل صحيح من المرة الأولى مع الاعتماد على تقييم المستفيد في معرفة مدى تحسين الأداء³".

وهي كذلك المطابقة مع المتطلبات فكما كانت مواصفات المنتج مطابقة لمتطلبات العميل كلما كان هذا المنتج ذا نوعية جيدة.

¹محمد عبد الوهاب العزاوي، أنظمة إدارة الجودة والبيئة، دار وائل، عمان، الأردن، ط1، 2002، ص19

²خالد بن سامي محمد حسين، إدارة الجودة الشاملة، جامعة الملك عبد العزيز، على الموقع الإلكتروني:

³عبد العزيز عبد العال زكي عبد العال، إدارة الجودة ودورها في بناء الشركات، أطروحة مقدمة للحصول على درجة الدكتوراه في إدارة الأعمال، قسم التعلم عن بعد، المركز

الاستشاري البريطاني، الجامعة الافتراضية الدولية بالمملكة المتحدة، 2010، ص.07، على الموقع الإلكتروني ، تاريخ

الاطلاع: 2022-03-01 www.abahle.co.uk

الجودة هي: القوة الأساسية التي تكمن وراء التفوق في المنافسة، وتشير الجودة إلى القيمة التي يجدها المستخدم النهائي في المنتج أو الخدمة، وبالتالي فإن المنتج أو الخدمة تقدم الجودة إذا ما كانت خصائصها ترضي احتياجات وتوقعات العميل¹.

ثانياً: مفهوم جودة الخدمات: لقد تعددت تعريفات جودة الخدمة ويمكن أن نجمل بعضها كالآتي: عرفتها باديرو بأنها: "مستوى متعادل لصفات تتميز بها الخدمة مبنية على قدرة المنظمة الخدمية واحتياجات العملاء، ويضيف أن مجموعة الصفات التي تحدد قدرة جودة الخدمة على إشباع حاجات العملاء هي مسؤولية كل مستخدم أو عامل في المنظمة²". وتعرف كذلك على أنها: نوعية الخدمات المقدمة والمتوقعة والمدركة التي تمثل المحدد الرئيسي لرضا المنتفع أو عدم رضاه³. ومن خلال هذين التعريفين نستخلص بأن جودة الخدمة تعني معيار درجة تطابق الأداء الفعلي مع توقعات العملاء لتلك الخدمة والشكل الموالي يوضح ذلك.

ثالثاً: أبعاد جودة الخدمات:

هناك عدة أبعاد رئيسية تقاسبها جودة الخدمات نذكرها كما يلي⁴:

- 1- **الأشياء الملموسة:** وهي تشمل كالعناصر المادية للخدمة (المقاعد، الأضوية، الكراسي، المعدات والمكائن..... الخ).
- 2- **الاعتمادية:** بمعنى درجة الاعتماد على مورد الخدمة ودقة انجازه للخدمة المطلوبة.
- 3- **الاستجابة:** سرعة الانجاز ومستوى المساعدة المقدمة للعميل من قبل مورد الخدمة.

¹رامي جمال أندراوس وعادل سالم معاينة، الإدارة بالثقة والتمكين، عالم الكتب الحديث، الأردن، ط1، 2008، ص. 71

²قاسم نايف علوان المحياوي، إدارة الجودة في الخدمات، دار الشورى، الأردن، 2006، ص. 32.

³محمود جاسم الصميدعي وبشير عباس العق، أساسيات التسويق الشامل والمتكامل، دار المسناهج، دون بلد نشر،

2002، ص410

⁴أحمد محمود أحمد، تسويق الخدمات المصرفية (مدخل نظري تطبيقي)، مرجع سابق، ص110.

4- **العهد:** معلومات حول القائمين على تقديم الخدمة وقدرتهم على استلهاام الثقة والأمان للعملاء.

وهناك أيضا من الأبعاد ما يلي¹:

5- **الأمانة:** وتعني أحساس العميل اتجاه المنظمة والخدمة بالاطمئنان النفسي والجسدي.

6- **التعاطف:** ويعني الحرص على إحساس العميل بقيمته ومحاولة مساعدته لتحقيق ذاته من خلال إبداء روح الصداقة وإشعاره بأهميته والرغبة في تقديم الخدمة وفقا لحاجاته ومتطلباته وتعرف جودة الخدمات كذلك أبعاد تتعلق برضا العميل وهي كما يلي²:

7- **الأداء:** ويعني هذا البعد الخصائص الأساسية في المنتج أو الخدمة مثل: التشطيب النهائي التنافسية.....الخ.

8- **الصلاحية (الفترة الزمنية):** وتعني مدة بقاء المنتج أو الخدمة.

9- **الخصائص الخاصة:** ويشير هذا البعد إلى خصائص إضافية للمنتج أو الخدمة مثل: الأمان أو سهولة الاستخدام أو تكنولوجيا عالية.

10- **التوافق:** وتعني المدى الذي تستجيب فيه، أو كيف يتوافق المنتج أو الخدمة مع توقعات المستهلك والأداء الصحيح من أول مرة وماله من أثر على تحسين وفاعلية العملية التسويقية.

11- **خدمات ما بعد البيع:** ويشير هذا البعد إلى بعض أنواع خدمات ما بعد البيع مثل:

معالجة شكاوي المستهلكين أو التأكد من رضا المستهلك وعادة ما تستخدم أبعاد الأداء والاعتمادية والتوافق والخصائص الخاصة في الحكم على ملائمة المنتج للاستخدام بواسطة المستهلك، ويلاحظ أيضا أن البعد الخاص بالثقة والاعتمادية في الحكم على جودة السلعة أو

¹ غيثي عبد العالي وشمام عبد الوهاب، قياس جودة الخدمات المصرفية، مجلة العلوم الانسانية، العندا، جوان 2007،

جامعة محمد خيضر بسكرة ، ص. 109

²سونيا محمد البكري، إدارة الجودة الكلية، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2002، ص.15. 16

الخدمة له أهمية خاصة في مفهوم الجودة الحديثة خصوصا في مجال جودة الخدمات خاصة تلك التي تتعلق بحياة المستهلك أو المال... الخ، فغالبا ما يهتم المستهلك بقدرة المنظمة على أداء الخدمة بالشكل الذي دعت به درجة عالية من الصحة والدقة وخلوها من الأخطاء¹.

المطلب الثاني: ماهية جودة الخدمات المصرفية

أصبحت الجودة في الخدمات المصرفية من أهم التحديات التي تواجه الصناعة المصرفية، لذا أصبح التميز والتنافس في السوق المصرفية مرهون بكفاءة ومستوى الخدمات المقدمة، وسنتطرق في هذا المطلب إلى تعريف جودة الخدمة المصرفية وكذا إلى عناصرها ومزاياها.

أولا: تعريف جودة الخدمات المصرفية

لقد تعددت تعاريف جودة الخدمة المصرفية وذلك بسبب تعدد آراء الباحثين ونظرا لما تملكه من أهمية في الصناعة المصرفية. ويمكن تعريفها على أنها: "هي درجة تطابق الأداء الفعلي للخدمة المقدمة مع توقعات العميل لها"².

" جودة الخدمة المصرفية هي الفرق بين توقعات العملاء للخدمة المستهدفة وإدراكاتهم للأداء الفعلي لها"³.

ويمكن تعريفها على أنها : "هي خلو الخدمة المصرفية من أي عيب أثناء انجازها، نتيجة للحكم المتعلق بتوقعات الزبون أو العميل المدركة من الخدمة البنكية والأداء الفعلي لها"¹.

¹سونيا محمد البكري، المرجع السابق، ص 16.

²لمي فيصل اسبر، مدخل مقترح لرفع الكفاءة والفعالية المصرفية من منظور إدارة الجودة الشاملة (دراسة بنوك سوريا، بحث مقدم للحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال، جامعة تشرين، اللاذقية، سوريا، 2009، ص.03، على

الموقع الإلكتروني: www.9alam.com، تاريخ الإطلاع 2022-03-01

³أحمد طرطار وسارة حليمي، جودة الخدمات المصرفية كآلية لتفعيل الميزة التنافسية للبنك، مرجع سابق، ص.09. . نفس المرجع، ص.11.

ويعرفها بيار وايريك بأنها: "القيمة التي يتحصل عليها الزبون، والتي ترضيه وتشبع حاجياته كما كان يتوقع"².

ثانيا: عناصر جودة الخدمة المصرفية.

تتمثل عناصر جودة الخدمة المصرفية في النقاط التالية:

- 1- اتجاهات ايجابية نحو خدمة العملاء.
- 2- الاستجابة للعملاء بسرعة ولباقة وبأسلوب مهني متميز.
- 3- بناء علاقة قائمة على المنفعة والاهتمام المشترك مع العميل
- 4- انهاء معاملة العميل بشكل يبعث على السرور والبهجة.
- 5- المتابعة مع العميل لتحديد ما إذا كانت مشكلته قد تم حلها.

ثالثا: مزايا جودة الخدمة المصرفية.

تركز البنوك بالخصوص على جودة الخدمات المصرفية لما لها من مزايا وفوائد نذكر أهمها كما يلي³:

- 1- تحقيق ميزة تنافسية فريدة من نوعها عن بقية البنوك وبالتالي مواجهة الضغوط التنافسية.
- 2- تحمل تكاليف أقل بسبب قلة الأخطاء في العمليات المصرفية.
- 3- الخدمة المصرفية المتميزة تتيح الفرصة لبيع خدمات مصرفية إضافية.
- 4- تمكن جودة الخدمة المصرفية من جعل العملاء بمثابة مندوبي بيع للبنك في توجيه وإقناع عملاء جدد من الأصدقاء والزملاء.

¹نعيمة سلمان، دور جودة الخدمات المصرفية في كسب رضا الزبون (دراسة حالة الفرض الشعبي الجزائري وبنك البركة وكالتي الأغواط)، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة الماستر أكاديمي في العلوم الاقتصادية، تخصص مالية وبنوك، غير منشورة، جامعة قاصدي مرباح ورقلتن 2012-2013، ص. 04 .

²Pierre Eiglier, Eric Langeard, Le Marketing Des Services, Edition International, 5eme edition, Paris,1994, P.26.

³أحمد طرطار وسارة حليمي، المرجع السابق، ص11.

5- تؤثر جودة الخدمة المصرفية بشكل مباشر على ربحية البنك وذلك من خلال بناء صورة ذهنية مدركة وتحقيق رضا العميل.

المطلب الثالث: أساليب قياس جودة الخدمة.

تشير الدراسات السابقة إلى وجود أسلوبين رئيسين لقياس جودة الخدمات عموماً هما:

أولاً: نموذج جودة الخدمة (نموذج الفجوة) Servaquat

من أبرز المحاولات التي تمت في مجال قياس جودة الخدمة، ما قام به-piritsuirannetti (PZB) (Berry) و Zeithmial and (Berry) (PZB) والموضح كالتالي:

من خلال دراساتهم التي بدأت سنة 1983، والتي استمرت حتى أسفرت عن العديد من النتائج الأولية التي تستحق الاهتمام، حيث يركز الباحثون على أن جودة الخدمة المصرفية قابلة للقياس على الرغم من غياب البعد المادي الملموس، وهو ما يجعل من إمكانية قياسها أمراً صعباً مقارنة بالسلع الملموسة. كما يرون أن الجودة في مجال الخدمات المصرفية تمتلك بعدين من ناحية القياس وهما: جودة العمليات princes qualité وجودة الناتج ht (quality) كما يؤكدون على أن العوامل ذات الأهمية في تحديد جودة الخدمة المصرفية هي تلك التي يعتبرها الزبون كذلك، وليس مؤسسة الخدمة المصرفية، فالزبون هو الوحيد الذي يقوم بتقييم الجودة، بينما تقوم التقييمات التي يقوم بها أطراف آخرون كمقدمي الخدمات أو المسؤولين في مؤسسات الخدمات مثلاً بمثابة أدوات مكملة وليست رئيسية.

يطلق على نموذج جودة الخدمة الذي يعرف بـ "servqual" وهو ناتج عن دمج service التي تعني الخدمة، و quality، التي تعني الجودة، وله مسميات أخرى كنموذج الفجوات (the gaps model)، الإدراكات ناقص التوقعات (-Minus- perceptions Expectations) وتقييم الجودة حسب هذا النموذج يعني، تحديد الفجوة بين توقعات الزبائن على مستوى الخدمة وإدراكاتهم للأداء الفعلي لها ويمكن معرفة أو تحديد مدى التطابق بين الخدمة المتوقعة والخدمة المدركة من خلال التعبير عن هذا المقياس رياضياً كمايلي:

$$\text{جودة الخدمة} = \text{الأداء} - \text{التوقعات}$$

يقوم هذا النموذج على أساس أن الفرق بين توقعات الزبائن بشأن الخدمة وبين إدراكاتهم الفعلية لها يحدد مستوى جودة الخدمة، وعليه فإن مستوى جودة الخدمة يتحدد بالفرق بين الخدمة المترفعة والخدمة المدركة (الأداء الفعلي) بمعنى آخر أن جودة الخدمة تعني مسايرة توقعات الزبائن والارتقاء إليها بشكل مستمر، وعند وضع جودة الخدمة المدركة على سلسلة متصلة تتحرك تبدأ بالجودة المثالية ideal quality لتنتهي بالجودة غير المقبولة نهائياً totally unacceptable quality مع بعض النقاط التي تتوسط السلسلة والتي تمثل الجودة المرضية Satisfactory quality، ويعتمد موقع إدراك الزبون لجودة الخدمة على طول هذه السلسلة المتصلة وعلى طبيعة الاختلاف والتناقض بين الخدمة المتوقعة والخدمة المدركة وبناء عليه فإن جودة الخدمة تقاس على النحو التالي:

- إذا كانت الخدمة المتوقعة أعلى من الخدمة المدركة (الأداء الفعلي) فإن جودة الخدمة تكون أقل من مرضية، وبذلك تميل إلى التوجه نحو الجودة غير المقبولة نهائياً كلما زاد التباين بين الخدمة المتوقعة والخيمة المشتركة سلبياً

- أما عندما تتساري الخدمة المتوقعة مع الخدمة المدركة فإن الجودة تكون مرضية.

- إذا كانت الخدمة المتوقعة أقل من الخدمة المدركة، فإن جودة الخدمة تكون أكثر من مرضية وتتجه نحو الجودة المثالية، يتزايد التباين والتناقض بين الخدمة المدركة والخدمة المتوقعة إيجابياً.

والمحور الأساسي في تقييم الجودة وفق هذا النموذج هو : الفجوة بين إدراكات الزبائن لمستوى الأداء الفعلي للخدمة وتوقعاتهم بشأنها، وأن هذه الفجوة تعتمد على طبيعة الفجوات المرتبطة بتصميم الخدمة وتسويقها وتقديمها بالإضافة إلى فجوة الإدراكات والتوقعات الخاصة بالزبائن

الجدول رقم (03) تحديد مشكلات جودة الخدمات من خلال نموذج الفجوات

<p>ما تعتقده الإدارة أنها رغبة العملاء: تقديم خدمات مصرفية بغض النظر عن عامل الزمن. التركيز على الفروع القائمة في مراكز المدن</p>	<p>ما يرغب العملاء: الحصول على خدمات فورية من موظفي المصرف. فتح المزيد من فروع المصرف</p>	<p>الفجوة الأولى: وجود اختلاف بين ما يرغب العملاء وما تعتقد الإدارة أنها رغبة العملاء</p>
<p>ما يقوم به التنظيم فعليا: يضع المدير رقيب أمام العملاء الراغبين بمقابلة المدير الموظفون يتذمرون من طلبات واستفسارات العملاء.</p>	<p>إعتماد الإدارة: ضرورة إيلاء كل عميل اهتماما فرديا خاصا. وجود موظفين يرغبون دائما في خدمة العملاء.</p>	<p>الفجوة الثانية: الإختلاف ما بين ما تعتقده الإدارة أنها رغبة العملاء وبين ما يقوم التنظيم بأداءه من الناحية الفعلية</p>
<p>مستوى الأداء الفعلي للمواصفات: موظفي الشباك غير متواجدين عند بدء الدوام، والمتواجدين منهم بطيئون</p>	<p>المواصفات المحددة: ضرورة إنجاز المعاملات المصرفية بأسرع وقت ممكن وبدقة متناهية</p>	<p>الفجوة الثالثة: الإختلاف بين المواصفات المحددة للجودة ومستوى الأداء الفعلي لها.</p>
<p>الخدمة الفعلية: تستغرق عملية التحويل وقتا أطول بالقياس مع الوقت الذي تستغرقه معاملات التحويل الخارجي لدى المصارف المنافسة.</p>	<p>المروج عن الخدمة: المصرف الأسرع في إنجاز معاملات التحويل الخارجي</p>	<p>الفجوة الرابعة: الإختلاف بين الخدمة المؤدات وما يتم الترويج له بخصوص الخدمة</p>

المتحقق فعلا:	المعلن:	الفجوة الخامسة:
العملاء يشكون من عدم اهتمام إدارة المصرف بهم الموظفون يتذمرون من إدارة المصرف ويهددون بالتوقف عن عملهم. لا يثق العملاء بإدارة المصرف بسبب حصول بعض التلاعب المالي في حساباتهم وجود الحد الأدنى من المرافق والتسهيلات	إدارة المصرف تضع المصلحة العليا للعملاء نصب أعينها يحصل موظفوا المصرف على الدعم الكافي من إدارتهم للقيام بوظائفهم على أكمل وجه إدارة المصرف تولد لدى عملاء النصرف الشورى بإمكانية الإعتماد عليها..	هي نتائج واحد أو أكثر من الفجوات الأربع السابقة وتمثل الفرق بين الخدمة المدركة أو الفعلية للخدمة

ثانيا: مقياس الأداء الفعلي:

طور كل من (Corin and Taylor: 1992) أسلوبا لقياس جودة الخدمات المصرفية سمي بمقياس SERVPERF ويركز هذا المقياس في قياس جودة الخدمات المصرفية على الجودة الفعلية التي يدركها العملاء عند تعاملهم مع المصرف، وهذه الجودة تأخذ مفهوما اتجاه لدى العملاء وهذا الاتجاه يعتمد على عملية تقويم تراكمية بعيدة المدى. يعتمد هذا المقياس على طريقة أكثر يسر في قياس جودة المصرفية باستخدام اتجاهات العملاء نحو الأداء الفعلي للخدمة المقدمة لهم، ويستبعد فكرة الفجوة بين الإدراكات والتوقعات، ويركز على الأداء الفعلي فقط للخدمة المصرفية المقدمة للعميل في قياس الجودة وقد استخدمه العديد من الباحثين في دراساتهم، وأكدت نتائج هذه الدراسات كفاءة هذا المقياس في تقويم الأداء الفعلي الذي يدركه العملاء.¹

معلا، ناجي، مرجع سابق، 2001، ص:87.

- وأخيرا توجد خمسة مستويات الجودة للخدمات المصرفية ويمكن تحديدها كالآتي:
- الجودة المتوقعة من العملاء التي تمثل مستوى الجودة من الخدمات المصرفية التي يتوقعون أن يحصلوا عليها من المصرف الذي يتعاملون وإياه.
 - الجودة المدركة وهي ما تدركه إدارة المصرف في نوعية الخدمة التي تقدمها للعملاء التي في نظرها أنها تشبع حاجاتهم ورغباتهم بمستوى عال.
 - الجودة الفنية وهي الطريقة التي تؤدي بها الخدمة المصرفية من موظفي المصرف التي تخضع للمواصفات النوعية للخدمة المصرفية المقدمة.
 - الجودة الفعلية التي تؤدي بها الخدمة ، وهي كيف يرفع موظفو المصرف من مستوى توقع العملاء للحصول على الخدمة المصرفية.
 - الجودة المرجوة للعملاء؛ أي مدى الرضا والقبول من العملاء التي يسعى المصرف إلى تحقيقها عند تقديم جودة الخدمة.

خلاصة الفصل:

تعتبر الجودة في الخدمة المصرفية أهم وأبرز التحديات التي تواجه الصناعة المصرفية، بحيث أصبح الدخول إلى السوق المصرفية والتميز فيها مرهون ومرتبطة ارتباطاً وثيقاً بالخدمات المقدمة، حيث تعتبر هذه الأخيرة تحدي يواجه البنوك ويدعو إلى ضرورة المواكبة والتطور، وبالتالي فإن تقييم جودة الخدمات المصرفية يعتمد بالدرجة الأولى على حكم العميل الذي يعتمد على معايير مختلفة للحكم على جودة الخدمة، لذا فإنه يتوجب على كل مؤسسة خدمية وبالخصوص البنوك على معرفة هذه المعايير وعلى تقديم خدمات تلبي حاجات عملائها وتوقعاتهم، حتى تتمكن من تحقيق رضاهم وكسب ولائهم.

الفصل الثالث: دراسة حالة القرض

الشعبي الجزائري CPA

الفصل الثالث: دراسة حالة بنك القرض الشعبي الجزائري

المبحث الأول: التعريف بالقرض الشعبي الجزائري

غداة الاستقلال ورثت الجزائر عن النظام الاستعماري نظاما بنكيا يتجاوز العشرين بنكا ومن بين ما كانت الجزائر المستقلة تسعى إلى تحقيقه في الميدان المالي هو تأمين هذا النظام البنكي الأجنبي، وتأسيس نظام بنكي وطني تسيطر عليه الدولة، ويضطلع بتمويل التنمية الوطنية وقد تم اتخاذ قرار تأمين البنوك الأجنبية عام 1966، وتأسست على إثره بنوك وطنية تملكها الدولة وتكرس نشاطها لتمويل التنمية الوطنية حيث يقوم كل بنك منها بتمويل مجموعة من قطاعات الاقتصاد الوطني.

المطلب الأول : نبذة عن القرض الشعبي الجزائري

القرض الشعبي الجزائري هو بنك تجاري تم إنشاؤه في ديسمبر 1966 بموجب الأمر 66 - 36 المؤرخ في 29 ديسمبر 1966 وهو ثاني بنك ظهر بعد الاستقلال بعد البنك الوطني الجزائري، وقد تم إنشاؤه باستغلال مجموعة من البنوك السابقة وهي:

- البنك الشعبي التجاري والصناعي لوهران BPCIO
- البنك الشعبي التجاري والصناعي للجزائر BPCIA
- البنك الجهوي الشعبي التجاري والصناعي لعنابة BPCIA
- البنك الجهوي للقرض الشعبي الجزائرية ثم أدمجت فيه بعد ذلك ثلاث بنوك أجنبية أخرى هي:

• البنك المختلط الجزائر مصر Banque mixte Algérie - Egypte

في 1968-01-01

• شركة مرسيليا للقرض Société Marseillaise du crédit في 1968 06 - 30

المؤسسة الفرنسية للقرض والبنك Compagnie Française de Crédit et de

Banque في 1971

يقوم القرض الشعبي الجزائري بجمع الودائع باعتباره بنكا تجاريا كما يمنح القروض القصيرة الأجل، وابتداء من سنة 1971 أصبح يقوم بمنح القروض المتوسطة الأجل أيضا¹

¹ الطاهر لطرش، تقنيات البنوك الطبعة الثالثة، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2004، ص 189

وقد انبثق عنه في سنة 1985 بنك تجاري جديد هو بنك التنمية المحلية "BDL"، وفي سنة 1989 تحول القرض الشعبي الجزائري إلى مؤسسة عمومية اقتصادية EPE متخذة الشكل القانوني لشركة مساهمة، وفي 06-04-1997 وبعد استيفاء الشروط المطلوبة من قانون النقد والقرض حصل القرض الشعبي الجزائري على ترخيص بمزاولة العمل المصرفي من بنك الجزائر، وأصبح ثاني بنك عمومي يحصل على هذا الترخيص

* التطور: يمكن تلخيص مراحل تطور القرض الشعبي من خلال خمسة فترات، هي:¹

- **الفترة الأولى (1967-1986):** ساهم القرض الشعبي الجزائري مساهمة كبيرة في تحقيق الاهداف المسطرة من طرف الدولة عبر المخططات التنموية الاقتصادية بدءا من المخطط الثلاثي الأول 1967-1969 و بعده مباشرة المخطط الرباعي الأول و الثاني، أين ساهم البنك في وضع الوسائل الإنتاجية المهمة من أجل النهوض بالاقتصاد الوطني و كذا المحافظة على التوازن الجهوي عن طريق تمويل المشاريع العمومية بصفة واسعة.

- **الفترة الثانية (1986-1990):** بعد إعادة هيكلة البنك سنة 1985، حاول خلال هذه الفترة التركيز على تمويل كل المشاريع الخاصة بالسكن و الأشغال العمومية التي تتطلب أموالا ضخمة. و ما يميز هذه الفترة هو إنشاء مديريات جهوية، أما في المجال التجاري عرف البنك تطورا ملحوظا و هذا التأثير الإيجابي دعمه كل من قانون 86-12 و قانون 88-01 اللذان أعطيا البنوك دفعة جديدة من أجل القيام بوظائفهم الأساسية مما سمح للقرض الشعبي الجزائري خلال نفس السنة التي صدر فيها هذا القانون الأخير الرفع من حجم تمويل القطاعات الصغيرة و المتوسطة إلى حوالي 10% بعدما كانت لا تتعدى نسبة 5%.

- **الفترة الثالثة (1990-1994):** دخل القرض الشعبي الجزائري عهد الاستقلالية سنة 1990، حيث أصبح مؤسسة تجارية ذات أسهم، جاء هذا بالإصلاحات التي قام بها على مستوى الهيكل التنظيمي و كذا صدور قانون النقد و القرض شجع البنك كثيرة في مجال المنافسة مع البنوك التجارية الأخرى نظرا لما يتطلبه اقتصاد السوق. أيضاً صدور قانون الاستثمارات سنة 1993 الذي جعل البنك يرفع من درجة تعامله مع المستثمرين الخواص و

¹وثائق داخلية للبنك

العموميين الذين يصلون إلى تغطية الاقتصاد الوطني الدولي، حيث قام البنك بتطوير وسائل الدفع و تحسين خدمات الزبائن بهدف البحث عن طرق تجارية جديدة في إطار المنافسة و التعامل من أجل الحصول على حصص سوقية جديدة.

-الفترة الرابعة (1994-2007) : عرف القرض الشعب الجزائري خلال هذه الفترة استقرارا ملحوظا في الست سنوات الأولى من هذه الفترة و بعدها عرف اضطرابات عند الإعلان عن قرار خصصته ثم ألغي هذا القرار، فوزارة المالية أوضحت أنه نظرا لأثر الأزمة الدولية للقروض الزمنية، فالهدف المنشود هو توفير كل الظروف لنقل المهارات البنكية و التقنية و التجارية و المالية للقرض الشعبي الجزائري و إثراء تشكيلانه من المنتجات و الخدمات و تحديث أدوات تسييرها و المساهمة في التطور الشامل لكل القطاع البنكي الجزائري.

- الفترة الخامسة (2008 إلى يومنا هذا): تختلف هذه المرحلة عن سابقتها نظرا لخصائصها التي تتمثل في فتح أبواب بورصة الجزائر و السوق المالية و فتح مجال واسع لتدخل البنوك ما يعني شدة المنافسة. عرف القرض الشعبي الجزائري تطورا ملحوظا في السنوات الأخيرة باعتباره بنكا تجاريا فهو يتدخل في سوق الوساطة البنكية و المالية. كما قام بطرح منتجات جديدة نذكر منها:

- تمويل المؤسسات الصغيرة و المتوسطة. - تطوير أنواع جديدة من القروض كالقروض الموجهة للأفراد، قروض الإسكان و القروض الاستهلاكية.

_ توقيع اتفاقية يوم 15 جوان 2017 بين القرض الشعبي الجزائري و وزارة السكن لتمويل برنامج 120.000 سكن بصفة الإيجار (عدل AADL) بقيمة مالية تقدر بنحو 329 مليار دج.¹

- إطلاق بداية من 2018 قروض مطابقة للشريعة الإسلامية، الهدف منها هو إتاحة خيارات الزبائن البنك بين القروض العادية المعمول بها و أخرى "حسنة مطابقة للتشريع المالي الإسلامي وفق إرادة السلطات العمومية بضرورة إطلاق هذا النوع من المنتجات لتنويع الخدمات البنكية.

¹ <http://www.elbilad.net/article/detail?id=71693> (2017/06/19 12:20)

الفصل الثالث: دراسة حالة بنك القرض الشعبي الجزائري

المطلب الثاني: أهداف و مهام القرض الشعبي الجزائري

منذ نشأة القرض الشعبي الجزائري و هو يسعى لتحقيق مجموعة من الأهداف من خلال قيامه بمجموعة من المهام الواجب القيام بها على أحسن صورة.

أولاً: أهدافه: نلخصها فيما يلي:

- تقديم حوافز لتوجيه الادخار نحو المشاريع المربحة.
- القدرة على المنافسة و فرض مكانة هامة بين البنوك.
- الزيادة في معدل النمو الاقتصادي عن طريق الأداء الجيد لمهامه.
- المحافظة على الزبائن و كسب ثقتهم من خلال توفير تسهيلات النجاح العلاقات المستقبلية.
- التوسع و نشر الشبكة و اقترابه من الزبائن و كذا العمل على التسيير الحسن للموارد البشرية.
- تحسين و تطوير أنظمة المعلومات و كذا الوسائل التقنية. - العمل على تحسين الاستقبال و نوعية الخدمات البنكية.

ثانياً: مهامه: طبقاً للقانون الأساسي الذي يحدد المنظمة كبنك ذو نشاطات شاملة، فإن مهمة القرض الشعبي الجزائري تكمن في المساهمة في ترقية قطاع البناء و الأشغال العمومية، قطاع الصحة و صناعة الأدوية و التوزيع، الفندقية و السياحة، وسائل الإعلام، الصناعات المتوسطة و الصغيرة و كذا الصناعة التقليدية.¹

و طبقاً للقوانين و التشريعات الجزائرية و باعتبار القرض الشعبي الجزائري أحد البنوك العمومية فهو يقوم بمعالجة مختلف العمليات المتعلقة بالقروض و الصرف.

- استقبال الودائع و جمع رؤوس الأموال على أشكال مختلفة (الحسابات الجارية، حسابات الرصيد، سندات الصندوق، دفاتر الادخار ...).

¹ وثائق داخلية للبنك

- يساعد الدولة و كذا الجمعيات و الأجهزة العمومية لتطبيق كل عمليات الإقراض أو التدخل في هذه العمليات الحسابهم أو تحت ضمانتهم بغرض تسهيل نشاط زبائنه، مثال ذلك مشروع عدل.

المطلب الثالث: التنظيم العام للقرض الشعبي الجزائري.

توجه القرض الشعبي الجزائري ضمن ديناميكية التغيير التي من هدفها المرودية و الحدائة والتي تتطلب مجهودات مستمرة من التأقلم مع المتطلبات الجديدة. و لتحقيق أهدافه كان وجوبا عليه تجنيد كل الوسائل و البشرية التي تتطلب وجود تنظيم هيكلي ملائم للمتطلبات الداخلية و الخارجية.

و يتمثل فيما يلي:

المديرية العامة:

تعتبر العضو المركزي للبنك لما تقوم به من مهام متمثلة في القيادة و التنسيق والمرجعة ، تعمل على تطبيق استراتيجيات و خطط العمل.

تتضمن: الأمانة، قسم الشؤون الدولية، المتفشية العامة، مديرية المراجعة و التدقيق.

كما تحتوي على خمسة مديريات بالنيابة تتمثل في:

- المديرية العامة بالنيابة للاستغلال.

- المديرية العامة بالنيابة للالتزامات.

- المديرية العامة بالنيابة للإدارة و الوسائل.

- المديرية العامة بالنيابة للعصرنة و النظام المعلوماتي.

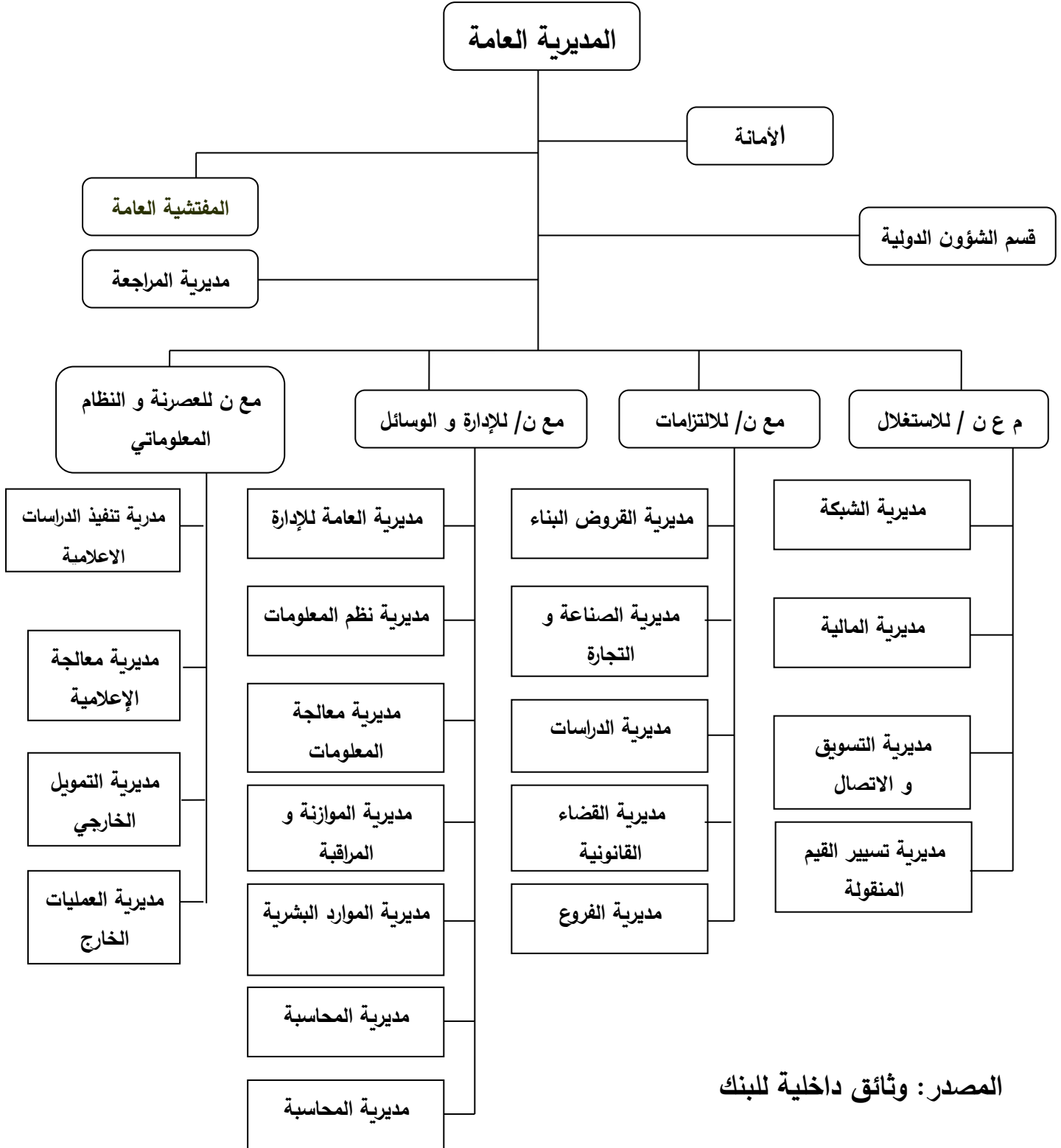
و يمكن تلخيص

هذه المعلومات من خلال الشكل التالي:

وثائق داخلية للبنك

الفصل الثالث: دراسة حالة البنك الشعبي الجزائري

الشكل رقم (05) : كل التنظيمي العام للقرض الشعبي الجزائري.



المصدر: وثائق داخلية للبنك

الفصل الثالث: دراسة حالة بنك القرض الشعبي الجزائري

المبحث الثاني: دراسة حالة بنك القرض الشعبي الجزائري CPA

ولكي يتسنى لنا الإجابة على السؤال الجوهرى لهذه الدراسة، سيتم التطرق في هذا المبحث إلى التصميم المنهجي للدراسة الميدانية من خلال عرض الإطار المقترح للدراسة مع تبيان متغيراتها، كما سيتم دراسة فرضيات الدراسة المتمثلة في ترجمة لجميع العلاقات بين المتغيرات، بإضافة إلى توضيح مجتمع الدراسة وعينته، وكذلك أداة الدراسة المستخدمة وطرق بناءها وتصميمها وإعدادها، وثباتها وصدقها كما يتضمن وصفا للإجراءات التي قمنا بها في تقنين أدوات الدراسة وتطبيقها، والمعالجات الإحصائية التي اعتمدنا عليها في تحليل الدراسة، وتحليل عبارات الاستبانة، وأخيرا اختبار الفرضيات، لأجل الوصول إلى الاستنتاجات والتوصيات الميدانية التي تخدم الدراسة.

المطلب الأول: الإجراءات المنهجية للدراسة:

يتناول هذا المطلب منهجية الدراسة ، موضحا به مجتمع الدراسة و إجراءات و خطوات بناء أدوات الدراسة ، ووصفا للإجراءات التي اتبعت للتأكد من دلالات الصدق و الثبات في أدوات الدراسة ، و كيفية تطبيقها على مفردات الدراسة ، و الوسائل الإحصائية التي استخدمت في تحليل بياناتها .

أولاً: مجتمع وعينة الدراسة.

يتطرق هذا المطلب التعريف بمجمعي الدراسة، وكذا مبررات اختيارهما، وكذلك عينة الدراسة، إلى جانب ذلك يتناول هذا المطلب وصفاً إحصائياً لعينة الدراسة تبعاً للمتغيرات الشخصية والوظيفية المختارة.

- **التعريف بمجتمع الدراسة:** للإيفاء بالجانب التطبيقي لهذه الدراسة، وتحقيق أهدافها ومسايعها، كان لابد من اختيار مجتمع للدراسة يتفق ويتطابق مع ما تسعى إليه هذه الدراسة، تمّ على اعتماد افراد العينة . تتمثل في متعاملين مع بنك القرض الشعبي بوصفها المجتمع المناسب للتطبيق.

بحيث أنّ مجتمع الدراسة يشمل جميع مفردات الظاهرة التي تدرسها الباحثة، وبذلك فإنّ مجتمع الدراسة هو جميع الأفراد الذين يكونون موضوع مشكلة الدراسة، وانطلاقاً من مشكلة الدراسة وأهدافها، فإنّ مجتمع الدراسة المستهدف يتكون من طلاب وأساتذة .

- عينة الدراسة:

تم تحديد عينة الدراسة بطريقة العينة العشوائية الطبقية من مجتمع الدراسة، ولقد تم توزيع استبيان الكتروني على جميع أفراد العينة شمل 50 فرد .
وذلك بهدف تحقيق أهداف الدراسة الميدانية .

ثانياً: الأدوات المستخدمة في جمع البيانات:

من أجل الحصول على المعلومات اللازمة لإجراء الجانب التطبيقي، وكأي دراسة تتحدد أدواتها على ضوء طبيعة البيانات والمعلومات المتوفرة حول الموضوع، وكذا المنهج أو المناهج المستخدمة، فقد يعتمد الباحث على أكثر من أداة لجمع المعلومات حول مشكلة الدراسة، وذلك من أجل الإجابة على أسئلة الدراسة، وهذا ما تم العمل به من خلال دراستنا، فقد تم الاعتماد على الأدوات التالية:

- المصادر الثانوية: اتجه الباحث في معالجة الإطار النظري للدراسة إلى مصادر البيانات الثانوية، والتي تتمثل في الكتب والمراجع باللغة العربية وباللغة الأجنبية ذات العلاقة، والدوريات والمقالات والأبحاث والدراسات السابقة التي تناولت موضوع الدراسة، إلى جانب الاستعانة بالشبكة العنكبوتية وما تحتويه من مراجع تتعلق بموضوع الدراسة، والهدف من خلال اللجوء للمصادر الثانوية في هذه الدراسة، هو التعرف على الأسس والطرق العلمية السليمة في كتابة الدراسات، وكذا أخذ تصور عام عن آخر ما كتب حول موضوع الدراسة.

2- المصادر الأولية: لمعالجة الجوانب التحليلية لموضوع الدراسة، وكون الدراسة تمت على أساس الحصر الشامل، لجأت الباحثة إلى جمع البيانات الأولية من خلال الاستمارة كأداة رئيسية للدراسة، صممت خصيصاً لهذا الغرض، حيث تم توزيع الاستمارة على مجتمعي الدراسة حيث تضمنت هذه الاستمارة قسمين رئيسيين هما على التوالي:

الفصل الثالث: دراسة حالة بنك القرض الشعبي الجزائري

القسم الأول: تعلق بالخصائص الشخصية لمفردات الدراسة من حيث: الجنس، العمر، المستوى التعليمي.

القسم الثاني: ويشمل محاور الدراسة، وتضمن 35 عبارة وزعت على محورين للدراسة، والمتمثلة في متغيرات الدراسة وتتمثل هذه المحاور فيما يلي:

المحور الأول: وسائل الدفع الالكترونية يشمل 13 عبارة

المحور الثاني: جودة الخدمات المصرفية يتضمن 22 عبارة، حيث يشمل 6 أبعاد:

البعد 01: مؤشرات وسائل الدفع الالكترونية ويتكون 13 من فقرة

البعد 02: مؤشرات بعد الملموسية ويتكون من 04 فقرات

البعد 03: مؤشرات بعد الاستجابة ويتكون من 03 فقرات

البعد 04: مؤشرات بعد الاعتمادية ويتكون من 06 فقرات

البعد 05: مؤشرات بعد الاهتمام والتعاطف ويتكون من 05 فقرات

البعد 06: مؤشرات بعد السرية والأمان ويتكون من 04 فقرات

ثالثا: الأساليب الإحصائية المستخدمة:

لتحقيق أهداف الدراسة وتحليل البيانات المجمع من عينة الدراسة، تم استخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية والذي يرمز له باختصار بالرمز (spss 20)، وهو برنامج يحتوي على مجموعة كبيرة من الاختبارات الإحصائية التي تندرج ضمن الإحصاء الوصفي مثل التكرارات، المتوسطات، والانحرافات المعيارية... إلخ، وضمن الإحصاء الاستدلالي مثل معاملات الارتباط، التباين الأحادي... إلخ وفيما يلي مجموعة الأساليب الإحصائية التي تم استخدامها في هذه الدراسة:

1- معامل الثبات ألفا كرو نباخ: لاختبار مدى صلاحية أداة جمع البيانات لقياس متغيرات الدراسة؛

2- التكرارات والنسب المئوية: يهدف تحديد مؤشرات القياس المعتمدة في الدراسة وتحليل خصائص عينة الدراسة؛

3- اختبار كولومجروف - سمرنوف (Kolmogorov Smirnov): للتأكد من أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي؛

4- المتوسط الحسابي المرجح: لمعرفة مدى ارتفاع أو انخفاض استجابات أفراد عينة الدراسة على كل عبارة من عبارات متغيرات الدراسة، ويتم حسابه وفق المعادلة الإحصائية التالية:

$$\bar{X} = \frac{\sum n_i x_i}{N}$$

5- الانحراف المعياري: لمعرفة مدى انحراف استجابات أفراد عينة الدراسة، لكل عبارة من عبارات متغيرات الدراسة، ولكل محور من محاورها عن متوسطها الحسابي، وكلما اقتربت قيمته من الصفر كلما دل ذلك على تركيز و انخفاض تشتت استجابات أفراد عينة الدراسة، وكلما كان الانحراف أقل من الواحد الصحيح كلما قل التشتت بين استجابات أفراد عينة الدراسة، والعكس صحيح في حالة إذا كانت قيمة الانحراف تساوي أو تفوق الواحد الصحيح. ويحسب الانحراف المعياري المرجح بالعلاقة الإحصائية التالية:

$$\sigma = \sqrt{\frac{\sum n_i (x_i - \bar{x})^2}{N}}$$

6- معامل الارتباط البسيط لكارل بيرسون: لتوضيح طبيعة و قوة العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع محل الدراسة.

7- الانحدار البسيط (Simple Regression): لمعرفة كيف يؤثر المتغير المستقل والمتمثل في جودة التدقيق الداخلي على ممارسات إدارة الأرباح المتغير التابع، من خلال إدخال محددات المتغير المستقل مع المتغير التابع كل على حدى في المعادلة، ويتم تقييم كل محدد مستقل بناء على قدرته التنبؤية بالمتغير التابع.

المطلب الثاني: تحليل وتفسير نتائج الدراسة:

أولاً: عرض خصائص عينة الدراسة:

1-الجنس:

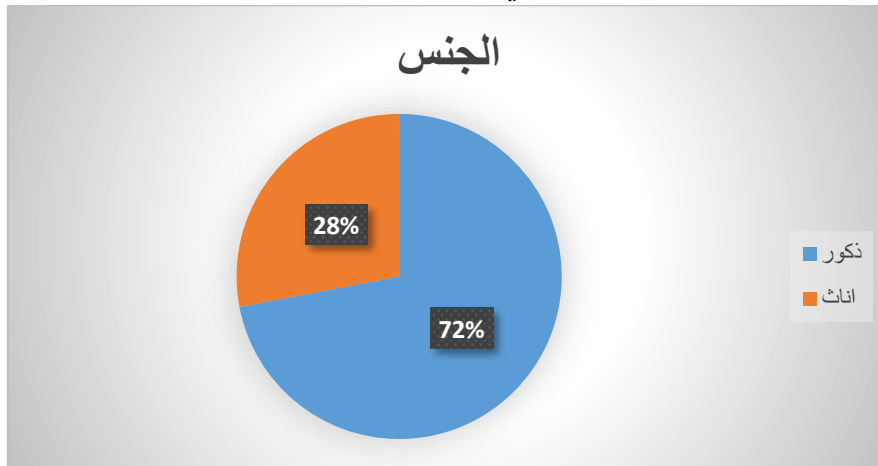
الجدول رقم(04): توزيع مفردات الدراسة حسب الجنس.

الجنس	التكرار	%النسبة
الذكر	36	72
الانثى	14	28
المجموع	50	100

المصدر: من إعداد الطالب بالإعتماد على مستخرجات برنامج **Spss**.

بعد تحويل النسب المئوية إلى مخططات بيانية تتضح الخصائص الديموغرافية للعينة من حيث الجنس

الشكل رقم(06): التمثيل البياني لخصائص مفردات الدراسة حسب الجنس:



المصدر: من إعداد الطالب بالإعتماد على برنامج **Exel** بناءً على معطيات الجدول

رقم(19).

من خلال الشكل يتضح أنّ أكبر نسبة من حيث الجنس افراد العينة، هي ذكور، حيث بلغت نسبتهن 72%، بينما تشكل فئة النساء نسبة 28%.

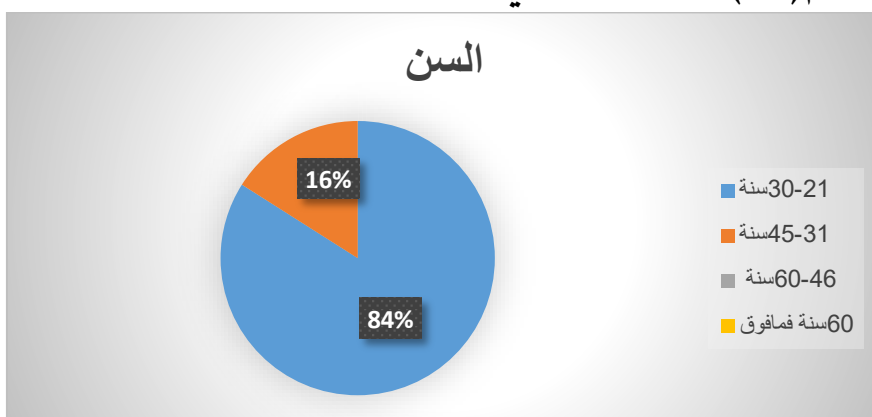
الجدول رقم(05):توزيع مفردات الدراسة حسب السن.

السن	التكرار	%النسبة
30-21سنة	42	84
45-31سنة	8	16
60-45سنة	0	0
60سنة فمافوق	0	0
المجموع	50	100

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مستخرجات برنامج spss.

من الجدول السابق، وبعد تحويل النسب المئوية إلى مخططات بيانية تتضح الخصائص الديموغرافية للعينة من حيث السن.

الشكل رقم(07):التمثيل البياني لخصائص مفردات الدراسة حسب السن.



المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على برنامج Exel بناءً على معطيات الجدول

رقم(18).

من خلال الشكل نلاحظ أنّ النسبة الأكبر من أفراد العينة تتراوح أعمارهم بين 30-21 سنة أي ما يعادل 84%، تليها الفئة العمرية 45-31 سنة بنسبة 16.

3 المؤهل التعليمي:

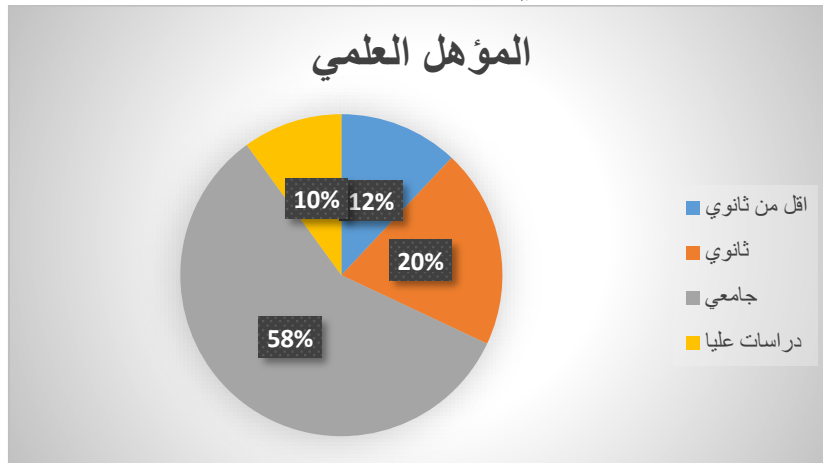
الجدول رقم(06): توزيع مفردات الدراسة حسب المؤهل التعليمي.

المؤهل التعليمي	التكرار	% النسبة
اقل من ثانوي	6	12
ثانوي	10	20
جامعي	29	58
دراسات عليا	5	10
المجموع	50	100

المصدر: من إعداد الطالب بالإعتماد على مستخرجات برنامج spss.

بعد تحويل النسب المئوية إلى مخططات بيانية تتضح الخصائص الديموغرافية للعينة من حيث المؤهل التعليمي.

الشكل رقم(08): التمثيل البياني لخصائص مفردات الدراسة حسب المؤهل التعليمي.



المصدر: من إعداد الطالب بالإعتماد على برنامج Excel بناء على معطيات الجدول

رقم(20).

من خلال الشكل يتضح أنّ الغالبية العظمى أفراد العينة ذوي مستوى تعليمي جامعي، حيث قدرت نسبتهم بـ: 58 %، في حين نسبة أخرى منهم لهم مستوى ثانوي قدرت نسبتهم بـ: 20 % اما مستوى ثانوي فاقل قدرت بـ 12%، في حين النسبة الضئيلة لهم مستوى دراسات عليا، حيث قدرت نسبتهم بـ: 10%.

ثانيا: الأساليب الإحصائية المستخدمة:

للتأكد من صدق وثبات أداة الدراسة نقوم بحساب معامل ألفا كرو نباخ لقياس الثبات، اقترح كرو نباخ (Cronbach) معادلة تعتمد على متوسط معاملات الارتباط بين أبعاد المقياس أطلق عليها معامل ألفا (Coefficient Alpha) لاختبار ثبات (Reliability) أو تجانس (Homogeneity) المقياس و اتساقه الداخلي.¹

وحساب صدق الاتساق الداخلي بين عبارات المحاور ودرجة الكلية للمحور، يقصد بالاتساق الداخلي مدى اتساق كل عبارة من عبارات الاستمارة مع المحور الذي تنتمي إليه هذه العبارة، وقد تم حساب الاتساق الداخلي للاستمارة من خلال حساب معاملات الارتباط بين كل عبارة من عبارات الاستمارة والدرجة الكلية للمحور نفسه.

ثبات المقياس:

للتأكد من صدق وثبات أداة الدراسة نقوم بحساب معامل ألفا كرو نباخ لقياس الثبات، اقترح كرو نباخ (Cronbach) معادلة تعتمد على متوسط معاملات الارتباط بين أبعاد المقياس أطلق عليها معامل ألفا (Coefficient Alpha) لاختبار ثبات (Reliability) أو تجانس (Homogeneity) المقياس و إتساقه الداخلي.²

وتعتبر من أفضل الطرق المستعملة لقياس ثبات الاستبانة، وهناك شبه اتفاق بين الباحثين على أن معامل ألفا لتقييم الثبات الذي يكون أعلى من النسبة المقبولة (60%) يعتبر كافيا ومقبولا، وأن معامل ألفا الذي تصل قيمته إلى (80%) يعتبر المقياس مثاليا ذو مستوى ممتاز من الثقة والثبات.³

¹- جولي بالانت، "التحليل الإحصائي باستخدام برنامج (Spss)", الطبعة الثانية، ترجمة خالد العامري، دار الفاروق، الجيزة، مصر، 2009، ص111.

²- جولي بالانت، "التحليل الإحصائي باستخدام برنامج (Spss)", الطبعة الثانية، ترجمة خالد العامري، دار الفاروق، الجيزة، مصر، 2009، ص111.

³- ثابت عبد الرحمان إدريس، "بحوث التسويق: القياس والتحليل واختبار الفروض"، طباعة نشر وتوزيع مجموعة النيل العربية، مصر، القاهرة، 2002، ص 423.

جدول رقم (07): مقياس ثبات ألفا كرونباخ لمحاور الدراسة

الرمز	المحاور	عدد العبارات	معامل الثبات ألفا كرونباخ
X	المحور الأول: مؤشرات وسائل الدفع الالكتروني	13	0.814
Y	المحور الثاني: جودة الخدمات المصرفية	22	0.896
Y1	الملموسية	4	0.635
Y2	الاستجابة	3	0.632
Y3	الاعتمادية	6	0.745
Y4	الاهتمام والتعاطف	5	0.731
Y5	السرية والأمان	4	0.717
	الاستبيان ككل	35	0.913

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على نتائج تحليل الاستمارة من خلال برنامج SPSS

20: V.

يتضح من النتائج الموضحة في الجدول أعلاه، أنّ قيمة معامل ألفا كرونباخ كانت مرتفعة في كل محور من محاور الاستمارة، حيث تراوحت قيمة معامل ألفا كرونباخ بالنسبة المحور الأول للدراسة المتمثل في مؤشرات وسائل الدفع الالكتروني " 0.814. فيما تراوحت قيمته بين (0.632-0.745) بالنسبة لأبعاد المحور الثاني للدراسة "جودة الخدمات المصرفية و كانت قيمته 0.896، كما كانت قيمة معامل ألفا كرونباخ مرتفعة بالنسبة للاستمارة ككل، حيث بلغت قيمته 0.913.

الجدول رقم(08) : معامل الارتباط بين كل عبارة من عباراتالمحور الاول والدرجة الكلية للمحور.

رقم العبارة	العبارات	معامل الارتباط	Sig
1	استخدام البطاقات الالكترونية يعوضك على استخدام النقود والشبكات.	0.574	0.000
2	يمكنك السحب بالبطاقة الالكترونية من أي فرع من فروع البنك.	0.454	0.001
3	رسوم وتكاليف استخدام البطاقات الالكترونية مناسبة	0.497	0.000
4	تستطيع استخدام البطاقات الالكترونية داخل وخارج الوطن.	0.402	0.004
5	إجراءات الحصول على البطاقات الالكترونية بسيطة	0.668	0.000
6	توفر لك البطاقات الالكترونية الحماية الكافية لأموالك	0.517	0.000
7	يمكنك استعادة البطاقات الالكترونية في حالة الضياع أو التلف بسهولة	0.662	0.000
8	تستطيع استخدام الصراف الآلي في أي وقت	0.498	0.000

0			
0.00	0.561	تشعر بالأمان عند استخدام الصراف الآلي	9
0			
0.00	0.545	السحب من الصراف الآلي يمكنك من الحصول على المبلغ الذي تريده.	10
0			
0.00	0.594	أجهزة الصراف الآلي متاحة في كل فروع البنك	11
0			
0.00	0.738	تعتقد أن البنك يعمل على استحداث وسائل دفع جديدة	12
0			
0.00	0.597	ترى أن البنك يقوم بتطوير تعامله بوسائل الدفع الإلكتروني.	13
0			

الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha=0.05$.

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على نتائج تحليل الاستمارة من خلال برنامج SPSS

20: v.

يتضح من الجدول أعلاه أنّ معامل الارتباط بين كل عبارة من عبارات محور " مؤشرات وسائل الدفع الإلكتروني والدرجة الكلية للمحور، دال عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$)، وبذلك يعتبر المحور صادقاً في قياس ما وضع لقياسه

الفصل الثالث: دراسة حالة بنك القرض الشعبي الجزائري

الجدول رقم (09) : معامل الارتباط بين كل بعد من ابعاد المحور الثاني والدرجة الكلية للمحور.

رقم المحور	ابعاد المحور	معامل الارتباط	القيمة الاحتمالية
1	الملموسية	0.741	0.000
2	الاستجابة	0.864	0.000
3	الاعتمادية	0.882	0.000
4	الاهتمام والتعاطف	0.744	0.000
5	السرية والأمان	0.770	0.000

الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha=0.05$.

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على نتائج تحليل الاستمارة من خلال برنامج SPSS

20 : v.

يتضح من الجدول أعلاه أنّ معامل الارتباط بين كل بعد من ابعاد محور جودة الخدمات المصرفية والدرجة الكلية للمحور، دال عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$)، وبذلك يعتبر المحور صادقاً في قياس ما وضع لقياسه. وعليه الاستبيان يتمتع بدرجة مرتفعة من ثبات والصدق.

ثالثاً: عرض وتفسير نتائج الدراسة:

يهدف هذا لاستعراض جملة من النقاط أهمها: اختبار ما إذا كانت متغيرات الدراسة تتبع التوزيع الطبيعي من عدمه، وذلك من خلال استخدام الاختبارات الملائمة، بالإضافة إلى التعرف على إجابات مفردات الدراسة على محاور الدراسة الثلاث، باعتماد أساليب الإحصاء

الوصفي المتمثلة في الوسط الحسابي والانحراف المعياري، إلى جانب إبراز نتائج إختبار العلاقة بين متغيرات الدراسة.

1- إختبار التوزيع الطبيعي لمتغيرات الدراسة

قبل استخدام الأساليب الإحصائية اللازمة للتحقق صحة الفرضيات المصاغة لغرض التوصل إلى إجابة لإشكالية الدراسة وتساؤلات، يجب التعرف أولاً على طبيعة التوزيع الاحتمالي لتحديد الاختبارات الإحصائية المناسبة.

ولتحديد طبيعة توزيع البيانات فيكل محور من محاور الدراسة يتم الاعتماد على اختبار كولموغروف-سميرنوف إذا كانت الحالات يفوق عددها الـ 50 بالإضافة إلى اختبار شبير ويلك للحالات التي تقل عن العدد 50 وبالاعتماد على مقارنة قيمة مستوى الدلالة المحسوبة في الجدول وقيمة مستوى الدلالة المعتمدة والمقدرة بـ $\alpha=0.05$. إضافة إلى ذلك أن أحد الشروط الهامة التي تعتمد عليها أغلب الاختبارات المعلمية أن تكون البيانات تتبع التوزيع الطبيعي، ونتائج الإخبار موضحة في الجدول الموالي:

الجدول رقم(10): نتائج اختبار التوزيع الطبيعي.

المتغيرات	قيمة اختبار كولموغروف-سميرنوف	قيمة SIG
مؤشرات وسائل الدفع الالكتروني	0.111	0.166
جودة الخدمات المصرفية	0.125	0.051

يتضح من خلال الجدول أعلاه ان قيمة اختبار كولموغروفسميرنوف بالنسبة لمتغير مؤشرات وسائل الدفع الالكتروني 0.111 عند مستوى 0.166 وهي قيمة اكبر من 0.05 و متغير جودة الخدمات المصرفية قدرت ب: 0.125 عند مستوى 0.051 وهي اكبر من 0.05 . وعليه نقول ان متغيرات مؤشرات الوسائل الدفع الالكتروني، جودة الخدمات المصرفية) تتبع التوزيع الطبيعي وعليه يتم استخدام الأساليب المعلمية في معالجة البيانات.

2- عرض نتائج تقييم متغيرات الدراسة.

في هذا الجزء سيتم تحليل لمتغيرات الدراسة حسب إجابات مفردات المجتمعين، حيث تم استخدام مقاييس الإحصاء الوصفي باستخدام المتوسط الحسابي والانحراف المعياري (على مقياس ليكرت 1-5) ، وقد تم اعتماد القيم التالية للمتوسط الحسابي كأساس للتقييم: المتوسط الحسابي لإجابات مفردات الدراسة عن كل عبارة من (1-1.80) دالاً على مستوى غير موافق بشدة ، ومن (1.81-2.60) دالاً على مستوى "غير موافق"، ومن (2.61-3.40) دالاً على مستوى "محايد". ومن (3.41-4.20) دالاً على مستوى موافق، ومن (4.21-5) دالاً على مستوى موافق بشدة.

الجدول رقم (11): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والأهمية النسبية لإجابات الطلبة على مؤشرات وسائل الدفع الالكتروني.

رقم العبارة	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	التعليق
1	استخدام البطاقات الالكترونية يعوضك على استخدام النقود والشبكات.	4,140	0,857	4	موافق
2	يمكنك السحب بالبطاقة الالكترونية من أي فرع من فروع البنك.	4,220	0,763	2	موافق بشدة
3	رسوم وتكاليف استخدام البطاقات الالكترونية مناسبة	3,600	0,925	12	موافق
4	تستطيع استخدام البطاقات الالكترونية داخل وخارج الوطن.	3,740	0,803	7	موافق
5	إجراءات الحصول على البطاقات الالكترونية بسيطة	3,700	0,994	9	موافق

6	موافق	0,91 7	3,880	توفر لك البطاقات الالكترونية الحماية الكافية لأموالك
7	موافق	1,04 2	3,660	يمكنك استعادة البطاقات الالكترونية في حالة الضياع أو التلف بسهولة
8	موافق بشدة	0,78 9	4,220	تستطيع استخدام الصراف الآلي في أي وقت
9	موافق بشدة	0,71 6	4,240	تشعر بالأمان عند استخدام الصراف الآلي
10	موافق	1,31 0	3,420	السحب من الصراف الآلي يمكنك من الحصول على المبلغ الذي تريده.
11	موافق	0,73 9	3,940	أجهزة الصراف الآلي متاحة في كل فروع البنك
12	موافق	0,96 3	3,640	تعتقد أن البنك يعمل على استحداث وسائل دفع جديدة
13	موافق	0,95 2	3,700	ترى أن البنك يقوم بتطوير تعامله بوسائل الدفع الالكتروني.
	موافق	0,51 14	3,8538	محور ككل

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على نتائج تحليل الاستمارة من خلال برنامج SPSS

20: v.

من خلال الجدول أعلاه يتضح ما يلي أبدأ أفراد العينة، آراءهم حول محور مؤشرات وسائل الدفع الالكتروني"، الذي خصصت لقياسه 13 عبارة، كما هو موضح في الجدول أعلاه، جسدها قيم المتوسط الحسابي، إذ تراوحت قيمه بين (3.420-4.240)، فيما تراوحت قيم

الفصل الثالث:

دراسة حالة بنك القرض الشعبي الجزائري

انحرافه المعياري بين (0.763-1.310)، فيما سجل الوسط الحسابي العام لمجموع عبارات المحور ككل قيمة (3.8538)، بانحراف معياري قدره (0.5114)، وهذا ما يشير إلى أنّ مؤشرات وسائل الدفع الالكتروني هي بمستوى مرتفع والتي تشير إلى أفراد العينة يؤكدون على أن البنوك تملك وسائل الدفع الالكتروني.

الجدول رقم (12): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والأهمية النسبية لإجابات الطلبة على جودة الخدمات المصرفية

رقم العبارة	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	التعليق
	بعد الملموسية	3.625	,6170 40	4	موافق
1	يحتوي الموقع الالكتروني للبنك على ألوان ومظهر جذاب	3,620	0,878	2	موافق
2	للبنك موقع الكتروني يسهل عليك تتبعه	3,800	0,750	1	موافق بشدة
3	يملك البنك أجهزة الكترونية متطورة	3,480	0,994	4	موافق
4	وسائل الدفع الالكتروني المتوفرة بالبنك ملائمة لجميع الزبائن	3,600	0,925	3	موافق
	الأسئلة	3.800	0,642	3	موافق
1	اعتماد البنك لوسائل الدفع الالكتروني يجعلك تستفيد من الخدمة دون انتظار .	3,960	0,754	2	موافق
2	يقوم البنك بالاستجابة السريعة لشكاويك وحل	3,460	0,994	3	موافق

				مشاكلك العالقة	
موافق	1	0,769	3,980	ساهمت وسائل الدفع الالكتروني في التقليل من زمن الحصول على الخدمة.	3
موافق	2	0,587	3.830	بعد الاعتمادية	
موافق	5	1,001	3,760	التعامل بواسطة وسائل الدفع الالكتروني متاح في كل وقت	1
موافق	2	0,808	4,000	وسائل الدفع الالكتروني سهلة الاستخدام.	2
موافق	4	0,938	3,760	استخدام وسائل الدفع الالكتروني يتميز بالدقة وعدم ارتكاب الأخطاء في المعاملات المصرفية	3
موافق	1	0,714	4,020	ساهمت وسائل الدفع الالكتروني في عدم التقيد بالمواعيد الرسمية لعمل البنك.	4
موافق	3	0,872	3,880	تتيح لك وسائل الدفع الالكتروني في البنك الاستفادة من خدمات متنوعة	5
موافق	6	0,951	3,560	يمكنك أن تعتمد على موظفي البنك في تقديم خدمات ذات جودة عالية	6
موافق	4	0,646	3.772	بعد الاهتمام والتعاطف	
موافق	2	0,773	3,880	تنوع وسائل الدفع الالكتروني بالبنك يتلاءم	1

الفصل الثالث:

دراسة حالة بنك القرض الشعبي الجزائري

				واحتياجاتك	
موافق	1	0,931	3,900	يشعرك التعامل بوسائل الدفع الالكتروني بنوع من التميز	2
موافق	4	0,893	3,760	يذكرك البنك من حين لآخر بوسائل الدفع الالكتروني التي يمكنك استخدامها.	3
موافق	3	0,918	3,820	يرسل البنك كشف الحساب لك عبر بريدك الالكتروني	4
موافق	5	1,111	3,500	يقوم البنك وموظفوه بشركك وتقديرك على تعاملك معهم	5
موافق	1	0,564	3.990	بعد السرية والامان	
موافق	3	0,766	3,940	عند استخدامك لوسائل الدفع الالكتروني تشعر بالأمان والارتياح	1
موافق بشدة	1	0,564	4,260	يحافظ البنك على سرية كل المعلومات التي تخص تعاملاتك المصرفية	2
موافق	2	0,808	4,000	تشعر بالحماية الأمنية أثناء تواجدك بالبنك	3
موافق	4	0,893	3,760	تعاملك بوسائل الدفع الالكتروني لا يشعرك بالشك والغموض	4
موافق	/	0,488	3.803	محور ككل	

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على نتائج تحليل الاستمارة من خلال برنامج SPSS
v: 20.

جودة الخدمات المصرفية: أبد أفراد العينة آرائهم حول محور "جودة الخدمات المصرفية"، الذي خصصت لقياسه 22 عبارة، بأبعاده الخمسة كما هو موضح في الجدول أعلاه، جسدتها قيم المتوسط الحسابي، إذ تراوحت قيمه بين (3.625-3.990)، فيما تراوحت قيم انحرافه المعياري بين (0.757-0.925)، فيما سجل الوسط الحسابي العام لمجموع عبارات المحور ككل قيمة (3.803)، بانحراف معياري قدره (0,48846)، وهذا ما يشير إلى أن جودة الخدمات المصرفية هي بمستوى مرتفع.

وفيما يلي نتائج كل بعد على حدي حسب الأهمية النسبية المعطاة له من قبل أفراد العينة:

1/ بعد السرية والأمان: أبد أفراد العينة، آرائهم حول "السرية والأمان"، الذي خصصت لقياسه 4 عبارات، يتضح أنّ هذا بعد جاء بالترتيب الأول من حيث الأهمية النسبية المعطاة له من قبل أفراد العينة كما هو موضح في الجدول أعلاه، جسدتها قيم المتوسط الحسابي، إذ تراوحت قيمه بين (3.760-4.260)، فيما تراوحت قيم انحرافه المعياري بين (0.564-0.893)، فيما سجل الوسط الحسابي العام لمجموع عبارات المحور ككل قيمة (3.990)، بانحراف معياري قدره (0,56460)، وهذا ما يشير إلى أنّها تحافظ ويضمن البنك السرية والأمان في جميع خدماته المصرفية و ذلك بمستوى مرتفع .

2- بعد الاعتمادية: أبد أفراد العينة، آراءهم حول "الاعتمادية"، الذي خصصت لقياسه 3 عبارات، يتضح أنّ هذا بعد جاء بالترتيب الثاني من حيث الأهمية النسبية المعطاة له من قبل أفراد العينة كما هو موضح في الجدول أعلاه، جسدتها قيم المتوسط الحسابي، إذ تراوحت قيمه بين (3.560-4.020)، فيما تراوحت قيم انحرافه المعياري بين (0.714-1.001)، فيما سجل الوسط الحسابي العام لمجموع عبارات المحور ككل قيمة (3.830)، بانحراف معياري قدره (0,5870)، وهذا ما يشير إلى أنّها يمكن الاعتماد على موظفي البنك في تقديم جميع خدمات المصرفية وكذا وسائل الدفع الإلكتروني ساهمت في الاستفادة بجميع الخدمات دون تقيد بمواعيد البنك و ذلك بمستوى مرتفع

3- بعد الاستجابة: أبد أفراد العينة، آرائهم حول الاستجابة "،الذي خصصت لقياسه 6 عبارات، يتضح أنّ هذا بعد جاء بالترتيب الثالث من حيث الأهمية النسبية المعطاة له من قبل أفراد العينة كما هو موضح في الجدول أعلاه، جسدتها قيم المتوسط الحسابي، إذ تراوحت قيمه بين (3.980-3.460)، فيما تراوحت قيم انحرافه المعياري بين (0.754-0.994)، فيما سجل الوسط الحسابي العام لمجموع عبارات المحور ككل قيمة (3.800)، بانحراف معياري قدره (0,6420)، وهذا ما يشير إلى أنّيقوم البنك بالاستجابة السريعة في جميع الخدمات وذلك من خلال مساهمة وسائل الدفع الإلكتروني في تسريع تقديم الخدمات و ذلك بمستوى مرتفع.

4- بعد الاهتمام والتعاطف: أبد أفراد العينة، آرائهم حول الاستجابة "،الذي خصصت لقياسه 5 عبارات، يتضح أنّ هذا بعد جاء بالترتيب الرابع من حيث الأهمية النسبية المعطاة له من قبل أفراد العينة كما هو موضح في الجدول أعلاه، جسدتها قيم المتوسط الحسابي، إذ تراوحت قيمه بين (3.900-3.500)، فيما تراوحت قيم إنحرافه المعياري بين (0.773-1.111)، فيما سجل الوسط الحسابي العام لمجموع عبارات المحور ككل قيمة (3.772)، بانحراف معياري قدره (0,6460)، وهذا ما يشير إلى أنّيقوم البنك بتقديم الشكر على تعامل معهم وتذكيرهم بجميع الخدمات المصرفية الكترونية و ذلك بمستوى مرتفع

5- بعد الملموسية: أبد أفراد العينة، آرائهم حول الاستجابة "،الذي خصصت لقياسه 4 عبارات، يتضح أنّ هذا بعد جاء بالترتيب الخامس من حيث الأهمية النسبية المعطاة له من قبل أفراد العينة كما هو موضح في الجدول أعلاه، جسدتها قيم المتوسط الحسابي، إذ تراوحت قيمه بين (3.800-3.480)، فيما تراوحت قيم إنحرافه المعياري بين (0.750-0.994)، فيما سجل الوسط الحسابي العام لمجموع عبارات المحور ككل قيمة (3.625)، بانحراف معياري قدره (0,61704)، وهذا ما يشير إلى أنّيملك البنك جميع وسائل الدفع الإلكتروني وهي متاحة لجميع الزبائن و ذلك بمستوى مرتفع.

أولاً: الفرضية الأولى : تنص الفرضية الأولى على أنه تساهم وسائل الدفع الالكترونية في تحسين بعد ملموسية الخدمة المصرفية:
لاختبار هذه الفرضية تم استخدام تحليل الانحدار البسيط، ونتائج هذا التحليل موضحة في الجدول أدناه.

الجدول رقم(13): نتائج تحليل الانحدار البسيط لاختبار

وسائل الدفع الالكتروني						المتغير
Sig	معامل التحديد R ²	معامل الارتباط R	درجة الحرية Ddl	قيمة T المحسوبة	Beta	بعد الملموسية
0.000	0.241	0.491	1	3.900	0.491	

الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha=0.05$.

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على نتائج تحليل الاستمارة من خلال برنامج SPSS
v: 20.

عند بحث مساهمة وسائل الدفع الالكترونية في تحسين بعد ملموسية الخدمة المصرفية، تبين ان بلغت قيمة T المحسوبة (3.900)، بقيمة احتمالية (0.000)، تشير النتائج الواردة في الجدول أعلاه، إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha=0.05$) بين المتغير المستقل المتمثل في وسائل الدفع الالكتروني، والمتغير التابع المتمثل في الملموسية للخدمة المصرفية، حيث تشير قيمة معامل الارتباط (R) إلى قوة العلاقة بين المتغيرين السابقين، حيث بلغت قيمته (0.491)، كما تكشف قيمة معامل الارتباط عن وجود علاقة إرتباطية طردية بين المتغيرين المستقل والتابع، إضافة إلى ذلك، يتضح من خلال قيمة معامل التحديد (R^2) البالغة (0.241)، أن وسائل الدفع الالكتروني تفسر ما نسبته (24.1%) من التباين في مستوى الملموسية للخدمة المصرفية، وهي قوة تفسيرية مقبولة،

الفصل الثالث:

دراسة حالة بنك القرض الشعبي الجزائري

وبالتالي فإنّ وسائل الدفع الالكتروني تساهم ب 24.1% في تحسين ملموسية الخدمة المصرفية ، أما النسبة المتبقية فإنها تعزى لمساهمة متغيرات أخرى لم تؤخذ في النموذج، وبالتالي نرفض الفرضية بصيغتها الصفرية، ونقبل الفرضية البديلة، وذلك عند مستوى دلالة $(\alpha=0.05)$.

ثانيا: الفرضية الثانية : تنص الفرضية الثانية على أنه تساهم وسائل الدفع الالكترونية في تحسين بعد استجابة الخدمة المصرفية:

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام تحليل الانحدار البسيط، ونتائج هذا التحليل موضحة في الجدول أدناه.

الجدول رقم(14): نتائج تحليل الانحدار البسيط لاختبار

وسائل الدفع الالكتروني						المتغير
Sig	معامل التحديد R ²	معامل الارتباط R	درجة الحرية Ddl	قيمة T المحسوبة	Beta	بعد استجابة
0.000	0.311	0.557	1	4.651	0.557	

الارتباط دال إحصائيا عند مستوى دلالة $\alpha=0.05$.

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على نتائج تحليل الاستمارة من خلال برنامج SPSS

.v :20

عند بحث مساهمة وسائل الدفع الالكترونية في تحسين بعد استجابة الخدمة المصرفية، تبين ان بلغت قيمة T المحسوبة (4.651)، بقيمة احتمالية (0.000)، تشير النتائج الواردة في الجدول أعلاه، إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $(\alpha=0.05)$ بين المتغير المستقل المتمثل في وسائل الدفع الالكتروني، والمتغير التابع المتمثل في استجابة الخدمة المصرفية ، حيث تشير قيمة معامل الارتباط(R) إلى قوة

الفصل الثالث:

دراسة حالة بنك القرض الشعبي الجزائري

العلاقة بين المتغيرين السابقين، حيث بلغت قيمته (0.557)، كما تكشف قيمة معامل الارتباط عن وجود علاقة ارتباطية طردية بين المتغيرين المستقل والتابع، إضافة إلى ذلك، يتضح من خلال قيمة معامل التحديد (R^2) البالغة (0.311)، أنّ وسائل الدفع الإلكتروني تفسر ما نسبته (31.1%) من التباين في مستوى استجابة الخدمة المصرفية، وهي قوة تفسيرية مقبولة، وبالتالي فإنّ وسائل الدفع الإلكتروني تساهم ب 31.1% في تحسين استجابة الخدمة المصرفية، أما النسبة المتبقية فإنها تعزى لمساهمة متغيرات أخرى لم تؤخذ في النموذج، وبالتالي نرفض الفرضية بصيغتها الصفرية، ونقبل الفرضية البديلة، وذلك عند مستوى دلالة ($\alpha=0.05$).

ثالثاً: الفرضية الثالثة: تنص الفرضية الثالثة على أنه "تساهم وسائل الدفع الإلكترونية في تحسين بعد اعتمادية الخدمة المصرفية":

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام تحليل الانحدار البسيط، ونتائج هذا التحليل موضحة في الجدول أدناه.

الجدول رقم(15): نتائج تحليل الانحدار البسيط لاختبار

وسائل الدفع الإلكتروني						المتغير
Sig	معامل التحديد R^2	معامل الارتباط R	درجة الحرية Ddl	قيمة T المحسوبة	Beta	بعد اعتمادية
0.001	0.217	0.466	1	3.648	0.466	

الإرتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha=0.05$.

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على نتائج تحليل الاستمارة من خلال برنامج SPSS

.v :20

الفصل الثالث:

دراسة حالة بنك القرض الشعبي الجزائري

عند بحث مساهمة وسائل الدفع الالكترونية في تحسين بعد اعتمادية الخدمة المصرفية، تبين ان بلغت قيمة T المحسوبة (3.648)، بقيمة احتمالية (0.001)، تشير النتائج الواردة في الجدول أعلاه، إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha=0.05$) بين المتغير المستقل المتمثل في وسائل الدفع الالكتروني، والمتغير التابع المتمثل في اعتمادية الخدمة المصرفية، حيث تشير قيمة معامل الارتباط (R) إلى قوة العلاقة بين المتغيرين السابقين، حيث بلغت قيمته (0.466)، كما تكشف قيمة معامل الارتباط عن وجود علاقة ارتباطية طردية بين المتغيرين المستقل والتابع، إضافة إلى ذلك، يتضح من خلال قيمة معامل التحديد (R^2) البالغة (0.217)، أن وسائل الدفع الالكتروني تفسر ما نسبته (21.7%) من التباين في مستوى اعتمادية الخدمة المصرفية، وهي قوة تفسيرية مقبولة، وبالتالي فإن وسائل الدفع الالكتروني تساهم ب 21.7% في تحسين اعتمادية الخدمة المصرفية، أما النسبة المتبقية فإنها تعزى لمساهمة متغيرات أخرى لم تؤخذ في النموذج، وبالتالي نرفض الفرضية بصيغتها الصفرية، ونقبل الفرضية البديلة، وذلك عند مستوى دلالة ($\alpha=0.05$).

رابعاً: الفرضية الرابعة: تنص الفرضية الرابعة على أنه تساهم وسائل الدفع الالكترونية في تحسين بعد الاهتمام والتعاطف الخدمة المصرفية:

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام تحليل الانحدار البسيط، ونتائج هذا التحليل موضحة في الجدول أدناه.

الجدول رقم(16): نتائج تحليل الانحدار البسيط لاختبار

وسائل الدفع الالكتروني						المتغير
Sig	معامل التحديد	معامل الارتباط R	درجة الحرية	قيمة T المحسوبة	Beta	

	R ²		Ddl			بعد الاهتمام والتعاطف
0.00	0.182	0.427	1	3.271	0.427	
2						

الارتباط دال إحصائيا عند مستوى دلالة $\alpha=0.05$.

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على نتائج تحليل الاستمارة من خلال برنامج SPSS
v: 20

عند بحث مساهمة وسائل الدفع الالكترونية في تحسين بعد الاهتمام والتعاطف الخدمة المصرفية، تبين ان بلغت قيمة T المحسوبة (3.271)، بقيمة إحصائية (0.002)، تشير النتائج الواردة في الجدول أعلاه، إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha=0.05$) بين المتغير المستقل المتمثل في وسائل الدفع الالكتروني، والمتغير التابع المتمثل في الاهتمام والتعاطف الخدمة المصرفية، حيث تشير قيمة معامل الارتباط (R) إلى قوة العلاقة بين المتغيرين السابقين، حيث بلغت قيمته (0.427)، كما تكشف قيمة معامل الارتباط عن وجود علاقة ارتباطية طردية بين المتغيرين المستقل والتابع، إضافة إلى ذلك، يتضح من خلال قيمة معامل التحديد (R^2) البالغة (0.182)، أن وسائل الدفع الالكتروني تفسر ما نسبته (18.2%) من التباين في مستوى الاهتمام والتعاطف الخدمة المصرفية، وهي قوة تفسيرية مقبولة، وبالتالي فإن وسائل الدفع الالكتروني تساهم ب 18.2% في تحسين الاهتمام والتعاطف الخدمة المصرفية، أما النسبة المتبقية فإنها تعزى لمساهمة متغيرات أخرى لم تؤخذ في النموذج، وبالتالي نرفض الفرضية بصيغتها الصفرية، ونقبل الفرضية البديلة، وذلك عند مستوى دلالة ($\alpha=0.05$).

خامسا: الفرضية الخامسة: تنص الفرضية الخامسة على أنه تساهم وسائل الدفع الالكترونية في تحسين بعد السرية والأمان الخدمة المصرفية:

الفصل الثالث:

دراسة حالة بنك القرض الشعبي الجزائري

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام تحليل الانحدار البسيط، ونتائج هذا التحليل موضحة في الجدول أدناه.

الجدول رقم(17): نتائج تحليل الانحدار البسيط لاختبار

وسائل الدفع الالكتروني						المتغير
Sig	معامل التحديد R ²	معامل الارتباط R	درجة الحرية Ddl	قيمة T المحسوبة	Beta	بعد السرية والامان
0.001	0.216	0.465	1	3.639	0.465	

الارتباط دال إحصائيا عند مستوى دلالة $\alpha=0.05$.

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على نتائج تحليل الاستمارة من خلال برنامج SPSS .V: 20

عند بحث مساهمة وسائل الدفع الالكترونية في تحسين بعد السرية والامان الخدمة المصرفية، تبين ان بلغت قيمة T المحسوبة (3.639)، بقيمة احتمالية (0.001)، تشير النتائج الواردة في الجدول أعلاه، إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha=0.05$) بين المتغير المستقل المتمثل في وسائل الدفع الالكتروني، والمتغير التابع المتمثل في السرية والأمان الخدمة المصرفية، حيث تشير قيمة معامل الارتباط (R) إلى قوة العلاقة بين المتغيرين السابقين، حيث بلغت قيمته (0.465)، كما تكشف قيمة معامل الارتباط عن وجود علاقة ارتباطية طردية بين المتغيرين المستقل والتابع، إضافة إلى ذلك، يتضح من خلال قيمة معامل التحديد (R^2) البالغة (0.216)، أنّ وسائل الدفع الالكتروني تفسر ما نسبته (21.6%) من التباين في مستوى السرية والأمان الخدمة المصرفية، وهي

قوة تفسيرية مقبولة، وبالتالي فإنّ وسائل الدفع الالكتروني تساهم ب 21.6% في تحسين السرية والأمان الخدمة المصرفية ، أما النسبة المتبقية فإنها تعزى لمساهمة متغيرات أخرى لم تؤخذ في النموذج، وبالتالي نرفض الفرضية بصيغتها الصفرية، ونقبل الفرضية البديلة، وذلك عند مستوى دلالة $(\alpha=0.05)$.

خلاصة الفصل :

من خلال الدراسة الميدانية تم التوصل الى النتائج التالية:

- تساهم وسائل الدفع الالكترونية في تحسين بعد الملموسية الخدمة المصرفية.
 - تساهم وسائل الدفع الالكترونية في تحسين بعد استجابة الخدمة المصرفية.
 - تساهم وسائل الدفع الالكترونية في تحسين بعد اعتمادية الخدمة المصرفية
 - تساهم وسائل الدفع الالكترونية في تحسين بعد الاهتمام والتعاطف الخدمة المصرفية.
 - تساهم وسائل الدفع الالكترونية في تحسين بعد السرية والامان الخدمة المصرفية.
- وعليه من خلال هذه النتائج الموضحة أعلاه يمكن القول ان وسائل الدفع الالكتروني تساهم في تحسين الخدمات المصرفية في البنوك.

خاتمة

الخاتمة:

أدركت الجزائر مؤخرا ضرورة الارتقاء بخدماتها المصرفية واعتماد وسائل دفع قد تخلصها من مجتمع يعيش لغة المادة، و في إطار ذلك بذلت جهودا وتبنت مشاريع وخطت خطوات كلها تصب في مجال تحديث وعصرنة وسائل الدفع، لكنها مع ذلك للأسف لا زالت تسجل تأخرا وبطئا في التنفيذ، بل عليها أن تستعد لمواجهة المشاكل التي ستعرقل تطبيق مشروع العصرنة، بسبب الوضعية الحساسة التي يعيشها النظام المصرفي بكامله.

النتائج العامة للدراسة:

أولا: النتائج النظرية

تتلخص فيما يلي:

1. وسائل الدفع الالكترونية تساهم وبشكل كبير في عمليات الإيداع والسحب والتحويل وغيرها من العمليات الأخرى بطرق الكترونية، دون الحاجة إلى التنقل إلى مقر البنك.
2. وسائل الدفع الالكترونية تقدم خدمات متميزة عن الخدمات التقليدية فهي توفر الجهد والوقت.
3. رغم ما توفره وسائل الدفع الالكترونية من مزايا إلا أنها لا تخلو من المخاطر التي يمكن حمايتها بواسطة طرق حماية الكترونية كالتوقيع الالكتروني أو التشفير أو البصمة الالكترونية... الخ.
4. وسائل الدفع الالكترونية تحسن من جودة الخدمات المصرفية.

ثانيا: النتائج التطبيقية :

من خلال الدراسة التطبيقية لوسائل الدفع الالكترونية ودورها في تحسين جودة الخدمات المصرفية وبالتحديد العينة المدروسة (عينة من مستخدمي البنوك الجزائرية و بالأخص بنك القرض الشعبي بوصفها المجتمع المناسب) توصلنا إلى مايلي:

أ. تواجه البنوك الجزائرية صعوبة استخدام وسائل الدفع الالكترونية وذلك بسبب نقص الوعي الثقافي والاجتماعية والمصرفي لدى الجمهور الجزائري و تعلقه بالوسائل التقليدية.

الفصل الثالث: دراسة حالة بنك القرض الشعبي الجزائري

ب. ومن العوائق أيضا التي تواجه البنوك الجزائرية صعوبة تطبيق وسائل الدفع الالكترونية.

ج. نقص الإقبال على استخدام وسائل الدفع الالكترونية وذلك بسبب عدم قبولها بالكامل من طرف الجمهور الجزائري.

التوصيات والاقتراحات:

في ضوء النتائج المتوصل من خلال الدراسة الميدانية، يمكن طرح جملة من الاقتراحات والتمثلة في:

1. إجراء الكثير من الدراسات من أجل الاستفادة من التجارب السابقة وتجارب الدول المتقدمة منها والسائرة في طريق النمو في مجال تحديث وسائل الدفع.
 2. تقوية البنية التحتية والبنية الفوقية للجهاز المصرفي وذلك بزيادة الإنفاق الاستثماري في مجال تكنولوجيا المعلومات، والتوسع في استخدام شبكة الانترنت لتقديم تشكيلة متنوعة من الخدمات الحديثة للعملاء بكفاءة أعلى وتكلفة أقل.
 3. نشر الوعي الثقافي والاجتماعي والمصرفي لدى الجمهور بصفة عامة ولدى عملاء البنك بصفة خاصة.
 4. تقديم الخدمات للعملاء حسب رغباتهم وبالكفاءة والسرعة اللازميتين.
- آفاق الدراسة: من خلال دراستنا هذه نقترح على الدراسات المستقبلية تغطية النقاط التالية:
- أ. دور وسائل الدفع الالكترونية في تحقيق رضا العميل .
 - ب. دور وسائل الدفع الالكترونية في قياس جودة الخدمات المصرفية.

قائمة المراجع

قائمة المراجع

الكتب:

1. _ امير حسن جاسم ، (نظرية الظروف الاستثنائية و بعض تطبيقاتها المعاصرة) ،
مجلة جامعة تكريت للعلوم الإنسانية ، العراق ، المجلد 14 ، العدد 8 ، ايلول
2007 ، ص 245 .
2. _ أوسكين عبد الحفيظ ، الحريات الأساسية في ظل الظروف الإستثنائية في الحراك
السياسي و الميزان القانوني (دراسة مقارنة على ضوء المعطيات الجزائرية) ،
مداخلة ألق
3. _ سدات حكيم وشريط أحمد ، ضوابط السلطة التنفيذية في الظروف الاستثنائية ،
مذكرة ماستر ادارة و مالية ، كلية الحقوق و العلوم السياسية ، جامعة زيان عاشور ،
الجلفة ، 2016 _ 2017 ، ص 9 - 10.
4. _ سعيد بوالشعير ، النظام السياسي الجزائري (دراسة تحليلية لطبيعة نظام الحكم
في ضوء دستور 1996) السلطة التنفيذية ، الجزء الثالث ، ديوان المطبوعات
الجامعية ، 2013 ، ص 338 .
5. _ سمير داود سليمان و علي مجيد العكيلي ، مدي تأثير الظروف الاستثنائية على
الشرعية الدستورية، (دراسة مقارنة) ، ط1 ، المركز القومي للإصدارات القانونية ،
القاهرة ، 2015، ص 23.
6. _ سيسرون او كما يسميه البعض شيشرون ، هو خطيب روما و فيلسوفها الشهير
و المعروف بتقديمه المصلحة العامة على كل الإعتبارات حيث يعرف العدالة بانها :
" إبتاء كل ذي حق حقه دون المساس بالمصالح العام . " أنظر : صوفي حسن أبو
طالب ، تاريخ النظم القانونية والإجتماعية ، دار النهضة ، 1984 ، ص 2016 .
7. _ عبد الله بوقفة ، اساليب ممارسة السلطة في النظام السياسي الجزائري (دراسة
مقارنة) العلاقة الوظيفية بينالبرلمان و الهيئة التنفيذية ، طبعة مزيدة و منقحة ،
دار هومة للطباعة و النشر و التوزيع ، 2009.

8. _ علي مجيد حسون العكيلي، الحماية الدستورية للحقوق و الحريات في ظل حالة الضرورة، ط1 ، المركز القومي للإصدارات القانونية ، القاهرة ، 2015 ، ص 26 .
9. _ كاظم علي الجنابي ، سلطات رئيس الدولة التشريعية في ظل الظروف الاستثنائية (دراسة مقارنة) ، ط 1 ، المركز القومي للإصدارات القانونية ، القاهرة ، 2015 ، ص 22- 23 .
10. _ لدرع نبيلة ، (السلطة التنفيذية و الحريات العامة في الظروف الاستثنائية ، دراسة تطبيقية عن حالة الجزائر) ، مجلة صوت القانون ، كلية الحقوق و العلوم السياسية ، جامعة خميس مليانة ، العدد 1 ، أبريل 2014 ، ص 143 .
11. _ محي الدين القيسي ، القانون الإداري العام ، منشورات الحلبي الحقوقية ، ط1 ، لبنان ، 2007 ، ص 185 .
12. _ مراد بدران ، الرقابة القضائية على أعمال الإدارة العامة في ظل الظروف الاستثنائية (دراسة مقارنة) ، دار المطبوعات الجامعية ، اسكندرية ، مصر ، (د. ط) ، 2008 ، ص 25-26 .
13. _ مصطفى كمال و معزوز علي ، (تنظيم الحالات الاستثنائية في التعديل الدستوري 2020 بين التقييد و الفعالية) ، مجلة معارف ، جامعة البويرة ، الجزائر ، المجلد 16 ، العدد 2 ، ديسمبر 2020 ، ص 224 .
14. _ أضيّن خالد عبد الرحمان ، ضمانات حقوق الإنسان في ظل قانون الطوارئ، ط1، دار الحامد للنشر و التوزيع، عمان، الأردن ، 2009، ص 50.
15. _ تريعة نواره، (حدود السلطات الدستورية الممنوحة لرئيس الجمهورية في حالة الحرب)، مجلة صوت القانون، جامعة امحمد بوقرة، بومرداس، المجلد8، العدد02 ، 2022 ، ص 475 .
16. _ علي عبد الفتاح محمد ، القضاء الإداري مبدأ المشروعية دعوى الإلغاء) (دراسة مقارنة) ، دار الجامعة الجديدة للنشر ، مصر ، 2009 ، ص 79 - 80 .

17. _علي هادي حميدي الشكراوي و اسماعيل صعصاع غيدان البديري ، (التنظيم القانوني لأنظمة الاستثناء) ، دراسة مقارنة ، مجلة المحقق الحلي للعلوم القانونية والسياسية ، كلية القانون جامعة بابل ، العراق ، مجلد 6 ، العدد 3 ، 2016 ، ص 26 .
18. _نصر الدين طالب ، الوسائل القانونية لحماية امن الدولة في الظروف الاستثنائية ، مذكرة ماجستير قانون عام ، كلية الحقوق و العلوم و السياسية، جامعة وهران ، 2012-2013 ، ص 136 .
19. احسن غربي ، (المحكمة الدستورية في الجزائر) ، المجلة الشاملة للحقوق ، جامعة 20 اوت 1955 ، سكيكدة ، (د ع) ، جوان 2021 ،
20. بلودنين أحمد، الدستور الجزائري و إشكالية ممارسة السلطة في ظل المرحلة الانتقالية ، دار هومة للطباعة والنشر و التوزيع ، (د ط) ، 2013 ، ص 48 .
21. بوشعير السعيد ، النظام السياسي الجزائري دراسة تحليلية لطبيعة نظام الحكم في ضوء دستور 1996 (السلطة التنفيذية) ، ج3 ، (د م ج) ، الجزائر ، 2013
22. تميمي حياة ، حالة الظروف الاستثنائية و تطبيقاتها في الدستور الجزائري ، مذكرة ماجستير تخصص غدارة و مالية كلية الحقوق والعلوم السياسية ، جامعة الجزائر ، د.ت.ن ، 26-27 .
23. حميد محديد ، التشريع بالأوامر في دستور 1996 و تأثيره على استقلالية البرلمان ، سلسلة الاصدارات القانونية ، مطبعة الفنون البيانية ، الحلفة ، 2008 ، ص169 .
24. رباحي مصطفى ، الصلاحيات غير العادية لرئيس الجمهورية في ظل الدستور 1996 ، مذكرة ماجستير ، فرع قانون عام ، كلية الحقوق ، جامعة منتوري ، قسنطينة ، 2004-2005 .
25. زرايقية عبد اللطيف ، الرقابة القضائية على مشروعية القرارات الإدارية في التشريع الجزائري ، مذكرة ماجستير ، تخصص تنظيم إداري ، كلية الحقوق و العلوم السياسية ، جامعة الوادي ، 2013_2014 ، ص 191 .

26. سديره محمد علي ،الحالات الاستثنائية في القانون الجزائري ، مذكرة ماجستير، كلية الحقوق،بن عكنون، جامعة الجزائر1 ، 2013-2014، ص 18.
27. شرقي صالح الدين ،(حماية الحريات العامة للأفراد في ظل تطبيق نظرية الظروف الاستثنائية) ، مجلة دفاتر السياسة و القانون ، كلية الحقوق، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، العدد 14، جانفي 2016 ،ص 95 .
28. صديق سعوداوي ،(تحديد مدة الحالات الاستثنائية في دستور الجزائر لعام 2020) (حالي الضرورة الملحة الطوارئ و الحصار والحالة الاستثنائية)، مجلة الصدى للدراسات القانونية و السياسية ، كلية الحقوق و العلوم السياسية ، جامعة الجيلالي بونعامة ، خميس مليانة ، عدد9 ،ديسمبر 2021 ،ص42.
29. فؤاد الشريف ،(حالة الطوارئ و أثرها على الحقوق و الحريات العامة للمواطنين)، مجلة العلوم الانسانية ، جامعة محمد خيضر بسكرة ، الجزائر ، العدد22، جوان 2011 ، ص 188 .
30. محمد هاملي ، آليات إرساء دولة القانون في الجزائر ، رسالة دكتوراه في القانون العام كلية الحقوق ، و العلوم السياسية ، جامعة تلمسان ، 2011- 2012 ، ص 56 .
31. المرسوم الرئاسي 539/21 المؤرخ في 21 جمادى الاولى عام 1443 الموافق ل 26 ديسمبر سنة 2021، يتضمن تشكيل مجلس الامن و تنظيمه و تسييره ، ج ر ج ج ، العدد 99 الصادرة بتاريخ 29 ديسمبر سنة 2021 ، ص 9 .
32. مريم خدير ، الرقابة القضائية على اعمال السيادة في النظام القضائي الجزائري ، مذكرة شهادة ماستر ، شعبة حقوق ، تخصص منازعة عمومية كلية الحقوق و العلوم السياسية ، جامعة العربي بن مهدي ، أم بواقي ، 2015 _ 2016 ، ص 32 .
33. مولودي جلول ، حماية الحقوق و الحريات اثناء حالة الطوارئ في النظام الدستوري الجزائري ، مذكرة ماجستير في الحقوق و العلوم سياسية ، جامعة محمد خيضر ، بسكرة ، 2009- 2010 ، ص 50 .

34. هدى بوقطاية، حالة الظروف الاستثنائية كاستثناء على مبدأ سمو الدستور، كلية الحقوق و العلوم السياسية، جامعة مولود معمري بتيزي وزوو، المجلد 06 ، العدد 02 ، 2020 ، ص 1505 .

رسائل الماجستير والكتوراه:

1. _ أحمد فتحي سرور ، القانون الجنائي الدستوري ، دار الشروق ، مصر ، القاهرة ، ط 2، ص 552 .
2. _ تريعة نواره، تطبيق مبدأ الفصل بين السلطات في دول المغرب العربي (دراسة مقارنة)، مذكرة دكتوراه العلوم في القانون العام، كلية الحقوق، جامعة الجزائر (1)، 2011-2012 ، ص 322.
3. _ تيغوارت فريد، مباشرة رئيس الجمهورية للاختصاص السلطة التشريعية في مجال وضع القانون في الجزائر، مذكرة ماجستير، قانون دستوري، كلية الحقوق و العلوم السياسية، جامعة محمد خيضر، بسكرة ، 2015_2016 ، ص 168 _ 169 .
4. _ راجي امين ،مبدأ تدرج المعايير القانونية في النظام القانوني الجزائري، رسالة دكتوراه في القانون، معهد الحقوق و العلوم الانسانية، بن عكنون، جامعة الجزائر، 2005-2006،
5. _ علي جاسم الشريفي ، القيود الواردة على الحريات العامة في ظل الظروف الاستثنائية و الرقابة القضائية عليها، مكتبة الوفاء القانونية ، ط 1 ، 2014 ، ص 19.
6. _ الفحلة مديحة ،(نظرية الاستثنائية بين مقتضيات الحفاظ على النظام العام و التزام حماية الحقوق و الحرياتالاساسية)، مجلة المفكر، العدد 14، كلية الحقوق والعلوم السياسية ، جامعة محمد خيضر بسكرة ، ، وهران ص 226.

7. _ بركات احمد ، الاختصاصات التشريعية لرئيس الجمهورية في النظام الدستوري الجزائري ، مذكرة ماجستير في القانون العام ، كلية الحقوق ، جامعة ابو بكر بلقايد ، تلمسان ، 2007-2008 ، .
8. _ بلمداني علي ، ممارسة الدولة للدفاع الوطني ، رسالة الدكتوراه في القانون الدولي و العلاقات الدولية ، كلية الحقوق ، يوسف بن خدة ، جامعة الجزائر ماي 2013 ، ص 192
9. _ بوخميس فؤاد ، تطبيقات الظروف الاستثنائية على اعمال القانونية للإدارة ، مذكرة ماستر ، ادارة و مالية ، كلية الحقوق والعلوم السياسية ، جامعة زيان عاشور ، الجلفة ، 2016 _ 2017 ، ص 14 .
10. _ تميمي نجاة ، حالة الظروف الإستثنائية و تطبيقاتها في الدستور الجزائري ، مذكرة ماجستير في القانون ، فرع الإدارة و المالية ، كلية الحقوق و العلوم الإدارية جامعة الجزائر ، 2002. 2003. ، ص 49 .
11. _ سحنين احمد ، الحريات العامة في ظل الظروف الاستثنائية في الجزائر ، رسالة ماجستير ، معهد العلوم القانونية و الإدارية ، جامعة الجزائر ، 2004 / 2005 ، ص 13
12. _ سدات حكيم وشريط أحمد ، المرجع نفسه ، ص 10
13. _ علي جعفري حسان سباعي ، أعمال السيادة بين الفقه الاسلامي و القانون الوضعي (دراسة مقارنة) ، مذكرة ماستر تخصص شريعة و قانون ، قسم العلوم الإسلامية ، كلية العلوم الإنسانية . و العلوم الاسلامية جامعة أحمد دراية 2016-2017 . ص 19.
14. _ علي خطار شنتاوي ، القضاء الإداري الأردني ، مطبعة كنعان ، عمان ، الأردن 1995 ، ط 1 ، ص 12-13.
15. _ نويري سامية ، الرقابة القضائية على السلطة التقديرية للإدارة ، مذكرة ماجستير ، قسم الحقوق ، كلية الحقوق و العلوم السياسية ، جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي ، 2012_2013 ، ص 53 .

16. صديق سعوداوي، سمو الدستور في التشريع الجزائري بين النص و التطبيق، اطروحة دكتوراه في القانون الدستوري، كلية الحقوق و العلوم السياسية، جامعة مولود معمري، تيزي وزوو، 2018 . 2019 ، ص 383
17. العشي نواره، القيود الواردة على السلطة خلال الظروف الاستثنائية بين القوانين الوضعية و الشريعة الاسلامية، رسالة دكتوراه في العلوم الاسلامية ، كلية العلوم الاسلامية ، جامعة الجزائر ، 2008 / 2009،.
18. علام الياس ، الأعمال الحكومية بين الحصانة المطلقة و الرقابة القضائية، أطروحة دكتوراه تخصص قانون، كلية الحقوق و العلوم السياسية، جامعة تيزي وزوو ، 2018 ، ص 172 ، 173 .
19. عمران محمد ، مؤسسات المرحلة الانتقالية في الجزائر 1992_ 1997 ، مذكرة شهادة الماجستير في القانون العام، كلية الحقوق و العلوم السياسية، جامعة بسكرة، 2004-2005، ص35.
20. عين بوزيد عماد الدين و خنفوف وردة ، أثر حالتي الحصار والطوارئ على الحريات العامة ، مذكرة ماستر في الحقوق ، تخصص قانون عام ، كلية الحقوق و العلوم السياسية ، جامعة امحمد بوفرة بومرداس 2017 - 2018 ، ص 12
21. يت في الجامعة الأردنية ، 2014 ، ص 06 .
- النصوص القانونية:**

1. _ المادة 04 من المرسوم الرئاسي 196/91 المتضمن تقرير حالة الحصار
2. _ المرسوم الرئاسي رقم 196/91 المؤرخ في 4 أفريل 1991 المتضمن تقرير حالة الحصار ، ج ر ج ج ، العدد 29 ، الصادر بتاريخ 12 جوان 1991، ص 1088 .
3. _ أمر رقم 01-11 مؤرخ في 23 فيفري 2011، يتضمن رفع حالة الطوارئ، ج ر ، عدد 12، صادر في 23 فيفري 2011،

4. _انظر المادة (2) من الامر رقم 67-124 المؤرخ في 30 ربيع الاول عام 1387 هـ الموافق 08 يوليو سنة 1967 يتضمن الاعلان عن التعبئة العامة ، ج ر ، العدد 60 ، مؤرخة في 25 يوليو 1967 ، ص 850 .
5. _انظر المادة 91 من دستور 1996 ، الصادر بموجب المرسوم الرئاسي رقم 96-438 المؤرخ في 07 ديسمبر 1996 يتضمن اصدار نص تعديل الدستوري ، الموافق عليه في استفتاء 18 نوفمبر 1996 ، ج ر ، عدد 76 ، المؤرخ 08 ديسمبر 1996 .
6. _مرسوم تشريعي رقم 93-02 مؤرخ في في 06 فيفري 1992، يتضمن تمديد مدة حالة الطوارئ، ج ر ، عدد 08، صادرة بتاريخ 07 فيفري 1993
7. انظر المادة 119 من دستور 1976، الصادر بموجب الامر رقم 76-97 المؤرخ في 22 نوفمبر 1976 يتضمن اصدار دستور الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، ج ر ، عدد 94 ، المؤرخ في 24 نوفمبر 1976 .
8. انظر المادة 86 من دستور 1989 الصادر بموجب المرسوم الرئاسي رقم 89-18 المؤرخ في 28 فيفري 1989، يتضمن إصدار التعديل الدستوري الموافق عليه بموجب استفتاء 23 فيفري 1989، ج ر ، عدد 09، المؤرخ في 01 مارس 1989.
9. مرسوم رئاسي رقم 20-442 المؤرخ في 30 ديسمبر 2020 ، يتعلق باصدار التعديل الدستوري المصادق عليه في استفتاء نومبر 2020 ، ج ر ، عدد 82 ، الصادر في 30 ديسمبر 2020.

المراجع باللغة الفرنسية:

GEORGES VEDEL, Deroit administratif 3 éme édition , Thémis _
1,1961 , P2

¹Pierre Eiglier, Eric Langeard, Le Marketing Des Services, Edition International, 5eme edition, Paris,1994, P.26.

¹ <http://www.elbilad.net/article/detail?id=71693> (2017/06/19 12:20)

ملاحق

Fiabilité

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,814	13

```
RELIABILITY  
  /VARIABLES=VAR00014 VAR00015 VAR00016 VAR00017  
  /SCALE('ALL VARIABLES') ALL  
  /MODEL
```

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,635	4

```
RELIABILITY  
  /VARIABLES=VAR00018 VAR00019 VAR00020  
  /SCALE('ALL VARIABLES') ALL  
  /MODEL=ALPHA.
```

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,632	3

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,745	6

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,731	5

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,717	4

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,913	35

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,896	22

Corrélations

		وسائل لدفع
	Corrélation de Pearson	,574
VAR00001	Sig. (bilatérale)	,000
	N	50
	Corrélation de Pearson	,454
VAR00002	Sig. (bilatérale)	,001
	N	50
	Corrélation de Pearson	,497
VAR00003	Sig. (bilatérale)	,000
	N	50
	Corrélation de Pearson	,402
VAR00004	Sig. (bilatérale)	,004
	N	50
	Corrélation de Pearson	,668
VAR00005	Sig. (bilatérale)	,000
	N	50
	Corrélation de Pearson	,517
VAR00006	Sig. (bilatérale)	,000
	N	50
	Corrélation de Pearson	,662
VAR00007	Sig. (bilatérale)	,000
	N	50

	Corrélation de Pearson	,458
VAR00008	Sig. (bilatérale)	,001
	N	50
	Corrélation de Pearson	,561
VAR00009	Sig. (bilatérale)	,000
	N	50
	Corrélation de Pearson	,545
VAR00010	Sig. (bilatérale)	,000
	N	50
	Corrélation de Pearson	,594
VAR00011	Sig. (bilatérale)	,000
	N	50
	Corrélation de Pearson	,738
VAR00012	Sig. (bilatérale)	,000
	N	50

Corrélations

		وسائل_لدفع
	Corrélation de Pearson	,597
VAR00013	Sig. (bilatérale)	,000
	N	50
وسائل_لدفع	Corrélation de Pearson	1
	N	50

CORRELATIONS

```

/VARIABLES= _75_ ; ;77_ ;76_ ;75_ ;80_ ;78_ ;87_ ;75_ ;75_ ;77_ ;77_ ;87_ ;87_ ;85_ ;87_ ;75_ ;75_ ;75_ ;78_ ;75_ ;75_ ;77_ ;83_ ;75_ ;78_ ;93_ ;75_ ;75_ ;75_ ;78_ ;83_ ;82_ ;75_ ;
/PRINT=TWOTAIL NOSIG
/MISSING=PAIRWISE.

```

Corrélations

		الخدمات
	Corrélation de Pearson	,741
الملموسية	Sig. (bilatérale)	,000
	N	50
	Corrélation de Pearson	,864
الاستجابية	Sig. (bilatérale)	,000
	N	50
	Corrélation de Pearson	,882
الاعتمادية	Sig. (bilatérale)	,000
	N	50
الاهتمام	Corrélation de Pearson	,744

	Sig. (bilatérale)	,000
	N	50
	Corrélation de Pearson	,770
السرية	Sig. (bilatérale)	,000
	N	50
	Corrélation de Pearson	1
الخدمات	N	50

Tests de normalité

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistique	ddl	Signification	Statistique	ddl	Signification
وسائل الدفع	,111	50	,166	,975	50	,357
الخدمات	,125	50	,051	,968	50	,199

Descriptives

Statistiques descriptives

	N	Moyenne	Ecart type
VAR00001	50	4,1400	,85738
VAR00002	50	4,2200	,76372
VAR00003	50	3,6000	,92582
VAR00004	50	3,7400	,80331
VAR00005	50	3,7000	,99488
VAR00006	50	3,8800	,91785
VAR00007	50	3,6600	1,04217
VAR00008	50	4,2200	,78999
VAR00009	50	4,2400	,71600
VAR00010	50	3,4200	1,31071
VAR00011	50	3,9400	,73983
VAR00012	50	3,6400	,96384
VAR00013	50	3,7000	,95298
N valide (listwise)	50		

Statistiques descriptives

	N	Moyenne	Ecart type
VAR00014	50	3,6200	,87808
VAR00015	50	3,8000	,75593
VAR00016	50	3,4800	,99468
VAR00017	50	3,6000	,92582
N valide (listwise)	50		

Statistiques descriptives

	N	Moyenne	Ecart type
VAR00018	50	3,9600	,75485
VAR00019	50	3,4600	,99406
VAR00020	50	3,9800	,76904
N valide (listwise)	50		

Statistiques descriptives

	N	Moyenne	Ecart type
VAR00021	50	3,7600	1,00122
VAR00022	50	4,0000	,80812
VAR00023	50	3,7600	,93808
VAR00024	50	4,0200	,71400
VAR00025	50	3,8800	,87225
VAR00026	50	3,5600	,95105
N valide (listwise)	50		

Statistiques descriptives

	N	Moyenne	Ecart type
VAR00027	50	3,8800	,77301
VAR00028	50	3,9000	,93131
VAR00029	50	3,7600	,89351
VAR00030	50	3,8200	,91896
VAR00031	50	3,5000	1,11117
N valide (listwise)	50		

Statistiques descriptives

	N	Moyenne	Ecart type
VAR00032	50	3,9400	,76692
VAR00033	50	4,2600	,56460
VAR00034	50	4,0000	,80812
VAR00035	50	3,7600	,89351
N valide (listwise)	50		

GET

FILE='C:\Users\Admin\Downloads\1656608207804_تفريغ جبري.sav'.

DATASET NAME Ensemble_de_données1 WINDOW=FRONT.

REGRESSION

/MISSING LISTWISE

/STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA CHANGE

/CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)

/NOORIGIN

/DEPENDENT الملموسية

/METHOD=ENTER وسائل_لدفع.

Régression

[Ensemble_de_données1] C:\Users\Admin\Downloads\1656608207804_تفريغ جبري.sav

Variables introduites/supprimées^a

Modèle	Variables introduites	Variables supprimées	Méthode
1	وسائل_لدفع ^b	.	Entrée

a. Variable dépendante : الملموسية

b. Toutes variables requises saisies.

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation	Changement dans les statistiques	
					Variation de R-deux	Variation de F
1	,491 ^a	,241	,225	,54327	,241	15,212

Récapitulatif des modèles

Modèle	Changement dans les statistiques		
	ddl1	ddl2	Sig. Variation de F
1	1	48	,000

a. Valeurs prédites : (constantes), وسائل_لدفع

ANOVA^a

Modèle		Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	D	Sig.
1	Régression	4,490	1	4,490	15,212	,000 ^b
	Résidu	14,167	48	,295		
	Total	18,656	49			

a. Variable dépendante : الملموسية

b. Valeurs prédites : (constantes), وسائل_لدفع

Coefficients^a

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
	A	Erreur standard	Bêta		
1 (Constante)	1,344	,590		2,279	,027
وسائل_لدفع	,592	,152	,491	3,900	,000

a. Variable dépendante : الملموسية

REGRESSION

```

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

Régression

[Ensemble_de_données1] C:\Users\Admin\Downloads\1656608207804_تفريغ جبري.sav

Variables introduites/supprimées^a

Modèle	Variables introduites	Variables supprimées	Méthode
1	وسائل_لدفع ^b	.	Entrée

a. Variable dépendante : الاستجابة

b. Toutes variables requises saisies.

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation	Changement dans les statistiques	
					Variation de R-deux	Variation de F
1	,557 ^a	,311	,296	,53890	,311	21,633

Récapitulatif des modèles

Modèle	Changement dans les statistiques		
	ddl1	ddl2	Sig. Variation de F
1	1	48	,000

a. Valeurs prédites : (constantes), وسائل_لدفع

ANOVA^a

Modèle	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	D	Sig.
1 Régression	6,283	1	6,283	21,633	,000 ^b
Résidu	13,940	48	,290		
Total	20,222	49			

a. Variable dépendante : الاستجابة

b. Valeurs prédites : (constantes), وسائل_لدفع

Coefficients^a

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
		A	Erreur standard	Bêta		
1	(Constante)	1,102	,585		1,884	,066
	وسائل_لدفع	,700	,151	,557	4,651	,000

a. Variable dépendante : الاستجابة

REGRESSION

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

Régression

[Ensemble_de_données1] C:\Users\Admin\Downloads\1656608207804_تفريغ جبري.sav

Variables introduites/supprimées^a

Modèle	Variables introduites	Variables supprimées	Méthode
1	وسائل_لدفع ^b	.	Entrée

a. Variable dépendante : الاعتمادية

b. Toutes variables requises saisies.

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation	Changement dans les statistiques	
					Variation de R-deux	Variation de F
1	,466 ^a	,217	,201	,52530	,217	13,305

Récapitulatif des modèles

Modèle	Changement dans les statistiques		
	ddl1	ddl2	Sig. Variation de F
1	1	48	,001

a. Valeurs prédites : (constantes), وسائل_لدفع

ANOVA^a

Modèle		Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	D	Sig.
1	Régression	3,671	1	3,671	13,305	,001 ^b
	Résidu	13,245	48	,276		
	Total	16,916	49			

a. Variable dépendante : الاعتمادية

b. Valeurs prédites : (constantes), وسائل_لدفع

Coefficients^a

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
		A	Erreur standard	Bêta		
1	(Constante)	1,768	,570		3,100	,003
	وسائل_لدفع	,535	,147	,466	3,648	,001

a. Variable dépendante : الاعتمادية

REGRESSION

```

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

```

Régression

[Ensemble_de_données1] C:\Users\Admin\Downloads\1656608207804_تفريغ جبري.sav

Variables introduites/supprimées^a

Modèle	Variables introduites	Variables supprimées	Méthode
1	وسائل_لدفع ^b	.	Entrée

a. Variable dépendante : الاهتمام

b. Toutes variables requises saisies.

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation	Changement dans les statistiques	
					Variation de R-deux	Variation de F
1	,427 ^a	,182	,165	,59067	,182	10,702

Récapitulatif des modèles

Modèle	Changement dans les statistiques		
	ddl1	ddl2	Sig. Variation de F
1	1	48	,002

a. Valeurs prédites : (constantes), وسائل_لدفع

ANOVA^a

Modèle		Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	D	Sig.
1	Régression	3,734	1	3,734	10,702	,002 ^b
	Résidu	16,747	48	,349		
	Total	20,481	49			

a. Variable dépendante : الاهتمام

b. Valeurs prédites : (constantes), وسائل_لدفع

Coefficients^a

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
		A	Erreur standard	Bêta		
1	(Constante)	1,692	,641		2,639	,011
	وسائل_لدفع	,540	,165	,427	3,271	,002

a. Variable dépendante : الاهتمام

REGRESSION

```

/MISSING LISTWISE
/STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA CHANGE
/CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)
/NOORIGIN
/DEPENDENT السرية
/METHOD=ENTER وسائل_لدفع.
    
```

Régression

[Ensemble_de_données1] C:\Users\Admin\Downloads\1656608207804_تفريغ جبري.sav

Variables introduites/supprimées^a

Modèle	Variables introduites	Variables supprimées	Méthode
1	وسائل_لدفع ^b	.	Entrée

a. Variable dépendante : السرية

b. Toutes variables requises saisies.

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation	Changement dans les statistiques	
					Variation de R-deux	Variation de F
1	,465 ^a	,216	,200	,50501	,216	13,246

Récapitulatif des modèles

Modèle	Changement dans les statistiques		
	ddl1	ddl2	Sig. Variation de F
1	1	48	,001

a. Valeurs prédites : (constantes), وسائل_لدفع

ANOVA^a

Modèle		Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	D	Sig.
1	Régression	3,378	1	3,378	13,246	,001 ^b
	Résidu	12,242	48	,255		
	Total	15,620	49			

a. Variable dépendante : السرية

b. Valeurs prédites : (constantes), وسائل_لدفع

Coefficients^a

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
		A	Erreur standard	Bêta		
1	(Constante)	2,012	,548		3,669	,001
	وسائل_لدفع	,513	,141	,465	3,639	,001

a. Variable dépendante : السرية