



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد خضر - بسكرة -



كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم العلوم الاقتصادية

# الموضوع

دور وسائل الدفع الالكتروني في تحسين الخدمات المصرفية

دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية - وكالة بسكرة -

مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات نيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية

تخصص : اقتصاد نقدi ومالi

الأستاذ المشرف:

د/ أسماء حدانة

إعداد الطالبة:

مزريدي نوال

## لجنة المناقشة

الجامعة	الصفة	الرتبة	أعضاء اللجنة
بسكرة	رئيسا	- أ.د	- مياح عادل
بسكرة	مقررا	- د	- أسماء حدانة
بسكرة	مناقشا	- د	- شهرة عديسة

الموسم الجامعي: 2024-2025





# الموضوع

دور وسائل الدفع الالكتروني في تحسين الخدمات المصرفية

دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية - وكالة بسكرة-

مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات نيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية

تخصص : اقتصاد نقدi ومالی

الأستاذ المشرف:

د/ أسماء حدانة

إعداد الطالبة:

مزريدي نوال

## لجنة المناقشة

الجامعة	الصفة	الرتبة	أعضاء اللجنة
بسكرة	رئيسا	- أ.د	- مياح عادل
بسكرة	مقررا	- د	- أسماء حدانة
بسكرة	مناقشا	- د	- شهرة عديسة

الموسم الجامعي: 2024-2025

بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِيْمِ  
اللّٰهُمَّ اسْهِنْنَا وَمَنْ أَنْتَ  
بِهِ أَنْتَ الْمُهْمَّا



## شكر وعرفان

نشكر الله تعالى على نعمته الجليلة، انه تبارك وتعالى أمدنا بالصحة والقدرة، وكان لنا عونا و دعما،  
نحمده عز وجل أنه وهبنا التوفيق، ومنحنا الرشد لإعداد هذا البحث ونرجو أن يكون لنا فخرا في  
ميزان الحسنات يوم القيمة.

نشكر كل من تلقينا منه علما نافعا أو عملا صالحًا لمواصلة مشوارنا.

شكر جد خاص للأستاذ المشرف " حданة أسماء " على جهدها معنا، وعلى كل توجيهاته ونصائحه  
القيمة، وحسن معاملتها الجيدة في العمل.

ونشكر كل طاقم الأستاذة المحترمين بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.

كما لا ننسى أن نتقدم بشكرنا الخالص إلى كل موظفيمقر التربص بينك الفلاحة والتنمية الريفية بسكرة  
وفي الختام نشكر كل من ساعدنا بالكثير أو بالقليل وحتى لو بكلمة طيبة، أو ابتسامة عطرة.

إلى هؤلاء نقول لهم:

بارك الله لكم وجعلها في ميزان حسناتكم.

## اهداء

أهدي ثمرة جهدي

الى من كانت دعواتها سر نجاحي  
الى التي تعجز الكلمات الوفاء بفضلها

أمي الحبيبة

إلى من كان سندى في الحياة، وقدوتى في الصبر والعمل

أبي الغالى (مزريدى محمد)

إلى زوجي العزيز مزريدى عدنان

إلى فلذات كبدي ونور عيني أولادي

محمد عبد الرؤوف - وصال - انفال - نهال

إلى جواهر عمري إخوتي وأخواتي

إلى روح عمى الغالى " حسين مزريدى ، رحمه الله الذى ترك  
أثرا طيبا في قلبي لا ينسى

إلى أستاذى المشرفه حدانة اسماء

شكرا على التوجيه والمتابعة

## ملخص الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى إبراز دور وسائل الدفع الإلكترونية في تحسين الخدمات المصرفية، وذلك من خلال دراسة حالة تطبيقية على بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة بسكرة BADR وبالاعتماد على الجانب النظري، حيث تم جمع البيانات باستخدام أداة الاستبيان الموجه إلى عينة من عملاء البنك.

أظهرت نتائج الاستبيان أن اعتماد البنك على وسائل الدفع الإلكترونية ساهم في تسهيل العمليات المصرفية.

وتقليل الوقت والجهد وتحسين كفاءة الخدمة المقدمة، مما انعكس إيجاباً على مستوى رضا العملاء توصي الدراسة بضرورة توسيع استخدام هذه الوسائل وتطويرها بشكل مستمر، إلى جانب نشر ثقافة الدفع الإلكتروني في المجتمع.

**الكلمات المفتاحية** وسائل الدفع الإلكتروني الخدمات المصرفية، تحسين الخدمة المصرفية التحول الرقمي، بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة بسكرة

### Abstract :

This study aims to highlight the role of electronic payment methods in enhancing banking services through a case study of the Bank of Agriculture and Rural Development (BADR) Biskra Agency. The theoretical framework was supported by field research, where data was collected using a questionnaire distributed to a sample of the bank's customers.

The survey results revealed that electronic payment methods have the bank's reliance on contributed to simplifying banking operations, reducing time and effort, and improving service efficiency, which positively impacted customer satisfaction levels. The study recommends expanding the use of these payment methods and continuously developing them, in addition to promoting digital payment culture within society.

### Keywords:

Electronic payment methods, banking services, improvement of banking services, digital transformation, Bank of Agriculture and Rural Development (BADR) - Biskra Agency

# فهرس المحتويات

الصفحة	قائمة المحتويات
/	البسمة
/	شكر وعرفان
/	إهداء
	ملخص الدراسة
	فهرس المحتويات
	فهرس الأشكال
	الملاحق
أ-خ	مقدمة عامة
	الفصل الأول: الإطار النظري لوسائل الدفع الالكتروني والخدمات المصرفية
9	تمهيد
10	المبحث الأول: وسائل الدفع الالكتروني
10	المطلب الأول: أساسيات الدفع الالكتروني
16	المطلب الثاني: مزايا وعيوب وسائل الدفع الالكتروني وعوامل نجاحها
18	المبحث الثاني: الخدمات المصرفية
18	المطلب الأول: ماهية الخدمات المصرفية
21	المطلب الثاني: أنواع الخدمات المصرفية
24	المطلب الثالث: دورة حياة الخدمة المصرفية
29	المبحث الثالث: تطور الخدمات المصرفية من خلال إصدار وسائل الدفع الالكتروني
29	المطلب الأول: تطوير الخدمات المصرفية
31	المطلب الثاني: آليات تطوير الخدمات المصرفية
32	المطلب الثالث: مساهمة وسائل الدفع الالكترونية في تحسين الخدمات المصرفية
34	خلاصة
	الفصل الثاني: دراسة ميدانية حول وسائل الدفع الالكتروني ودورها في تحسين الخدمات المصرفية في بنك الفلاحة - والتنمية الريفية - وكالة بسكرة

36	تمهيد
37	المبحث الأول: تقديم بنك الفلاحة والتنمية الريفية <b>BADR</b>
37	المطلب الأول: نشأة وتطور بنك الفلاحة والتنمية الريفية <b>BADR</b> .
38	المطلب الثاني: أهداف ومهام بنك الفلاحة والتنمية الريفية
40	المطلب الثالث: الهيكل التنظيمي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية - وكالة بسكرة - ونشاطاته
44	المبحث الثاني: الخدمات المصرفية ووسائل الدفع الإلكتروني لبنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة بسكرة
44	المطلب الأول: الخدمات المصرفية لبنك الفلاحة والتنمية الريفية - وكالة بسكرة-
45	المطلب الثاني: وسائل الدفع الإلكتروني لبنك الفلاحة والتنمية الريفية - وكالة بسكرة-
52	المبحث الثالث: دراسة تطبيقية
52	المطلب الأول: الإجراءات المنهجية للدراسة
56	المطلب الثاني: المعلومات والأساليب الاحصائية المستخدمة
58	المطلب الثالث: صدق وثبات أداة الدراسة
60	المبحث الرابع: تحليل وتفسير نتائج الدراسة واختبار فرضيات
60	المطلب الأول: اختبار التوزيع الطبيعي
61	المطلب الثاني: تحليل محاور الاستبيان واختبار الفرضيات
74	خلاصة
76	خاتمة
80	قائمة المصادر والمراجع

# قائمة الجداول والاشكال

## قائمة الجداول:

الصفحة	العنوان	الرقم
26	جدول (01) : خصائص مراحل دورة الحياة الخدمة المصرفية	01
51	جدول (02): الموزع الآلي للأوراق النقدية	02
52	جدول (03):وصف خصائص العينة	03
57	جدول (04): مقياس لكارت	04
59	جدول (05): معامل الفا كرومباخ لقياس ثبات وصدق أداة الدراسة	05
60	جدول (06): معاملات الإلتواء والتفلطح لمتغيرات الدراسة	06
61	جدول (07): مقياس لكارت للحكم على إجابات الأفراد	07
62	جدول (08): المتوسط الحسابي والتكرارات لمحور وسائل الدفع الإلكتروني	08
65	جدول (09): المتوسط الحسابي والتكرارات لتحسين الخدمة المصرفية	09
68	جدول (10): نتائج تحليل الانحدار البسيط لاختبار الفرضية الرئيسية	10
69	جدول (11): نتائج تحليل الانحدار البسيط لاختبار الفرضية 01	11
70	جدول (12): نتائج تحليل الانحدار البسيط لاختبار الفرضية 02	12
70	جدول (13): نتائج تحليل الانحدار البسيط لاختبار الفرضية 03	13
71	جدول (14): نتائج تحليل الانحدار البسيط لاختبار الفرضية 04	14

## قائمة الأشكال:

الصفحة	العنوان	الرقم
25	الشكل رقم (01): دورة حياة الخدمة المصرفية	01
40	الشكل رقم (02): الهيكل التنظيمي للبنك الفلاحية والتنمية وكالة بسكرة	02
46	الشكل رقم (03): بطاقة الدفع الكلاسيكية	03
47	الشكل رقم (04): بطاقة الدفع CBR	04
47	الشكل رقم (05) بطاقة التوفير	05
48	الشكل رقم (06):بطاقة الدفع	06
49	الشكل رقم (07): البطاقة البنكية الدولية ماستر كارد الكلاسيكية	07
50	الشكل رقم (08): البطاقة البنكية الدولية تيتانيوم	08
53	الشكل رقم (9) : دائرة نسبية توضح النسب المذكورة حسب متغير الجنس	09
54	الشكل رقم (10) : أعمدة بيانية توضح توزع مفرداتالعينة حسب متغير العمر	10
55	الشكل رقم (11) : دائرة نسبية توضح النسب المذكورة حسب متغير المؤهل العلمي	11
55	الشكل رقم (12) : دائرة نسبية توضح النسب المذكورة حسب متغير المهمة	12
56	الشكل رقم (13) : دائرة نسبية توضح النسب المذكورة حسب متغير عدد سنوات التعامل مع البنك	13

**الملحق**



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد خيضر بسكرة

## تصريح شرفي

(خاص بالالتزام بقواعد النزاهة العلمية لإنجاز بحث)

أنا الممضي أسفله،

السيد (ة): ..... السيد ..... الصلة: طالب

الحامل لبطاقة التعريف الوطنية رقم: 198021203010004 وصادرة بتاريخ: 2022/09/05

المسجل بكلية: العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم: العلوم الاقتصادية

والملKF بإنجاز مذكورة تخرج في الماستر عنوانها:

دورة دبلوم المفهوم الإلكتروني في تحسين الخدمة  
أط صبورة  
دراسة حالة حول العلاج والتوصيات الفنية والمالية

أصرح بشرفي أنني التزم بمراعاة المعايير العلمية والمنهجية ومعايير الأخلاقيات المهنية والنزاهة الأكademie المطلوبة في إنجاز البحث المذكور أعلاه.

التاريخ: 2022/05/27

توقيع المعني:



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية  
République Algérienne Démocratique et populaire  
وزارتا التعليم العالي والبحث العلمي،  
Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche Scientifique

Université Mohamed Khider - Biskra  
Faculté des Sciences Économiques  
Commerciales et des Sciences de gestion



جامعة محمد خير - بسكرة  
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم الادارة  
عمادة الكلية

الرقم : 506 / ك.ج.إ.ت.ع ت/2025

إلى السيد مدير: بذك الفلاحنة والتنمية الريفية BADR

بسكرة

### طلب مساعدة لاستكمال مذكرة التخرج

دعاكم للبحث العلمي، نرجو من سعادتكم تقديم التسهيلات الازمة للطلبة:

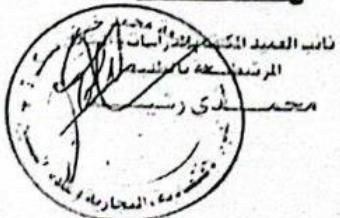
- 1 مزريدي نوال  
// -2  
// -3

المسجلون بـ: قسم العلوم الاقتصادية  
بالسنة: ثانية ماستر اقتصاد نفدي ومالی  
وذلك لاستكمال الجانب الميداني لمذكرة التخرج المعرونة بـ:  
”” دور وسائل الدفع الالكتروني الحديثة في تحسين الخدمات المصرفية ””

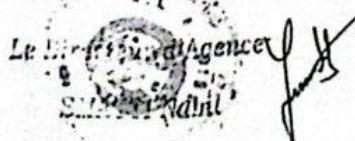
وفي الأخير تقبلوا منا فائق الاحترام والتقدير

بسكرة في: 2025/04/27

ع/ عميد الكلية



تأشير المؤسسة المستقبلة



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد خيضر - بسكرة

- قسم العلوم الاقتصادية

- كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير



استبيان حول:

دور وسائل الدفع الالكتروني في تحسين الخدمات المصرفية

دراسة حالة عينة من عملاء البنك في ولاية بسكرة

تحت إشراف الأستاذة:

حدادنة أسماء

من إعداد طالبة:

مسزدي نوال

أخي الكريم / أخي الكريمة

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

في إطار التحضير لذكرة التخرج ضمن مطلبات الماستر في العلوم الاقتصادية تخصص اقتصاد نقد ومال

يسعدني ويشرفني أضع بين أيديكم هذا الاستبيان بمدف الحصول على معلومات لإنجاز ذكرة بعنوان :

(دور وسائل الدفع الالكتروني الحديثة في تحسين الخدمات المصرفية- دراسة حالة بنك الفلاحه والتنمية الريفية- وكالة بسكرة)

نرجو منكم قراءة العبارات بتمعن والإجابة عنها بدقة وموضوعية ،علماً أن هذه البيانات لن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي وستشكل دقة إجابتكم

مساهمة فعالة في موضوعة البحث .

تقبلوا منا فائق التقدير والاحترام.

الموسم الجامعي: 2025\_2024

الجزء الأول: البيانات الشخصية  
من فضلكم وضع إشارة (X) أمام الاختيار المناسب

1- الجنس

- ذكر

- أنثى

2- العمر

- أقل من 30 سنة

- من 30 إلى 40 سنة

- أكثر من 40 سنة

3- المؤهل العلمي

- ثانوي أو أقل

- جامعي

- شهادة أخرى

4- المهنة

- عامل لدى القطاع العام

- عامل لدى القطاع الخاص

- متقاعد

- مهنة أخرى

5- مدة تعاملك مع البنك

- أقل من 5 سنوات

- من 6 سنوات إلى 10 سنوات

- أكثر من 10 سنوات

الجزء الثاني: معاور الاستبانة

الخور الأول: وسائل الدفع الالكتروني (بنك الفلاحة والتنمية الريفية) B.A.D.R ) وكالة بسكرة

الرجاء اختيار الإجابة و وضع إشارة (X) أمام كل عبارة من العبارات الآتية.

الرقم	العبارات	بسهولة	موافق	مخايد	غير موافق	بسهولة
1	توفر لي وسائل الدفع الالكتروني السرعة في إنجاز المعاملات					
2	وسائل الدفع الالكتروني توفر إيجابيا على رضائي					
3	تمكنني وسائل الدفع الالكتروني من سحب الأموال بسهولة					
4	تتوفر لي وسائل الدفع الالكتروني الأمان في معاملاتي البنكية					
5	تمكنني وسائل الدفع الالكتروني من معرفة رصيدي دون عناء التنقل إلى البنك					
6	تسهل لي وسائل الدفع الالكتروني بعض الإجراءات الإدارية					
7	تمكنني وسائل الدفع الالكتروني من سداد الفواتير عن بعد					
8	استخدم وسائل الدفع الالكترونية في أغلب تعاملاتي البنكية					
9	يقدم لي البنك خدمات متنوعة متعلقة بوسائل الدفع الالكتروني					
10	يمكنني التعامل بوسائل الدفع الالكترونية في الخارج					
11	تمكنني وسائل الدفع الالكترونية من دفع ثمن المشتريات عبر الانترنت					
12	تمكنني وسائل الدفع الالكترونية من تحويل الأموال					
13	تحسن وسائل الدفع الالكترونية الخدمات التي يقدمها البنك					
14	تقلل وسائل الدفع الالكترونية من طوابير الانتظار					

الخور الثاني: تحسين الخدمة المصرفية

الرجاء اختيار الإجابة المناسبة و وضع إشارة (X) أمام كل عبارة من العبارات الآتية.

الرقم	العبارة	موافق بشدة	غير موافق بشدة	موافق	محابد	غير موافق	غير موافق
15	تم المعاملات من خلال وسائل الدفع الإلكترونية على درجة كبيرة من الأمان						
16	يقدم البنك الخدمات للزيارات من خلال وسائل الدفع الإلكترونية بشكل سريع						
17	يحافظ البنك على سرية معلومات المعاملات الإلكترونية للعملاء وملقاهم						
18	يقدم لي موظفو البنك النصائح والارشادات لاستخدام وسائل الدفع الإلكترونية						
19	أتف في الخدمات المقدمة عبر وسائل الدفع الإلكتروني						
20	يستجيب البنك لاستفسارات وشكاوى العملاء التي تتم من خلال الوسائل الإلكترونية						
21	يتم إعلام الزبائن بالمواعيد المناسبة لتقديم الخدمات						
22	يعاملني موظفو البنك باحترام						
23	يمكن الاعتماد على إدارة البنك الذي أتعامل معه بشكل جيد						
24	يقدم البنك الخدمات بكمادة (نهارة)						
25	تكلفة وسائل الدفع الإلكتروني منخفضة مقارنة بوسائل الدفع التقليدية						
26	يتميز البنك بمعدات وتقنيات متقدمة وحديثة						
27	لا يواجه العملاء صعوبة في استخدام الصراف الآلي						
28	سوق البنك مناسباً جداً من حيث الوصول إليه						

# مقدمة

## مقدمة :

شهد القطاع المصرفي في السنوات الأخيرة تحولات كبيرة بفعل التقدم التكنولوجي المتسارع ، حيث أصبحت البنوك تعتمد بشكل متزايد على تقنيات الدفع الإلكتروني كوسيلة لتسهيل التعاملات وتطوير خدماتها ، فقد أصبح توفير خدمات مصرفيه الكترونية آمنة وفعالة أحد المؤشرات الأساسية التي تعكس مدى تطور المؤسسة المصرفيه وقدرتها على التكيف مع متطلبات العصر الرقمي .

وتعتبر وسائل الدفع الالكترونية من أهم الأدوات التي ساعدت البنوك على تحسين الخدمة المصرفيه سواء من حيث السرعة في تنفيذ المعاملات ، أو تقليل الطوابير داخل الفروع، أو تمكين العملاء من إجراء تعاملات لهم عن بعد وفي أي وقت ، إلا أن فعالية هذه الوسائل لا تعتمد فقط على توفيرها بل على مدى استخدامها الفعلي ، وكفاءة توظيفها لخدمة العميل وتحقيق أهداف البنك

## الإشكالية :

مما يسبق تتجلى لنا ملامح إشكالية الدراسة والتي يمكن صياغتها على النحو التالي: ما دور وسائل الدفع الإلكتروني في تحسين الخدمات المصرفيه لبنك الفلاحة و التنمية الريفية - وكالة بسكرة - ؟

ويندرج تحت هذا التساؤل الرئيسي التساؤلات الفرعية التالية :

ما واقع استخدام وسائل الدفع الإلكتروني بينك الفلاحة و التنمية الريفية - وكالة بسكرة - .

ما واقع تحسين الخدمات المصرفيه بينك الفلاحة و التنمية الريفية - وكالة بسكرة .

هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لوسائل الدفع الإلكتروني في تحسين الخدمات المصرفيه لبنك الفلاحة و التنمية الريفية - وكالة بسكرة -

4 - هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية لوسائل الدفع الإلكتروني في تحسين الخدمات المصرفيه لبنك الفلاحة و التنمية الريفية - وكالة بسكرة -

## الدراسات السابقة:

من خلال ما تتوفر من معلومات حول موضوع الدراسة تم الاعتماد على دراسات سابقة

## دراسة (السعيد بريكة 2011) بعنوان واقع عمليات الصيرفة الالكترونية-وآفاق تطورها في الجزائر ،

أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية ، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسیر جامعة العربي بن مهيدی ، أم البوachi ، الجزائر ، تهدف هذه الدراسة الى تحليل ودراسة وضعية أعمال الصيرفة الالكترونية وأهم نماذج تقديم الخدمات عن بعد مع بيان أهمية وسائل الدفع الالكتروني والصيرفة عبر الانترنت وكذا مخاطرها كما تهدف الى التعرف على التحديات والمخاطر التي تواجه عمليات الصيرفة الالكترونية وأفضل طرق الحماية لتحقيق أمان العمل المصرفي وتحديات الصيرفة مستقبلا

## دراسة (سمية عباسة 2016) :مجلة العلوم الإنسانية، بعنوان وسائل الدفع الالكتروني في النظام البنكي

الجزائري الواقع والمعيقات والآفاق المستقبلية :

تناولت الدراسة واقع ومتطلبات استخدام وسائل الدفع الالكتروني في الجزائر في إطار، تحدثها وعصريتها

تكمّن أهمية الدراسة في الدور الذي تلعبه أنظمة الدفع الالكتروني في تطوير إقتصاديات العالم من خلال المساهمة في تسهيل المعاملات المالية والتجارية مما دفع بالدول النامية ومنها العربية والجزائر خاصة الى العمل الجاد لتحول الى ممارسة العمليات المصرفية الالكترونية من خلال أنظمة الدفع الالكتروني.

في ظل الاقتصاد الرقمي ونتيجة لتطور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ابرزت تحولات هائلة في مجال العمل البنكي الالكتروني مما أسفر عن ظهور وسائل وأنظمة الدفع والسداد الالكتروني كنماذج لخدمات الصيرفة الالكترونية ، والتي لجأت البنوك لمواربتها من أجل تحسين أدائها إتجاه عملائها بغية الوصول إلى أسواق جديدة وكسب رضاء عملائها و جذب عملاء جدد نتيجة المزايا التي تتحققها هذه الانظمة وإضافة إلى رفع حصتها السوقية خاصة في ظل حدة المنافسة.

## دراسة (سالم مجدي عادل 2025) مقال بعنوان وسائل الدفع الالكتروني وأثرها على تحسين نوعية الخدمة ورفع آداء المؤسسات المالية مؤسسة بريد الجزائر نموذجا ، وهدفت هذه الدراسة الى تحليل دور وسائل الدفع الالكتروني ودورها في تحسين نوعية الخدمات المالية ورفع آداء المؤسسات المالية ، حيث استخدم الباحث المنهج الوصفي في دراسته مبرزا دور المؤسسة في التطوير المستمر للخدمات المالية الالكترونية ومدى تأثير وسائل الدفع الالكتروني في تحسين نوعية الخدمة للمؤسسات المالية

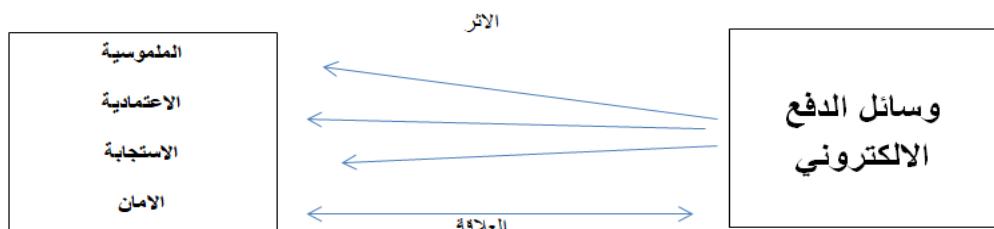
## الفرق بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة:

يمكن تحديد جوانب الاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة المذكورة من حيث موضوع الدراسة حيث أن في الدراسة الحالية تم الاعتماد على أبعاد الخدمة المصرفية وتمت دراسة العلاقة بين وسائل الدفع الإلكتروني من خلال مجموعة من الابعاد المتمثلة في بعد (الملموسيّة ، الاعتمادية ، والامان، الاستجابة) ففي الدراسات السابقة لم يتم دراسة العلاقة بين هذين المتغيرين حيث هذه الأخيرة اهتمت بدراسة متغير واحد فقط من متغيرات الدراسة الحالية مع ربطه بمتغيرات أخرى .

كما اعتمدت الدراسة الحالية على الجانب التطبيقي وذلك بدراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة بسكة والاعتماد على استبيان ميداني.

## غوجج الدراسة:

### تحسين الخدمات



**المصدر:** من اعداد الطالبة ببناء على الدراسات السابقة

## فرضيات الدراسة :

من اجل الإجابة على التساؤلات قمنا بصياغة الفرضيات التالية :

### الفرضية الرئيسية الأولى :

هناك أثر ذو دلالة احصائية لوسائل الدفع الإلكتروني في تحسين الخدمات المصرفية لبنك الفلاحة والتنمية الريفية

- وكالة بسكة -

### الفرضيات الفرعية الأولى:

- ✓ هناك أثر ذو دلالة إحصائية لوسائل الدفع الإلكتروني في تحسين الملموسة لبنك الفلاحة والتنمية الريفية - وكالة بسكرة -
- ✓ هناك أثر ذو دلالة إحصائية لوسائل الدفع الإلكتروني في تحسين الاعتمادية لبنك الفلاحة والتنمية الريفية - وكالة بسكرة -
- ✓ هناك أثر ذو دلالة إحصائية لوسائل الدفع الإلكتروني في تحسين الاستجابة لبنك الفلاحة والتنمية الريفية - وكالة بسكرة -
- ✓ هناك أثر ذو دلالة إحصائية لوسائل الدفع الإلكتروني في تحسين الامان لبنك الفلاحة والتنمية الريفية - وكالة بسكرة -

### الفرضية الرئيسية الثانية:

- هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين وسائل الدفع الإلكتروني و تحسين الخدمات لبنك الفلاحة و التنمية الريفية - وكالة بسكرة -

### الفرضيات الفرعية

- ✓ هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين وسائل الدفع و الملموسة لبنك الفلاحة والتنمية الريفية - وكالة بسكرة -
- ✓ هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين وسائل الدفع الإلكتروني و الاعتمادية لبنك الفلاحة والتنمية الريفية - وكالة بسكرة -
- ✓ هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين وسائل الدفع و الاستجابة لبنك الفلاحة والتنمية الريفية - وكالة بسكرة -
- ✓ هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين وسائل الدفع الإلكتروني والامان لبنك الفلاحة والتنمية الريفية - وكالة بسكرة -

### منهج الدراسة :

اعتمدنا في دراستنا هذه على المنهج الوصفي، حيث قمنا في الجانب النظري بوصف مختلف المفاهيم المتعلقة بوسائل الدفع الإلكترونية والخدمات المصرفية المقدمة من طرف بنك الفلاحة والتنمية الريفية- وكالة بسكرة-

أما في الجانب التطبيقي، فقد استخدمنا الاستبيان الذي أعدته الطالبة كأداة من أدوات جمع المعلومات والبيانات، بهدف معرفة درجة تأثير وقوة العلاقة بين متغيرات الدراسة. وقد خُصصت هذه الدراسة لبنك الفلاحة والتنمية الريفية، حيث قامت الطالبة بتوزيع الاستبيان على عينة من عملاء البنك، وتم استخدام برنامج الحزمة الاحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) لدراسة العلاقة بين أبعاد متغيرات الدراسة.

مجتمع وعينة الدراسة .

- تمثل مجتمع الدراسة في بنك الفلاحة والتنمية الريفية- وكالة بسكرة -
- أما عينة الدراسة فتتمثل في عملاء بنك الفلاحة والتنمية الريفية- وكالة بسكرة -

حدود الدراسة :

● **المجال الزمني :** يمتد المجال الزمني لهذا البحث بشقيه النظري والتطبيقي خلال السادس الثاني من السنة الدراسية 2024/2025 إبتداءا من إختيار الموضوع، إعداد قوائم الاستبيان، وصولا إلى التوزيع والتحليل واستخلاص النتائج

● **المجال المكاني :** إقتصرت هذه الدراسة على عملاء بنك الفلاحة و التنمية الريفية - وكالة بسكرة

أهمية الدراسة:

تبرز أهمية الدراسة في كونها تتناول أحد المواضيع الحديثة في القطاع المصرفي، والتمثلة في وسائل الدفع الإلكترونية ودورها في تحسين الخدمات المصرفية، فمع التحول الرقمي الذي يشهده العالم. أصبحت هذه الوسائل ضرورة ملحة للبنوك من أجل تلبية متطلبات العملاء ومواكبة المنافسة المتزايدة في السوق المالية .

أهداف الدراسة:

تسعى هذه الدراسة إلى تحقيق مجموعة من الأهداف أهمها :

● التعرف على ماهية وسائل الدفع الإلكتروني

● تسليط الضوء على أهم أنواع وسائل الدفعا لالكتروني .

● إبراز دور وسائل الدفعا لالكتروني في تحسين الخدمات المصرفية

● تحديد أهم العوامل التي ساهمت في نجاح وسائل الدفع الالكتروني .

● تقديم أبرز الخدمات والوسائل التي يقدمها بنك الفلاحة والتنمية الريفية - وكالة بسكرة -

### صعوبات الدراسة :

واجهتنا بعض الصعوبات خاصة في الجانب التطبيقي تمثلت في :

- سرية العمل المصرفية
- صعوبة ملء الاستبيان من قبل بعض العملاء لتأخرهم في ذلك

### أسباب اختيار الموضوع :

لقد جاء اختيار لهذا الموضوع بناء على عد إعتبارات أهمها

#### - الأسباب الذاتية :

- محاولة تقديم بحث أكاديمي يتناسب مع التخصص
- الرغبة الشخصية في معرفة واقع نظام الدفع الإلكتروني .

#### الأسباب الموضوعية :

- حداثة الموضوع وإدراكنا لقيمة وأهمية أنظمة الدفع الالكترونية
- التطور التكنولوجي المستمر ومحاولة البنك مواكبة وتحسين خدماته
- معرفة الدور الذي تلعبه وسائل الدفع والمتمثل في كونه مؤشر مهم لوضعية وقوة الاقتصاد .

### هيكل الدراسة:

بهدف الإحاطة بجوانب الموضوع والاجابة على التساؤلات و إختبار مدى صحة الفرضيات ، تم تقسيم

الدراسة إلى مقدمة وفصلين وخاتمة

- المقدمة: ونطرح فيها الاشكالية الرئيسية ونستعرض مختلف جوانب الموضوع.

الفصل الاول: وقد خصص للإطار النظري تناول ثلاثة مباحث ، ففي المبحث الاول تطرقنا إلى وسائل الدفع الإلكتروني من خلال ذكر الاساسيات والمزايا والعيوب والعوامل التي أدت الى نجاح وسائل الدفع

الإلكتروني، أما المبحث الثاني تطرقنا إلى الخدمة المصرفية من خلال تعريفها، أنواعها ودورة حياتها ، في حين تناول المبحث الثالث تطور الخدمات المصرفية من خلال إصدار وسائل الدفع الإلكتروني .

الفصل الثاني : جاء بعنوان دراسة ميدانية حول وسائل الدفع الإلكتروني ودورها في تحسين الخدمات المصرفية بينك الفلاحية والتنمية الريفية - وكالة بسكرة - حيث تم عرض لحة عن البنك .

تليها معالجة وتحليل نتائج الاستبيان الموزع على عينة من العملاء بهدف الوقوف على دور وسائل الدفع الإلكترونية في تحسين الخدمات المصرفية

## الفصل الأول:

الإطار النظري لوسائل الدفع الإلكتروني والخدمات  
المصرفية

**تمهيد:**

شهد القطاع المصرفي في العقود الأخيرة تطوراً متسارعاً بفعل التقدم التكنولوجي وانتشار استخدام الوسائل الإلكترونية في مختلف مجالات الحياة حيث أصبحت الإبتكارات الرقمية عاملًا حاسماً في تحسين جودة الخدمات المقدمة للعملاء، وفي هذا السياق بُرِزَت وسائل الدفع الإلكترونية كإحدى أهم الأدوات الحديثة التي أحدثت نقلة نوعية في طريقة تنفيذ المعاملات المالية، من خلال ما تُوفِّرُه من سهولة وسرعة وأمان في إجراء العمليات.

لقد ساهم التحول الرقمي في القطاع المصرفي في تعزيز التنافس بين المصارف، التي باتت تسعى إلى تبني حلولٍ تكنولوجية متقدمة تضمن تقديم خدمات فعالة ومرنة تلبي احتياجات الزبائن المتزايدة، ومن هذا المنطلق أصبحت الخدمات المصرفية الإلكترونية ب مختلف أنواعها ضرورة حتمية للمصارف الراغبة في مواكبة التطورات العالمية وتحقيق رضا العملاء.

وفي هذا الفصل سنعمل على تقديم الإطار النظري الذي يمكن من فهم أساسيات الموضوع من خلال التطرق إلى مفهوم وسائل الدفع الإلكترونية أنواعها كما سيتم التطرق إلى أهم المزايا وعيوب وسائل الدفع الإلكتروني إلى جانب تسليط الضوء على المفهوم الخدمات المصرفية وخصائصها وأهميتها في عصر الرقمنة.

## المبحث الأول: وسائل الدفع الالكتروني

إن وسائل الدفع التقليدية بأنواعها من أهم الأدوات التي يتعامل بها الأفراد في المجتمع وبانتشارها الواسع أدى إلى ظهور العديد من المشاكل ،ولكن مع التطور التكنولوجي الحاصل، أجبر الاقتصاديين إلى خلق وسائل جديدة تتلائم مع التطور التكنولوجي، تسمى وسائل الدفع الالكتروني.

### المطلب الأول: أساسيات وسائل الدفع الالكتروني

تعد وسائل الدفع الالكتروني من أبرز نتائج التحول الرقمي في القطاع المالي وقد جاءت لتلبية الحاجة إلى تسريع وتسهيل المعاملات المالية، وبهدف هذا المطلب إلى تقديم نظرة شاملة حول الأساسيات المتعلقة بوسائل الدفع الالكتروني، وذلك من خلال توضيح مفهوم الدفع الالكتروني ومميزاته، والوقوف على نشأته وتطوره، ثم التطرق إلى خصائص هذه الوسائل وتصنيف أبرزها

#### الفرع الأول: مفهوم وخصائص الدفع الالكتروني

يعد الدفع الالكتروني وسيلة حديثة لإنجاز المعاملات المالية يتميز بالسرعة والسهولة مقارنة بالدفع التقليدي

##### أولاً: مفهوم الدفع الالكتروني

الدفع الالكتروني هو طريقة لإجراء المعاملات المالية أو دفع الفواتير وتحصيل الأموال عبر الانترنت من خلال الوسيط الالكتروني دون استخدام الشيكات أو النقود وقد زاد تحول الشركات إلى الدفع الالكتروني في كل مكان بالعالم بعد وباء كورونا وانتقال الفيروس عند تداول النقود.

##### ثانياً: خصائص الدفع الالكتروني

يتسم الدفع الالكتروني بعدة خصائص منها :

- يتسم الدفع الالكتروني بالطبيعة الدولية ، بمعنى أنه أي وسيلة مقبولة في جميع الدول ويتم استخدامه لتسوية الحساب في المعاملات التي تتم عبر فضاء الالكتروني بين المستخدمين في كل أنحاء العالم
- يتم الدفع باستخدام النقود الالكترونية وهي وحدات نقدية عاديّة كل ماهنّاك أنها محفوظة بشكل الكتروني ويتم الوفاء بها الكترونيا .
- ويستخدم أيضاً الدفع الالكتروني في تسوية المعاملات الالكترونية والعقود التي تبرم عبر الانترنت ما بين أطراف متباعدة في المكان حيث يتم السداد عبر الانترنت من خلال تبادل المعلومة الالزمه لاعطاء أمر الدفع وفقاً لمعطيات الكترونية تعرضها الشبكة لتسهيل الاتصال المباشر ما بين طرف العقد

- ان وجود نظام سداد الكتروني لتسوية المعاملات التي تتم عبر شبكة الانترنت يستلزم نظام مصري معد لاتمام عملية السداد وتسهيلها ، اذ أن توافر سلطات تقوم بادارة العمليات المبرمة عن بعد والتي من شأنها أن توفر الثقة المتبادلة لدى المتعاملين بهذه الوسائل . (أبو بكر، قاجة، 44، 2016)

### الفرع الثاني: نشأة وسائل الدفع الالكتروني(بحج ، 2013 ص 234)

يعود ظهور الصيرفة الالكترونية إلى السبعينات من القرن العشرين عندما بدأت البنوك باستخدام الهاتف لغرض خدمتها، وبعد ظهور تكنولوجيا الانترنت في نهاية الثمانينيات بدأت البنوك في عرض عملياتها بإستخدامها للتكنولوجيا، وفي سنة 1955 أنجزت الشركة الأمريكية أول برنامج يسمح بدخول موقع الواب أما أول بنك استفاد من هذه التقنية فهو **SFN** وهو بنك أمريكي.

وقد مرت وسائل الدفع الحديثة في تطورها بثلاث مراحل:

1- **المرحلة الأولى:** تتعلق بالنشأة الأولى للنقد الالكتروني التي انطلقت من التجارة إلى المصارف وكان ذلك أول مرة سنة 1914، وضعت أول بطاقة من قطعة معدنية كرمز للعلاقة بين وحدة تجارية وعملاتها الأكثر ثقة وتميزا، ثم تلتها بطاقة سنة 1918، لكن البطاقة الحديثة لم تظهر إلا سنة 1936

2- **المرحلة الثانية:** ظهور البطاقة البنكية حيث ظهرت أول بطاقة ائتمان مصرفية سنة 1947 من طرف

البنك

**(BANK-NATIONAL FALATABUCH)** وعرفت المنظمة العربية أول البطاقات

المصرفية سنة 1981 في مصر من طرف البنك العربي الإفريقي.

3- **المرحلة الثالثة:** في هذه المرحلة ظهرت منظمات دولية راعية للبطاقات حيث ظهرت في الولايات المتحدة الأمريكية شبكتان دوليتان لمعالجة المعاملات التي تم بإستخدام البطاقات البنكية (كإدارة العمليات، المقاصلة، التحويلات)

### الفرع الثالث: مفهوم وخصائص وسائل الدفع الالكتروني.

#### أولا: مفهوم وسائل الدفع الالكتروني

هناك عدة تعريفات لوسائل الدفع الالكتروني يمكن تلخيص أهمها

**التعريف الأول:** هي الدورة الالكترونية المأمونة والسريعة لنقل الأموال من المشتري إلى البائع عبر

المؤسسات المالية وبأقل التكاليف ( عباسة، 347 ص 2016)

**التعريف الثاني:** تعرف على أنها وسيلة دفع تتم جميع عملياتها الكترونيا ولا وجود للحوالات ولا للقطع النقدية. (مؤلفة، 2016 ص 480)

**التعريف الثالث:** عرف الأمر 11\_03 المتعلق بالنقد والقرض من خلال المادة 69 التي تضمن نصها (تعتبر وسائل الدفع كل الأدوات التي تمكن كل شخص من تحويل أموال مهما يكون السند أو الأسلوب التقني المستعمل ). (الأمر 11\_03، 2003)

ومن التعريف السابقة يمكن تلخيص مفهوم وسائل الدفع الالكتروني على أنها: تلك الوسائل التي تسمح بتحويل الأموال وفق تقنية الكترونية، مما يسهل عملية التبادل بطريقة آمنة وسريعة وبأقل تكاليف ممكنة.

### ثانياً: خصائص وسائل الدفع الالكتروني

تتميز وسائل الدفع الالكترونية بعدة خصائص تجعلها أكثر كفاءة من الطرق التقليدية 1- يتسم الدفع الالكتروني بالطبيعة الدولية أي انه وسيلة مقبولة من طرف جميع الدول ، حيث يتم استخدامه لتسوية الحساب في المعاملات التي تتم عبر الفضاء الالكتروني بين المستخدمين في كل أنحاء العالم (عبد العزيز، 2023، ص 265).

2- تتميز وسائل الدفع الالكتروني بسهولة الاستخدام، فمعظمها يتطلب توفير حساب الكترونياً و تطبيق محمول ومن ثم يمكن استخدامها بسهولة عبر الهواتف الذكية أو الحواسيب الشخصية .

3- تحظى وسائل الدفع الالكترونية بمستوى عال من الأمان حيث تستخدم تقنيات التشفير و الحماية لحماية بيانات المستخدمين وتأمين العمليات .

4- تسوية المعاملات الإلكترونية عن بعد، حيث يتم إبرام العقد بين أطراف متباعدة في المكان ويتم الدفع عبر شبكة الانترنت وفق المعطيات الالكترونية تسمح بالإتصال المباشر بين طرف العقد ويتم الدفع بأحد الأسلوبين:

- من خلال نقود متخصصة سلفا لهذا الغرض حيث يكون الثمن مدفوع مقدما

-من خلال البطاقات البنكية العادية حيث لا توجد مبالغ متخصصة مسبقاً لهذا الغرض. (بريكه، 2011، ص

(140)

#### الفرع الرابع: أنواع وسائل الدفع الالكتروني

تعددت وسائل الدفع الالكتروني نتيجة التطور التكنولوجي والرقمي الذي شهده القطاع المالي والمصرفي، حيث أصبحت هذه الوسائل تلعب دوراً محورياً في تسهيل عمليات الدفع وتحسين جودة الخدمة المصرفية، ومن أبرز هذه الوسائل نذكر:

##### **E\_cash: أولاً: النقود الالكترونية**

نظراً لحداثة النقود الالكترونية مقارنة بعمر البشرية فإن هناك اختلافات حول تعريف هذه النقود ومن ثم تقديم تعريفات متعددة للنقود الالكترونية منها:

- هي عبارة عن نقود غير ملموسة تأخذ صورة وحدات الكترونية وتخزن في مكان آمن جداً على الماوس أو القرص الصلب لجهاز الكمبيوتر الخاص بالعميل يستخدمه في إتمام عمليات البيع أو الشراء والتحويل وغيرها من العمليات. ( بشق، 2006 ، ص 251)

- أو هي معالجة رقمية للمدفوعات عبر الانترنت حيث تحل قيمة النقد محل السيولة النقدية وتم باستخدام الحوسنة والرقمنة بأشكالها المختلفة من حواسيب وهواتف نقالة وبطاقات ذكية أو أية وسيلة أخرى تحتوي على ذاكرة حاسوبية وقدرات تشفيرية (الزلي، 2010، ص 32)

##### **E electronic check: ثانياً: الشيكولات الالكترونية**

- تعتبر الشيكولات الالكترونية إحدى وسائل الدفع الالكتروني، فالشيك الالكتروني مصمم ليقوم بنفس الوظيفة التي يقوم بها الشيك الورقي العادي إذ يستخدم للدفع لأية عملية تجارية يمكن أن يغطيها الشيك الورقي

- تعتبر عملية إصدار شيك الكتروني أسهل وأقل تكلفة من عملية الحصول على آخر ورقي، كما أن مخاطر عمليات الإحتيال وسرقة الهوية تكاد تكون معدومة في الشيك الالكتروني وذلك لأنه يتضمن مستويات عددة من الأمان والحماية الالكترونية كنظام المصادقة وتشفير المفتاح العام وتشفير التوقيع وغيرها من طرق الأمان التي يوفرها هذا النوع من وسائل الدفع الالكتروني . ( نعوش، 2021)

**ثالثا: بطاقات الائتمان credit card:**

تعددت التعريفات الخاصة ببطاقة الائتمان ومن هذه التعريف أن البطاقة الائتمان هي بطاقة بلاستيكية صغيرة الحجم، شخصية، تصدرها البنوك أو شركات التمويل الدولية تمنح لأشخاص لهم حسابات مصرفية مستمرة ويجب هذه البطاقة يمكن لحامليها الوفاء بقيمة مشترياته لدى محلات التجارية المعتمدة لدى البنك مصدر البطاقة على أن تتم التسوية فيما بعد، وتعد من وسائل الدفع على المستوى الدولي. (<https://elearning>).

([facxeg univ-annaba.dz](https://elearning)

- كما عرفت بطاقة الائتمان بأنها بطاقات تصدر بواسطة مؤسسة مالية باسم أحد الأشخاص وتقوم تلك البطاقة بوظيفي الوفاء والائتمان أي أن حاملها يملك إمكانية تبع سداد المبالغ التي استخدمها في الاعتماد المفتوح من جانب مصدر البطاقة . (الشورة، 2008، ص 22)

وتميز بطاقة الائتمان بما يلي:

- توفر الوقت لحامل البطاقة

- يحصل مصدرها على رسوم وفوائد مقابل تأدية هذه الخدمة وغرامات نتيجة التأخير في السداد وهو ما يؤدي إلى زيادة كفاعة وقدرة بنك المالية

- تعتبر بطاقة الائتمان أداة للشراء الفوري والسداد لآجل

- محمية من السرقة والتزوير

- يمكن استخدامها داخل وخارج الدولة

- لا تسلم هذه البطاقة إلا بعد دراسة موسعة وجيدة للعميل وذلك لاجتناب مخاطر استخدامها وعدم القدرة على السداد ومن بين الأمثلة بطاقة الفيزا - ماستر كارد - أميريكاناسبراس (Universite mohamed khider biskra <https://archive.univ-biskra.dz>

**رابعا: البطاقات الذكية Smart cards**

تعد البطاقات الذكية من أبرز الإبتكارات التقنية التي ساهمت في تطوير وسائل الدفع وتحسين مستوى الأمان في التعاملات الالكترونية وهي بطاقات بلاستيكية تحتوي على شريحة إلكترونية يتم عليها تخزين جميع البيانات الخاصة لحامليها مثل الاسم، العنوان، المصرف، المصدر، أسلوب الصرف، المبلغ المصرف و تاريخه و تاريخ حبة الزبون. (الطائي، 2010، ص 187)

- و تستخد被 البطاقات الذكية للتدقيق والتخصيص وإجراء العمليات الحاسوبية

و تنقسم البطاقات الذكية إلى نوعين:

- بطاقة إتصال مباشر: يحتوي هذا النوع على صفيحة معدنية ذهبية تقع في المقدمة عندما تمر البطاقة على القارئ يحدث اتصال إلكتروني، ويتم تمرير البيانات من خلال القرص

- بطاقة اتصال غير مباشر: إضافة إلى وجود محفور على البطاقة يوجد هوائي محفور أيضاً عليها المعلومات تمر من وإلى البطاقة عن طريق الهوائي إلى هوائي آخر مربوط بقارئ البطاقة أو أي أداة أخرى

#### خامساً: المحفظة الالكترونية **Electronic wallet**

هي وسيلة دفع افتراضية تستخدم في سداد المبالغ قليلة القيمة بشكل مباشر أو غير مباشر أي أنها عبارة عن وحدات رقمية إلكترونية يتم إنتقالها بطريقة معينة من حساب شخص إلى شخص آخر ويتم الوفاء بها بطرقتين:

- الأولى تخزن فيها الوحدات الإلكترونية على القرص الصلب بالكمبيوتر الشخصي للعميل من خلال برنامج تسلمه إليه الشركة مصدرة هذه اللوحات بواسطة البنك

- ثانيةً أن تخزن النقود الإلكترونية في ذاكرة الكمبيوتر صغير مثبت على بطاقة يحملها المستهلك بحيث يستخدمها في الوفاء عن طريق هذه البطاقة (بوبكر سالم ، ديسمبر 2016)

و يمكن إستنتاج الخصائص الرئيسة التي تميز المحفظة الإلكترونية كما يلي:

- المحفظة الإلكترونية تعطي حلولاً متطرورة للدفع ببالغ صغير، وعليه يمكن التخلص من أسعار معالجة الشيكات وبقى وسائل الدفع الورقية في كل عملية أو صفقة تجارية ذات المبالغ الصغيرة

- تسمح بتخفيض عمليات الدفع بالنقود

- تستعمل للدفع ببالغ صغير (جرائد، مجلات .....

- يمكن للمستخدمين الوصول إلى محفظاتهم الإلكترونية من أي مكان عبر الأنترنت أو استخدام تطبيقات الهواتف الذكية مما يسهل إجراء المعاملات في أي وقت.

سادساً: التحويلات المالية الإلكترونية .

تعتبر خدمة التحويل البنكي للأموال (Electronic.Funds.Transfer) التي يشار إليها باختصار (EFT) إحدى وسائل الدفع الإلكتروني إذ يمكن من خلالها تحويل الأموال مباشرةً من الحساب المصرفي الخاص بالعميل إلى أي حساب بنكي آخر دون تداول النقود الورقية

- تستخدم خدمات التحويل البنكي للأموال من خلال الموقع الالكتروني التابع للبنك الذي يتعامل معه العميل، إذ يسجل الدخول إلى الموقع ثم يقدم طلب لتحويل الأموال إلى أي حساب آخر سواء في البنك نفسه أو في بنك آخر ويعلم الشخص الذي دفع الأموال له بإبداع مبلغ مالي في حسابه كما يمكن استخدام خدمات التحويل الالكتروني للأموال من خلال ماكينات الصرافة الآلية ATM الخاصة بينك العميل (نعواش ، 2021)

### المطلب الثاني: مزايا وعيوب وسائل الدفع الالكتروني وعوامل نجاحها

لوسائل الدفع الالكتروني مزايا وعيوب مختلفة وهذا لا يعني خلوها من عوامل تساهمن في نجاحها وهي :

#### الفرع الأول: مزايا وسائل الدفع الالكتروني

تتجلى مزايا الدفع الالكتروني في مجموعة من النقاط المهمة أبرزها :

بالنسبة لحامليها: تعطي عدة مزايا من أهمها سهولة ويسر الإستخدام كما تعطيه الأمان بدل حمل النقود الورقية وتفادي السرقة والضياع وغيرها

بالنسبة للتاجر: يعد أقوى ضمان لحقوق البائع،تساهم في زيادة المبيعات،كما أنها أزاحت عبء متابعة ديون الزبائن طالما أن العباء يقع على عاتق البنك والشركات المصدرة

بالنسبة لمصدراها: تعتبر الفوائد والرسوم والغرامات من الأرباح التي تحصل عليها المصارف والمؤسسات المالية

#### الفرع الثاني: عيوب وسائل الدفع الالكتروني

بالنسبة لحامليها: من مخاطر استخدام هذه الوسائل زيادة الإقراض والإنفاق لما يفوق القدرة المالية، وعدم سداد حامل البطاقة قيمتها في الوقت المحدد يترتب عنه وضع إسمه في القائمة السوداء

بالنسبة للتاجر: بمجرد حدوث بعض المخالفات من جانبه أو عدم إلتزامه بالشروط يجعل البنك يلغى التعامل معه ويوضع إسمه في القائمة السوداء

بالنسبة لمصدراها: من أهم الأخطار التي يواجهها مصدرها هو مدى سداد حاملي البطاقات للديون المستحقة عليهم وكذلك تحمل المصدر نفقات ضياعها .(عربي، بارك، العربي، 2010 ص 96)

#### الفرع الثالث: عوامل نجاح وسائل الدفع الالكتروني

لابد من وسائل لجذب المستهلكين والتجار لاستخدام تقنية معينة في عملية الدفع الالكتروني عبر الشبكات وخاصة الأنترنت، ومن العوامل التي تؤدي إلى إنتشار طريقة الدفع الكتروني بشكل واسع مایلي : (بركات، طيبي، 2019)

#### أولا: الإستقلالية

حيث هناك العديد من الطرق التي تتطلب إعداد برامج خاصة من أجل استخدام وتنفيذ عملية الدفع الإلكتروني من قبل التاجر والمستهلك، تعتبر هذه الطرق التي تحتاج إلى إعداد برامج خاصة غير منتشرة بشكل واسع

### ثانيا: النطابقية

إن من المهم في عملية الدفع الإلكتروني أن يتم تنفيذها من مختلف أنظمة التشغيل ومختلف أنواع الحاسوبات، تلك التي تتطلب أنظمة تشغيل معينة أو أجهزة معينة لتنفيذ عملية الدفع الإلكتروني، تعتبر غير واسعة الإنتشار بين التجار والمستهلكين

### ثالثا: الأمان والحماية

مدى الأمان في نقل البيانات وتنفيذ عملية الدفع مهمة جدا لقياس مدى فعالية عملية الدفع الإلكتروني، حيث أنه إذا كانت المخاطر للمشتري أو البائع عالية في عملية الدفع الإلكتروني فإن هذا يؤدي إلى عدم إنتشار هذه الطريقة بشكل واسع

### رابعا: الرسوم والتكلفة

حيث أنه كلما زادت العمولة المستخدمة لطريقة الدفع فإن ذلك يؤدي إلى إنتشارها بشكل واسع، وأيضا الرسوم والعمولة التي يتم تحصيلها عند استخدام طرق الدفع الإلكتروني تؤدي إلى عدم استخدامها وخاصة في المشتريات البسيطة قليلة التكلفة

### خامسا: سهولة الاستخدام

إن طريقة بطاقة الإعتماد مستخدمة بشكل واسع وذلك لسهولة استخدامها من قبل كل الأطراف

### سادسا: مدى إنتشارها

حتى تكون طريقة الدفع الإلكتروني ناجحة لابد من استخدامها من قبل أعداد كبيرة من التجار والمستهلكين على حد سوي.

## المبحث الثاني: الخدمات المصرفية

تعد الخدمات المصرفية من الركائز الأساسية في القطاع المالي، حيث تلعب دوراً حيوياً في دعم الأنشطة الاقتصادية من خلال توفير وسائل آمنة، وفعالة لتخزين الأموال وتحويلها، وقد شهدت هذه الخدمات تطويراً ملحوظاً في السنوات الأخيرة نتيجة التغيرات التكنولوجيا، وزيادة حاجات العملاء، ومن خلال هذا المبحث سيتم التطرق إلى ماهية الخدمات المصرفية وأنواعها بالإضافة إلى إبراز دورة حياة الخدمة المصرفية

### المطلب الأول: ماهية الخدمات المصرفية

إن الخدمات المصرفية هي العمود الأساسي لنشاط أي بنك فهي تمثل الوسيلة المثلث لخلق وتوزيع النقود وتلبية حاجات المتعددة للعملاء

#### الفرع الأول: نشأة وتطور الخدمات المصرفية

شهدت الخدمات المصرفية تأثيراً كبيراً بتطور مفهوم التسويق على مر العصور، ويمكن من هذا الصدد تقسيم مراحل تطور الخدمات المصرفية إلى مراحل :

##### أولاً: الخدمة المصرفية في مرحلة ما قبل التصنيع

في هذه المرحلة كان الأفراد يعتمدون على الزراعة والصيد لتلبية احتياجاتهم ومتطلباتهم. وقد تضمنت هذه المرحلة على

الاكتفاء الذاتي: أي أن الأسر كانت تنتج ما تحتاجه من سلع وخدمات بشكل ذاتي وفي هذه المرحلة لم يكن هناك أي نشاط تسوقي أو مالي أو مصري . (<https://finapp>)

**تبادل الفائض من الإنتاج:** بعد توجه الأسر إلى التخصص في الإنتاج، حدث ظهور فائض في الإنتاج، مما دفعهم إلى إجراء عملية المبادلة بالسلع وذلك من خلال مقايضة سلعة بسلعة أخرى، وأن الخدمات التي كانت تقدم في تلك الفترة بسيطة، شخصية، طوعية أما بالنسبة إلى الخدمات المصرفية فإن معالمها لم تظهر بعد ولكن أهمماً إتصف به هذه المرحلة هو ظهور عملية التبادل.

**ظهور النقود:** نظراً لصعوبة إجراء عملية التبادل والمقايضة وذلك لعدم تكافؤ السلع والخدمات من حيث الجودة والقيمة فإن ذلك دفع إلى إيجاد سلعة وسيطة تمكن الأفراد من التواصل إلى عملية تبادل مرضية مما أدى إلى ظهور النقود والذي حقق تحول كبير في الأنشطة المالية.

**الإيداع:** بعد ظهور المسكوكات الذهبية والفضية والنقود وبعد أن أصبح هنالك أفراد يمتلكون ثروات وأصبحوا يخشون عليها من السرقة والضياع، قاموا بإيداعها في المعابد لذلك تعتبر هذه المرحلة البداية لفكرة المصارف والخدمات المصرفية بشكل بسيط ألا وهو الإيداع.(الصميدعي، عثمان، 2005ص45).

**الإيداع والقروض:** في هذه المرحلة أصبح هناك توجهاً لإيداع الثروات لدى صائغي الذهب الأمر الذي أدى لتراكم الأموال لدى الصاغة، وقد جأ الصاغة إلى استغلال الأرصدة الكبيرة التي تتوفر لديهم ليقوموا بإفراطها لفترات قصيرة الأجل مقابل أرباح معينة (فوائد) ويلاحظ في هذه المرحلة ظهور خدمة مصرفية جديدة تمثل في القروض مقابل فائدة إضافية لخدمة الإيداع.

**ظهور البنوك:** في هذه المرحلة تطورت أعمال الصاغة وتراتمت لديهم الودائع بشكل كبير، وأخذوا يبرعون في منح القروض وتحصيلها مع الفوائد، لذا قاموا بالتنسيق فيما بينهم لإنشاء البنك وإصدار أوراق البنك لتسيير عملية المقايسة.

### ثانياً: الخدمات المصرفية في مرحلة التصنيع

نتيجة للثورة الصناعية وما أعقبها من تحسن وسائل الإنتاج إزداد الاستثمار في المشاريع الصناعية وتزايد إنتاج السلع والخدمات وأصبح هناك تراكم لرؤوس الأموال والثروات ونتيجة لذلك ازدادت الودائع وزادت إمكانية منح القروض وتمويل الاستثمارات ، وهذا بدوره تطلب وجود بنوك منظمة ومتخصصة تكون على هيئة مؤسسات لها تنظيم إداري وتتمتع بالخبرة والكفاءة وبحيث تكون مؤهلة للتعامل مع الأرصدة المالية الكبيرة.

### ثالثاً: الخدمات المصرفية في مرحلة التقدم الصناعي.

في هذه المرحلة تطورت الخدمات المصرفية بشكل كبير وازداد عدد الخدمات التي تقدمها البنوك لتشمل مجموعة واسعة من الخدمات الجديدة إضافة لإدخال تطويرات مهمة على الخدمات المصرفية القديمة. وقد جاءت هذه التطورات كمحصلة لمجموعة من العوامل أهمها: (<https://finapp.jo>)

- ازداد الطلب على الخدمات المصرفية بمختلف أنواعها من قبل الإفراد والشركات والحكومات.
- زيادة عدد البنوك مع ارتفاع حدة المنافسة فيها بينها
- زيادة الانتشار الجغرافي للبنوك من خلال شبكات الفروع والمكاتب وأجهزة الصراف الآلي وغيرها.
- ظهور وانتشار أجهزة الصراف الآلي ما أدى لتوفير الخدمات المصرفية على مدار 24 ساعة في اليوم وسهل من وصول العملاء لتلك الخدمات.
- الخدمات المصرفية في مرحلة ما بعد التقدم الصناعي والظروف الحالية

إن أهم ما يميز القطاع المصرف في هذه المرحلة ، هو تعاظم دور التكنولوجيا المصرفية والعمل على تحقيق الاستفادة القصوى من ثمار تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بغية تطوير نظم وسائل تقديم الخدمات المصرفية وابتكار تطبيقات جديدة للخدمة المصرفية تتسم بالكفاءة والسرعة في الأداء.(معراج، 2005، ص 27)

تتميز هذه المرحلة بالخصائص التالية

- اتساع الرقعة الجغرافية التي تنتشر عليها هذه المصارف وفروعها

- تزايد الطلب على الخدمات المقدمة

- زيادة عدد الفروع التابعة للمصرف

- استخدام الحاسوب الآلي في تنفيذ العمليات المصرفية

### الفرع الثاني: مفهوم الخدمات المصرفية

#### التعريف الأول:

يمكن تعريف الخدمات المصرفية بصورة عامة بأنها عبارة عن تصرفات وأنشطة وأداء يقدم من طرف إلى طرف الآخر وهذه الأنشطة تعتبر غير ملموسة ولا يتربّع عليها نقل ملكية أي شيء كما أن تقديم الخدمة قد يكون مرتبط أو غير مرتبط بمنتج ملموس.(بريش، د.س)

#### التعريف الثاني:

وتعرف بأنها منتجات غير ملموسة يتم تعامل بها في أسواق معينة تهدف أساسا إلى إشباع حاجات ورغبات العملاء وتساهم في توفير في جانب كبير من الراحة والاطمئنان وتحقيق نوعا من الاستقرار الاقتصادي على مستوى الفرد والمجتمع.(عبد الله، وآخرون، 2015 ص 116)

- من الجدير بالذكر أن هناك من يخلط بين السلعة والخدمات رغم وجود اختلاف واضح بينهما، فالخدمات لا تنتج شيئا ماديا ملموسا ولا يمكن تخزينها فمثلا: عندما نحجز غرفة في فندق فإننا لأنأخذ شيئا ماديا ملموسا بل نستفيد خدمة الإقامة وكذلك الحال عندما نقوم بعملية تحويل مبلغ مالي عبر البنك فإننا لا نحصل على شيء مادي بل نحقق منفعة تمثل في تحويل المال وتلبية حاجة معينة .(بريش، د.س)

### الفرع الثالث: خصائص الخدمات المصرفية

يمكن تلخيص أهم خصائص الخدمات المصرفية في ما يلي:

أولاً: عدم ملموسة

الخدمة تعتبر خاصية الالاملموسية من أبرز الخصائص التي تتصف بها الخدمات المصرفية ولهذا فإن العملاء يكون لديهم شك بجودة الخدمات المصرفية المقدمة لهم. (عبد الله وآخرون، 2015 ص 116)

### ثانيا: الإعتماد على الودائع

تعتمد المصارف على الودائع في تأدية جميع خدماتها المصرفية وهي تمثل المصدر الأساسي لتمويل المصارف وتحقيق أرباحه

### ثالثا: تعدد وتنوع الخدمات المصرفية

يتعين على المصرف تقديم مجموعة واسعة من الخدمات والمنتجات المصرفية التي تلبي تنوع إحتياجات الزبائن من الإحتياجات التمويلية والإئتمانية باختلاف أنواعهم وتواجدهم الجغرافي

### رابعا: الإنتشار الجغرافي

من بين مميزات الخدمة المصرفية، سرعة الإنتشار من خلال فتح أكبر عدد ممكн من الفروع المصرفية بمعنى آخر أن يكون المصرف قادرا على الوصول إلى العملاء الحاليين والمحتملين في أماكن تواجدهم أو حيث يحتاجون إلى الخدمات المصرفية

### خامسا: الخدمة المصرفية لا يمكن تجزئتها قبل شرائها أو استخدامها

كما لا يمكن نقلها أو تحريكها ماديا

### سادسا: صعوبة تقييم الخدمات المصرفية

لأنها غير ملموسة يصعب لمس خصائصها المادية والمنفعية، وبالتالي فإن الزبيون لا يستطيع تقييم شرائه للخدمات المصرفية وهذا يؤثر على المزيج التسويقي للخدمة المصرفية

### سابعا: صعوبة التمييز في الخدمة المصرفية

الخدمة المصرفية لاختلفاً في حدود قليلة جداً وهذا فإنها تتصف بقدر كبير من التشابه والنمطية مثلاً الخدمات المصرفية التالية تكاد تكون نمطية في مصارف مختلفة: الحساب الجاري، القروض بمختلف أنواعها، الإعتبارات المستندية، خطابات الضمان، حساب التوفير... الخ (hocineelamine-cheriet@univ-msila.dz).

### المطلب الثاني: أنواع الخدمات المصرفية

تنقسم الخدمات المصرفية بشكل أساسى إلى أربعة أنواع خدمات البنوك، خدمات التأمين، خدمات الاستثمار، خدمات تبديل العملات حيث إن لكل خدمة مزاياها وأطرافها الذين يختلفون باختلاف الخدمة المطلوبة

## الفرع الاول: خدمات البنوك وخدمات التأمين

### أولاً: خدمات البنوك

من الخدمات التي يتم تقديمها ما يأتي:

**- تقديم القروض:** تعد البنوك منظمات تجارية تهدف إلى الربح لذا يعد تقديم القروض أحد أهم الخدمات التي يتم تقديمها وذلك بهدف جني الفوائد من الأرباح وتقوم البنوك على تقديم القروض قصيرة الأجل بعد الإحتفاظ بالاحتياطات النقدية

**- الدفع بالشيك:** تعمل البنوك على توفير شيكات لأصحاب الحسابات بحيث يمكنهم من سحب شيك على البنك من أجل دفع المال بحيث تقوم البنوك على الدفع للعملاء بعد التحقق من حساباتهم

**- تحصيل ودفع أدوات الائتمان:** تقدم البنوك العديد من أدوات الائتمان المختلفة مثل: الكميابلة والسنادات والشيكات بحيث تقوم البنوك على جمع ودفع الأنواع المختلفة من أدوات الائتمان على اعتبارها مثل للعملاء

**- صرف العملات الأجنبية :** تقوم البنوك على صرف العملات الأجنبية بالعملات المحلية من أجل تسوية المستحقات في التجارة (<https://sotor.com>).

**- الاستشارات:** تقوم البنوك بتعيين خبراء ماليين وقانونيين وخبراء في السوق يقدمون المشورة للعملاء فيما يتعلق بالاستثمار والصناعة والتجارة والدخل والضرائب... الخ.

**- تسهيل الضمان البنكي :** يتم تزويد العملاء بتسهيلات الضمان البنكي من قبل البنك التجاري الحديث حيث تعمل على تقديم نفسها كضمان للعميل ففي حال اضطر العميل لإيداع أموال معينة في أحد المكاتب الحكومية أو المحاكم فإن البنك يكون هو الضمان لهذا العميل.

**- تحويل الموارد:** تساعد البنوك عملائها في تحويل الأموال من مكان إلى آخر من خلال الشيكات والحوالات وما إلى ذلك

**- بطاقات الائتمان:** هي بطاقة تسمح لحامليها بشراء السلع والخدمات مقابل قيام مزود بطاقة الإئتمان بالدفع الفوري مقابل السلع والخدمات ويعهد حامل البطاقة بسداد مبلغ الشراء لمزود البطاقة على مدى الوقت ومع الفائدة. ([Edunote.https://wwwiedumote.com2025](https://wwwiedumote.com2025))

**- خدمات أجهزة الصرف الآلي:** تعمل أجهزة الصرف الآلي على تقديم العديد من الخدمات المصرفية كالإيداع والسحب والاستعلام على الحساب .

**خدمات بطاقات الخصم:** وهي البطاقات التي تمكن حاملها من سحب الأموال الكترونيا من حساب حامل البطاقة

**الخدمات المصرفية عبر الانترنت:** تقدم البنوك هذه الخدمة لتمكين أصحاب الحسابات من الوصول إلى بياناتهم المصرفية من خلال الانترنت، وتحتاج لهم تنفيذ العدد من العمليات مثل : تحويل الأموال دفع الفواتير والاستعلام على الرصيد .

### ثانيا : خدمات التأمين

تواجه مختلف الأعمال العديد من المخاطر ، مما يجعل إدارة هذه المخاطر أمرا ضروريا لحماية المؤسسات وضمان استمراريتها، وبعد التأمين من أبرز الوسائل الفعالة لتحقيق ذلك إذ يتيح الحصول على أنواع متعددة من التأمين حسب المخاطر .

وتعرف خدمات التأمين التي تقدمها البنوك على أنها ضمان من قبل المؤسسة الفيدرالية للتأمين على الودائع الموجودة في البنوك وتساعد هذه الخدمات على حماية العملاء في حال تعرض البنك للإفلاس ومن أبرز أنواع خدمات التأمين التي توفرها البنوك :

– التدقيق في حسابات السحب

– التأمين ضد الخسائر المالية

– تأمين حسابات التوفير

– تأمين الودائع

– تأمين شبكات أمين الصندوق

– تأمين الحولات البريدية

– تأمين الحسابات الفردية

## الفــــراغ 2 : خدمات الاستثمار وخدمات تبديل العملات

### أولا: خدمات الاستثمار

أحد الخدمات المصرفية الهامة التي يتم تقديمها من أجل الحصول على الربح من خلال الاستثمار، وذلك من خلال العمل في مجال سوق المال وبيع السندات وتقديم القروض الإستثمارية التي تساعد المستثمر على نجاح مشروعاته .

وتتشكل خدمات الإستثمار في صورة طرح أسهم للعديد من الشركات الجديدة للاكتتاب العام بحيث يسمح للعديد من المستثمرين شراء الأسهم، كما يوجد طرق أخرى منها تداول الأوراق المالية وتداول الملكية والاستشارات المالية المختلفة والأدوات المالية، وغيرها من خدمات الاستثمار.

### ثانياً: خدمات تبديل العملات.

وهي أحد الخدمات المصرفية التي تعتمد على فكرة تبادل العملات من أجل استخدام كل شخص العملة التي يحتاجها والتي تتناسب، خاصة وأن الفارق بين أسعار العملات أحد الأمور الإستثمارية التي يتم الإعتماد عليها كثيراً في مجال التجارة والإقتصاد، ويتم تقديم خدمات تبديل العملات من خلال عمليات شراء العملات أو بيعها وفق لسعر الصرف الحالي، وهو الفارق بين سعر العملاتين إلى جانب توفير عدة خيارات أخرى متاحة في عملية تبديل العملات ضمن الخدمة المصرفية . (المدبولي، 2024)

### المطلب الثالث: دوره حياة الخدمة المصرفية

يرتكز مفهوم دورة حياة الخدمة المصرفية على الأفكار المستمدة من العلوم الحياتية ، فكما أن حياة الكائن الحي مرتبطة بنطاق زمني محدد تمر عبره بمراحل مختلفة، تبدأ بولادته وتنتهي بموته، فإن للخدمة المصرفية هي الأخرى دورة حياة تبدأ بتقديمها إلى السوق وتنتهي بمرحلة انحدارها وتدحرها .

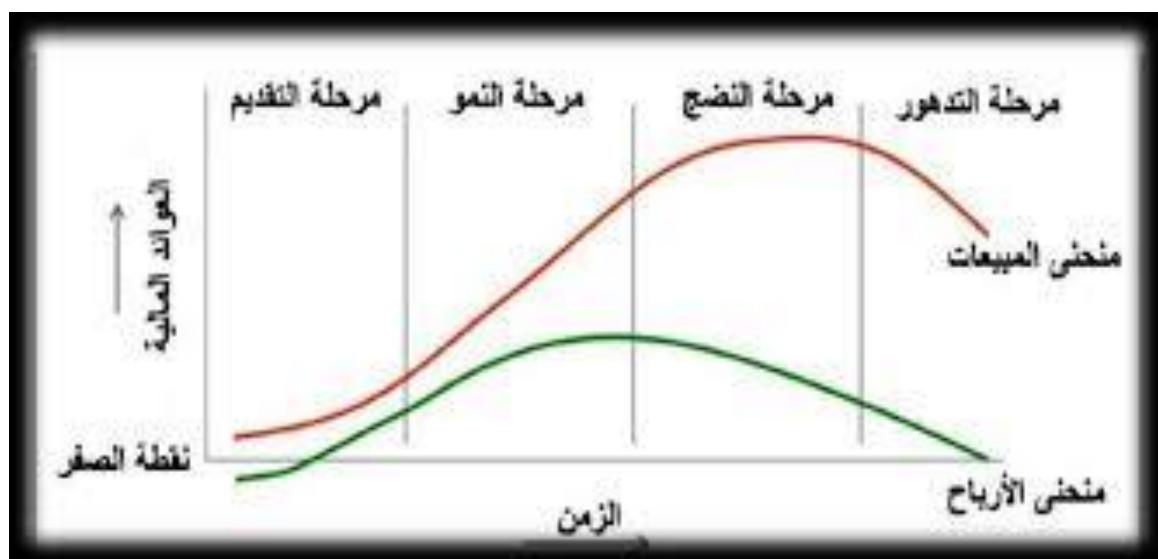
### الفرع الأول: مفهوم دورة حياة الخدمة المصرفية

يشير مفهوم دورة حياة الخدمة المصرفية إلى التطور في حجم التعامل بالخدمة عبر الزمن، كما يعبر منحني دورة حياة الخدمة المصرفية عن التاريخ البيني لها، وهذا فإن المفهوم يمثل إطاراً مفيدة لمدراء التسويق يمكن أن يساعدهم في تحطيط إستراتيجية التسويقية للخدمة المصرفية أثناء مراحل تطور حياتها. (ناجي، 2007، ص 77)

## الفرع الثاني: مراحل دورة حياة الخدمة المصرفية

تمر الخدمة المصرفية بعدة مراحل حيث تهدف هذه الدورة إلى تقديم خدمة فعالة تلبي إحتياجات الزبائن، والشكل التالي يبين لنا المراحل المختلفة في دورة حياة الخدمة المصرفية

الشكل رقم 1 : دورة حياة الخدمة المصرفية



المصدر: (مراد، 2007)

فمن خلال الشكل السابق يمكن تلخيص مراحل دورة حياة الخدمة المصرفية كالتالي: (University of Badylon)

(<https://www.uobadylon>)

### أولاً: مرحلة التقديم

في هذه المرحلة يتم تعريف الزبائن بالخدمة المصرفية بوصف ميزاتها وخصائصها وفوائد إستعمالها تمتاز هذه المرحلة بالخفاض نسبة المبيعات وإرتفاع التكاليف خاصة الترويجية منها لعدم تمكن العديد من الزبائن التعرف على الخدمة المصرفية من جهة وعدم اقتناعه التام في مرحلتها الأولى

### 2- مرحلة النمو:

وفيها يزداد التعامل بالخدمة وتنمو المبيعات مما يزيد من إيرادات المصرف، وهو ما يحفز المصارف الأخرى على تقديم الخدمة، وتتميز هذه المرحلة بارتفاع الأرباح ويسعى المصرف للمحافظة وزيادة حصة السوق بشكل مستمر عن طريق تحسين جودة المنتوج أو إضافة نماذج جديدة له .

## 3- مرحلة النضج :

فيها يبدأ الانخفاض التدريجي لمعدل نمو المبيعات ، وترداد المنافسة في التسويق ، وتزيد المصارف من ميزاتها المخصصة للبحث والتطوير لتحسين الخدمة

## 4- مرحلة التدهور (الانحدار) :

في هذه المرحلة مستوى أداء الخدمة يكون قد بدأ في الانحدار، من حيث حجم التعامل، ومعدلات متناقصة في الطلب والمبيعات، لأن ذلك الانحدار قد يكون متسارعاً (انخفاض حاد)، كما قد يكون هذا الانخفاض بطيناً ويعزى ذلك الوضع إلى كثير من الأسباب منها :

- محدودية استخدام هذه الخدمة المصرفية

- عدم تقبل البيئة لتلك الخدمة المصرفية

## الفرع الثالث: خصائص مراحل دورة الحياة الخدمة المصرفية

يمكن تلخيص خصائص مراحل دورة الحياة المصرفية في الجدول التالي:

## الجدول رقم(1) خصائص مراحل دورة الحياة الخدمة المصرفية

الانحدار	النضج	النمو	التقديم	المراحل	المعاير
تبدأ بالانخفاض وقد يكون معدل التدهور فيها عالياً مما يجعل في الجدار الخدمة	تبلغ المبيعات ذروتها ويكون معدل نموها واطناً جداً ومستقر دون زيادة	يبدأ بالارتفاع التدريجي ، ثم ترفع بمعدلات عالية ومتسرعة	منخفضة جداً وقد تأخذ بالارتفاع، وتفشل الخدمة وتتوقف المبيعات	1- حجم المبيعات	
	الأسعار في هبوط في كل الحالتين	يبدأ السعر (الكافشط) بالانخفاض بسبب تحول آخر على المنافسين	على السعر وقد يكون كافشط لتحقيق الأرباح أو متذبذب (كافسح)	2- السعر	

			لتحقيق الحصة السوقية	
تبدأ الأرباح بالتراجع ومعدلات قد تصل إلى حد الخسارة.	أرباح عالية جدا لكنها تبقى ضمن معدلات مستقرة وقد لا يحصل زيادة في الأرباح.	تبدأ الأرباح بالتحقق وترتفع معدلات عالية وبسرعة	واطئة جدا في أحسن الأحوال أو عالية إذا كان هناك نوع من الاحتكار وقد يحقق خسارة لأن العائدات تكون أدنى من الكلفة.	<b>3- الأرباح</b>
واطئة وقد ترتفع عندما يحاول المصرف إضافة تحسينات الخدمة و استثمارات أخرى	واطئة جدا	تبدأ بالانخفاض	عالية جدا	<b>4- كلفة الوحدة الواحدة المباعة</b>
عدد قليل جدا أو يتراجع باستمرار	عدد كبير لكنه مستقر حيث يبدأ بعضهم بمعادرة السوق .	يبدأ المنافسون بدخول السوق ويزداد عددهم حيث يصل إلى أعلى ما يمكن في نهاية المرحلة	لا يوجد أو قليل جدا	<b>5- عدد المنافسين</b>
يبدأ بالتراجع وتحول إلى الأغلبية إلى خدمات أخرى.	عالي جدا بعد دخول فئة الأغلبية المتأخرة من	يزداد عددهم بدخول فئة من الأوائل في فئة الأغلبية المبكرة.	محدود جدا أو يقتصر على فئة من الابتكاريين	<b>6- عدد المشترين</b>

	المشترين.			
معتدلة وقد تصل إلى أدنى مستوى لها	مستقرة وميل إلى الانخفاض	تبدأ بالانخفاض	عالية جدا	<b>7- كلفة التسويق من المبيعات</b>

المصدر: ( تيسر العجارمة، التسويق المصرفي ، دار الحامد للنشر والتوزيع الأردن ص 159-160 ).

### المبحث الثالث: تطور الخدمات المصرفية من خلال إصدار وسائل الدفع الالكتروني

شهد القطاع المصرفي خلال العقود الأخيرة تحولات جذرية نتيجة التطورات التكنولوجيا المتسارعة التي دفعت المؤسسات المالية إلى تبني نماذج جديدة لتقديم خدماتها بشكل أكثر كفاءة وسرعة، ومن ابرز هذه التحولات اعتماد وسائل الدفع الالكترونية كوسيلة حديثة تهدف إلى تحسين تجربة الزبائن وتعزيز كفاءة العمليات المصرفية سعياً وراء خلق هذا المبحث التطرق إلى الجوانب المتعلقة بتطوير الخدمة المصرفية من خلال وسائل الدفع الالكتروني

#### المطلب الأول: تطوير الخدمات المصرفية

يعد تطوير الخدمة المصرفية ضرورة ملحة في ظل التحولات التكنولوجيا المتسارعة اذ تسعى المصارف إلى تحسين خدماتها لتلبية حاجيات الزبائن وتعزيز قدرتها التنافسية

##### الفرع الأول: مفهوم تطوير الخدمات المصرفية

تعددت تعريفات تطور الخدمة المصرفية من بينها ذكر

- على أنها "إضافة مزايا جديدة لتلك الخدمات حيث تؤدي إلى زيادة الطلب على هذه الخدمات"
  - كما تعرف على أنها "عملية تقديم خدمات بنكية جديدة سوى كان ذلك بإجراء تحسينات أو تعديلات على خصائص ومنافع الخدمة الحالية أو إضافة خدمة بنكية جديدة كلياً" (عيشوش، 2010 ص 144/145)
  - وفي ذات السياق تعني عملية تطوير الخدمات المصرفية طرح منتجات معروفة حالياً في السوق ولكنها جديدة على البنك، وبهذا المنظور فعملية تطوير الخدمة المصرفية دراسة شاملة للتغيرات الاقتصادية مع وضع التعديلات والطرق الواجب إعتمادها لمسايرة هذا التغيير بما يقتضي جعل التطور نظرية ديناميكية .
- (بريش، 2007، ص 141)

##### الفرع الثاني: أهمية وأهداف تطوير الخدمات المصرفية

###### أولاً: أهمية تطوير الخدمات المصرفية

- لتطوير الخدمات والمنتجات في المصارف أهمية بالغة ، وخاصة أن تطوير الخدمات يساعد المصارف في تحقيق أهدافها الاستراتيجية المتعلقة بالنمو والتوسيع ويزيد معدل العائد على الاستثمار وتحقيق أعلى معدل في التعاملات والإيرادات.
- وتكون أهمية تطوير الخدمات المصرفية في أن المصرف يعمل في بيئة تتغير باستمرار، ما يستدعي ملاحة تلك التغيرات والتطورات لتلبية رغبات الزبائن المتتجددة والحفاظ على مكانته التنافسية في السوق.

- إن جهود المصرف المتعلقة بتطوير خدماته لابد أن تتم في إطار الاستراتيجية الشاملة للمصرف، وذلك بالاهتمام والابتكار و التجديد في الخدمات المصرفية وتبني أهمية الابتكار والتطوير في مجموعة من الاعتبارات منها:

(الدعيس، 1994)

أ- الاستفادة من التطورات التكنولوجية في مجال العمل المصرفي وتسخيرها لخدمة الزبائن

ب- التغير المستمر في أذواق ورغبات الزبائن وبالتالي فان تطوير الخدمات المصرفية يصبح ضروري لضمان  
الاستمرار في ا

السوق وجلب زبائن جدد

### ثانيا : أهداف تطوير الخدمات المصرفية

بعد التطور في حد ذاته هدف باعتبار انه احد مقومات التواجد وأساس الحياة الدائمة والمستمرة، ولذلك فإن تحسين وتطوير الخدمات المصرفية يمثل أداة استراتيجية لرفع كفاءة العمل المصرفي وتلبية احتياجات العملاء المتزايدة

وتمثل الأهداف الرئيسية لتطوير الخدمات المصرفية

-جذب عدد كبير من الزبائن الجدد

- زيادة تعامل الزبائن الحاليين

- تخفيض تكلفة تقديم الخدمات المتنافسة التي تقدمها المصارف المنافسة ، وما يتصل بها من جهد ووقت

-تحسين الوضع التنافسي للمصرف

-زيادة حصة المصارف ونصيبه من السوق المصرفية

-اكتساب القدرة على الاستمرار والتواصل السليم في السوق المصرفية .

من جهة أخرى، هناك أهداف إضافية لعملية التطوير أهمها :

تأكيد زيادة المصرف وتفوقه وسبقه الدائم نحو الجديد والتجدد وفي الوقت ذاته تحقيق التناسق والتكميل بين عناصر مزدوج الخدمة المصرفية التي يقدمها المصرف، وسد الفجوة بين مستوى الإشباع الحالي للخدمات ومتطلبات  
الزبائن المتزايدة. (الخضيري، 1999)

### الفرع الثالث : العوامل المؤثرة في تطوير الخدمات المصرفية

وتنقسم إلى :

**أولاً- العوامل الخارجية: يمكن حصرها فيما يلي**

- قوة وأنشطة المنافسين

- المناخ التجاري العام

- التشريعات الحكومية والقيود التي يمكن أن تحد من حرية إدارة البنك على اتخاذ القرارات ، وبالتالي التأثير الغير المباشر على الخدمات المقدمة .

**ثانياً- العوامل الداخلية: تمثل فيما يلي**

- قدرة البنك على تقديم خدمات مصرفية جديدة أو تعديل وتطوير الخدمات الحالية ، وهذا من خلال قيامه بإجراء البحوث و الدراسات حول أنشطة المنافسين واحتياجات العملاء

- مهارات وخبرات إدارة البنك العاملين به

- مع وضع سياسة تقديم الخدمة يجب أن يفوز البنك برفع الأجور والتدريب والتخصص والتعليم العالي لرفع الروح المعنوية للعاملين.

- إعادة النظر باستمرار في مزيج الخدمات المصرفية وذلك لتحقيق رغبات العملاء.

( العجاج، 2022 ، ص 19-20 )

**المطلب الثاني: آليات تطوير الخدمات المصرفية**

هي عبارة عن عمليات مالية عبر الانترنت دون الحاجة إلى الاتصال بالبنك والتي من خلالها يتم إنجاز صفقات مالية الكترونية، وفيما يلي ذكر أهمها:

**1 :بطاقة الدفع الالكترونية.**

يستطيع حاملها شراء معظم احتياجاته دون الحاجة لحمل مبالغ مالية، قد تعرضه لمخاطر السرقة أو الضياع. (الغندور، 2003 ، ص 87)

**2:أجهزة الصرف الآلي .**

تعرف بأنها محطات طرفية الكترونية متصلة بمحاسب المصرف، من خلالها تقدم خدمات مصرفية دون مساعدة من موظف المصرف ، وتعتمد آلية عمل المصرف على وجود اتصال بين الحاسوب الرئيسي للمصرف وآلة الصرف الآلي المتواجدة في أماكن جغرافية مختلفة، بحيث يمكن استقبال بيانات الزبائن كرقم التعريف الشخصي ورقم الحساب، ثم إدخال رمز الخدمة ل تقوم بذلك بإعطاء استجابة فورية تمثل في:

السحب النقدي، كشف الحساب، بيان الأرصدة وتحويل الأموال. (السورة 2015 ص 71)

### 3: خدمات نقاط البيع.

- وهي الآلات التي تنتشر لدى المؤسسات التجارية والخدمية، ومن خلالها يقوم العملاء بسداد مشترياتهم إلكترونياً عن طريق البطاقات البنكية، هذه الآلات متصلة الكترونياً بالبنك، فيتم خصم المستحق فوراً (الغندور، 2003 ص 139)

### 4: الخدمة المصرفية الالكترونية من خلال الحاسوب الشخصي

هي شكل من أشكال الخدمة المصرفية عبر الانترنت التي تمكن العملاء من تنفيذ المعاملات المصرفية من خلال جهاز كمبيوتر، وفي معظم عروض الصيرفة من خلال الحاسوب الشخصي، يقدم المصرف للعميل المالك برنامج محاسبي ومالى يتيح له إجراء معاملاته المالية من جهاز الكمبيوتر من منزله . (عرب، ص 9).

### 5: الخدمات المصرفية الالكترونية عبر الهاتف النقال.

تقوم بتزويد الزبائن بالخدمة المصرفية في أي مكان وفي أي وقت وتشمل الخدمات المصرفية عبر الهاتف النقال ، الخدمات المعلوماتية كالإستعلام عن الأرصدة والاطلاع على عروض المصارف وأسعار العملات والفوائد، ومعدلاتها والاستثمارات والنصائح بشأن القروض والاستثمارات والقروض والتسهيلات وموقع المصرف الفعلية ودوائره وغير ذلك من الخدمات الاستعلامية، كما تشمل الخدمات المالية كتحويل الأرصدة من حساب إلى حساب وخدمات الدفع النقدي وفتح الحسابات وغلقها، وغيرها من الخدمات المصرفية.

### 6: النقود الالكترونية

النقود الالكترونية هي قيمة نقدية مخزنة على وسيلة الكترونية ، وغير مرتبطة بحساب بنكي ، وتستخدم كوسيلة لتحقيق الأغراض المختلفة . (دمان، 2021، ص 136)

### المطلب الثالث: مساهمة وسائل الدفع الالكترونية في تحسين الخدمات المصرفية

تسعى المصارف بشكل مستمر إلى تحسين خدماتها بهدف تحقيق رضا عملائها، والوصول إلى أعلى مستويات الكفاءة والفاعلية، ومع التطور السريع في مجال التكنولوجيا المالية، بزرت وسائل الدفع الالكترونية كأدوات فعالة ساعدت بشكل كبير في الارتقاء بمستوى الخدمات المصرفية.

إن العلاقة القائمة بين جودة الخدمة المصرفية ووسائل الدفع الالكترونية تتجلى في مزايا المعاملات المصرفية الالكترونية بحيث أن هذه الأخيرة أدت إلى توسيع قاعدة الأفراد المتعاملين مع المصارف ماتوفروه من جودة في الخدمات المصرفية، ومن بين هذه المزايا التي توفرها وسائل الدفع الالكترونية لتحسين الجودة في الخدمات ما يلي: (التبسي ، 2019 ص 128-129)

**1: توفر الوسائل الإلكترونية درجة عالية من الاستمرارية في تقديم الخدمات خاصة تلك الخدمات التي تتصف بالنمطية ، و على العكس من التوصيل الشخصي المباشر للخدمة، فإن الوسائل الإلكترونية لا تعتمد على التفسير والتنفيذ المعتمد على التقدير الشخصي الذي يتصف بدرجة عالية من النسبية والتخيّم**

**2 :انخفاض التكلفة** تتصف الوسائل الإلكترونية بدرجة أعلى الكفاية في توزيع وتوصيل الخدمة مما يقلل من تكلفة إجراء العملية الواحدة

**3: الملائمة مع ظروف الزبون:** فالوسائل الإلكترونية في توصيل الخدمة تتيح فرصة أكبر للزبائن في الوصول إلى خدمات المؤسسة في الوقت والمكان الملائمين

**4: تحقيق الانتشار الواسع:** يسمح إستعمال الوسائل الإلكترونية في الخدمة بزيادة الإتصال مع أعداد كبيرة من الزبائن ، حيث أن التكلفة والجهد المطلوب لجميع المعلومات وإختيارها وتصنيفها بإستخدام الإتصال الشخصي يفوق كثيراً عنه في حالة إستخدام الوسائل الإلكترونية

### **5: تحقيق درجة أعلى من الخصوصية**

توفر وسائل الدفع الالكترونية درجة عالية من الخصوصية ، كما تمنح للزبون حرية اختيار الوسيلة المناسبة له للتعامل ، من خلال استخدام كلمات مرور وأساليب تتحقق سرية مما يساهم في رفع مستوى رضاه عن الخدمة. كذلك نلاحظ أن في وقتنا الحالي كل البنوك تسعى إلى استخدام تكنولوجيا المعلومات، التيأهمها وسائل الدفع الالكتروني وما توفره من خدمات جيدة إضافة إلى ما سبق ذكره نجد مايلي: (دغنوش، 2017، ص 169-168)

#### **-آمن المعاملات:**

يعد الآمن المعلوماتي من أهم المتطلبات التي يحرص عليها العملاء عند استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية ، فالمصرف مطالب بتوفير بيئة آمنة تحافظ على سرية بيانات العميل ومعاملاته الشخصية، سواء تم تنفيذ العمليات عبر الانترنت أو عبر قنوات الكترونية أخرى، وبعد هذا الجانب من العوامل الأساسية التي تبني عليها ثقة العميل واستمراريه في التعامل مع المصرف

#### **- سهولة الاستخدام وعدم التعقيد:**

تعتبر المعاملات المصرفية عبر الانترنت من أسهل الوسائل المتاحة، حيث تتميز بواجهة إستخدام بسيطة وسلسلة تناسب جميع فئات المستخدمين، كما أن اعتماد الأنظمة الالكترونية يقلل من درجة التعقيد المرتبطة بالإجراءات التقليدية، ويسهم في توفير الوقت والجهد مما يزيد من رضا الزبائن ويعزز تجربتهم المصرفية

### – استمرارية الخدمة وفعاليتها

توفير الخدمات المصرفية الالكترونية إمكانية الوصول إلى الحسابات وإجراء المعاملات على مدار 24 ساعة في اليوم، مما يمكن العميل من إدارة شؤون المالية في أي وقت، دون قيود زمانية أو مكانية، كما تتيح الأنظمة الالكترونية مرونة في تنفيذ مختلف أنواع المعاملات المالية، وتتكيف مع احتياجات المستخدمين بمستويات مختلفة من التكنولوجيا.

#### خلاصة:

يشكل التقدم التكنولوجي في وسائل الدفع الالكترونية نقطة تحول مهمة في المنظومة المالية الحديثة، حيث أصبحت المعاملات أكثر سرعة وأماناً ومرنة .تمكن هذه الوسائل الأفراد والمؤسسات من تنفيذ عملياتهم المالية بكفاءة عالية دون الحاجة إلى الوسائل التقليدية كما ساهمت في تقليل الاعتماد على النقود الورقية ، مما ساعد على خفض التكاليف وتسهيل عمليات المراقبة والمتابعة .

وفي المقابل عرفت الخدمات المصرفية نقلة نوعية من خلال دمج أدوات الدفع الالكتروني في صلب أنشطتها الأمر الذي ساعد على تحسين جودة الخدمات المقدمة وزيادة رضا العملاء وتوسيع قاعدة المستفيدين من هذه الخدمات حيث أن العلاقة بين الدفع الالكتروني والخدمات المصرفية أصبحت علاقة تكاملية تعكس مدى إرتباط الإبتكار التكنولوجي بجودة الأداء البنكي في العصر الرقمي

## الفصل الثاني:

دراسة ميدانية حول وسائل الدفع الالكتروني ودورها في  
تحسين الخدمات المصرفية لبنك الفلاحه والتنمية الريفية  
-وكالة بسكرة-

**تمهيد:**

بعد التطرق في الفصل الأول إلى الإطار النظري المتعلق بوسائل الدفع الالكترونية ، و الخدمات المصرفية ، نخصص هذا الفصل لدراسة حالة تطبيقية وميدانية تبين لنا دور وسائل الدفع الالكترونية في تحسين الخدمات المصرفية في بنك الفلاحه والتنمية الريفية (BADR)- وكالة بسكرة - معتمدين في ذلك على أراء عملاء هذا البنك المستخرجة من الاستبيان .

### المبحث الأول: تقديم بنك الفلاحة والتنمية الريفية.

يعتبر بنك الفلاحة والتنمية الريفية (BADR) من اهم البنوك التي جاءت على انقاض البنك الوطني

الجزائري

#### المطلب الأول: نشأة بنك الفلاحة والتنمية الريفية.

يعتبر بنك الفلاحة والتنمية الريفية مؤسسة مالية تتمتع بقانون البنك التجاري ،انشئ بوجب المرسوم رقم 106/82 المؤرخ في 13 مارس 1982، وقد تولد عن إعادة هيكلة البنك الوطني الجزائري ،حيث اسند له مهام المساهمة، وفقا لسياسة الحكومة في تطوير القطاع الفلاحي وتكوين في بداية مشواره من 140 وكالة، متنازل عنها من طرف البنك الوطني الجزائري، واصبح يحتضن حاليا 300 وكالة و 39 مديرية جهوية ويشمل بنك الفلاحة والتنمية الريفية حوال 7000 عامل مابين اطار موظف ونظرا لكتافة الشبكة وأهمية التشكيلية البشرية صنف هذا البنك من طرف قاموس مجلة البنك (BANKERS ALMACHERS) في المركز الأول في الترتيب البنوك التجارية ويحتل المركز 668 في الترتيب العالمي. (Benhalima , 1999, p54-55)

#### الفرع الثاني: مراحل تطور بنك الفلاحة والتنمية الريفية .

عرف بنك الفلاحة والتنمية الريفية عدة تطورات في مجال نشاطه وهذا بغية تحسين نوعية الخدمات والعروض المقدمة للزبائن،ويمكن ايجازها في عدة مراحل:

##### أولا: المراحل الأولى 1990/1982

ركز البنك على توسيع فروعه داخل التراب الوطني خاصة المناطق الزراعية فنشأت العديد من الوكالات التمويل قطاع الزراعة، وامتازت هذه المراحلة بتخصص البنك ، واقتصر عمله على تمويل القطاعات ذات الانشطة الفلاحية

##### ثانيا: المراحل الثانية 1999/1990

بوجب صدور قانون النقد والقروض 10/90 والذي ينص على التخصص القطاعي لدى البنك كما توسيع نشاط بنك الفلاحة والتنمية الريفية ليشمل مختلف قطاعات الاقتصاد الوطني خاصة الصناعات الصغيرة والمتوسطة مع بقاءه الشريك الأول في تحكيم الأموال وتمويل القطاع الفلاحي وقد شهدت هذه الفترة ادخال تكنولوجيات الاعلام الآلي حيث تميزت به:

أ- سنة 1991 جاء نظام SWIFT لتسهيل العمليات الخاصة بالتجارة الخارجية

ب- سنة 1992 وتميزت بـ:

- تدعيم قاعدة بيانات **SYBU** للمعدات في معالجة العمليات البنكية ، معالجة عمليات الخزينة، الاطلاع على حسابات الزبائن ..... الخ
- الانتهاء من تعميم **SWIFT** على كل الوكالات لتسهيل عمليات كل الوكالات.
- سنة 1993 استكمال تغطية كل وكالات البنك المنتشرة بتقنية الاعلام الالي
- سنة 1994 طرح خدمة جديدة خاصة بالبنك والمتمثلة في بطاقة السحب والدفع.
- سنة 1996 تم ادخال نظام المعالجة عن بعد لجميع العمليات البنكية في وقت حقيقي.
- سنة 1998 بداية العمل ببطاقة السحب مابين البنوك.

ثالثا المرحلة الثالثة 2004/2000.

تميزت هذه الفترة بـ:

- سنة 2000 قيام البنك بإجراء فحص دقيق لكل نقاط القوة والضعف في السياسات المطلقة من طرفه، كما تم خلالها وضع استراتيجية تسمح للبنك باعتماد المعايير الدولية في مجال البنكي
  - سنة 2001 قيام البنك في هذه السنة باعادة تقييم موارده وتأكد من الديون المشكوك فيها بغية تحديد المركز المالي، ومواجهة اي مشاكل متعلقة بالسيولة
- كما تميزت بإدراج خدمات خاصة **la banque assise**

- سنة 2004 إدخال تقنية نقل الشيكولات عبر الصورة، فقد كان يستغرق تحصيل الشيك 15 يوماً وأصبح من خلال هذه التقنية اقل من 3 أيام، وهي آلية غير معروفة في البنوك التجارية

رابعا: المرحلة من 2005 إلى يومنا هذا

خلال هذه الرحلة قام البنك بإعادة تخصصه في الميدان الفلاحي ومنه تمويل النشاطات الفلاحية وال المجالات المتعلقة بها

**المطلب الثاني: أهداف ومهام بنك الفلاحة والتنمية الريفية .**

هناك العديد من الأهداف والمهام والتي يسعى بنك الفلاحة والتنمية الريفية إلى تحقيقها والتي سنذكرها فيما يلي :

### الفرع الاول: أهداف بنك الفلاحة والتنمية الريفية .. BADAR..

- التوسيع في مجالات النشاط البنكي والتحول إلى الشمولية
- تقديم تشيكيلة متنوعة من الخدمات البنكية، والعمل على رفع جودة هذه الخدمات
- الاهتمام بالعملاء وتحسين العلاقة معهم.
- العمل على اكتساب ميزة تنفسية للحفاظ على حصتها السوقية ومجانية المنافسة في السوق
- الرقي بالعمل قصد تحقيق أقصى ربح تنمية الري لبناء السدود
- رفع مساهمة الفلاح في الإنتاج الوطني
- رفع المستوى المعيشي وتحسين ظروف حياة سكان الريف
- محاولة توسيع فروعه ونشرها على كامل التراب الوطني
- التسier الصارم لخزينة البنك سواء كان بالدينار أو العملة الصعبة

### الفرع الثاني: مهام بنك الفلاحة والتنمية الريفية

تم إنشاء بنك الفلاحة والتنمية الريفية كضرورة حتمية ناتجة عن إرادة الدولة في ترسير قواعد ثابتة لسياسة إعادة هيكلة القطاع الفلاحي، الشيء الذي يضمن الإستغلال الاقتصادي للبلاد، ويرفع مستوى معيشة السكان النائية والريفية ، وتمثل مهامه في (WWW. BADER-BANK. NET-)

- دراسة كل العمليات المتعلقة بالقروض، الصرف والخزينة
- فتح حسابات لكل فرد يقدم طلب بذلك
- استقبال إيداعات الأفراد مهما كانت مدتها وقيمتها
- المشاركة في جميع الاحتياطات

- المساهمة الفاعلة في تنمية وتطوير القطاع الفلاحي وضمان ترقية نشاطاته سواء منها الفلاحية الغذائية،

### الفلاحية الحرفة

- منح تشيكيلة متنوعة من القروض لكل من تتوفر فيه شروط الاستفادة منها

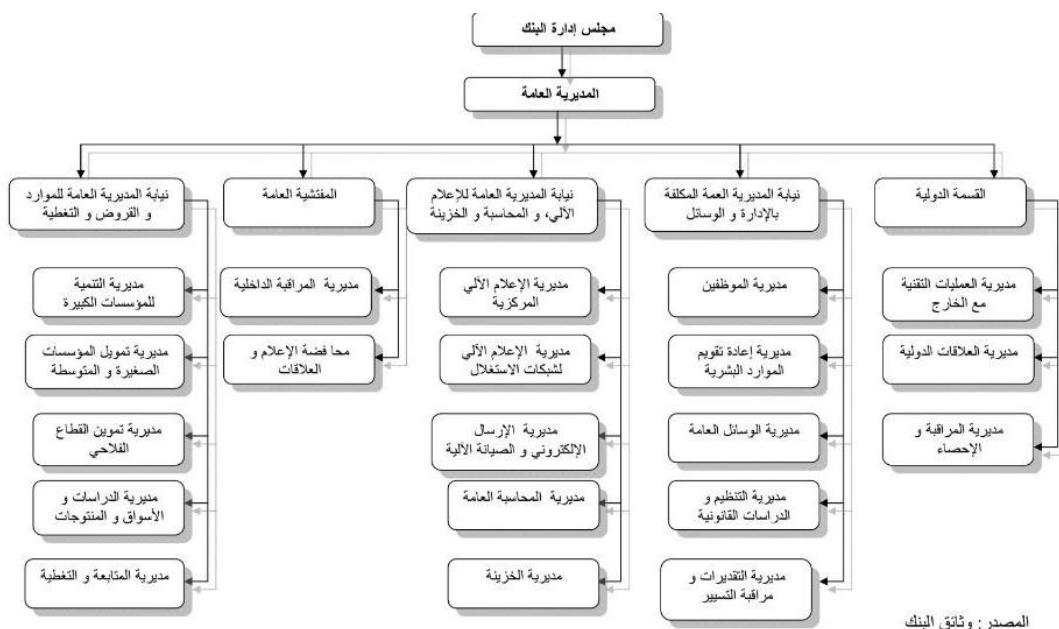
### المطلب الثالث : الهيكل التنظيمي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية (BADAR) - وكالة بسكرة- ونشاطاته.

يعتمد بنك الفلاحة والتنمية الريفية - وكالة بسكرة- على هيكل تنظيمي واضح يحدد مهام كل مصلحة ، كما يزاول مجموعة من النشاطات التي تساهم في خدمة الزبائن وتطوير المنطقة و فيما يلي سنتعرف على الهيكل التنظيمي للوكالة واهم نشاطاتها.

#### الفرع الاول: الهيكل التنظيمي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة بسكرة

يمكن توضيح الهيكل التنظيمي للوكالة في الشكل المولى:

#### الشكل رقم 2: الهيكل التنظيمي للبنك الفلاحة والتنمية وكالة بسكرة



المصدر: وثائق البنك الفلاحي بسكرة

#### 1. مدير الوكالة:

وهو الذي يرأس وكالة بسكرة، إذ يعد المدير المسؤول الأول عن الوكالة وهو الذي يتخذ القرارات الصائبة ويسهر على تفديها، كما يقوم بالإشراف والتنسيق بين مختلف مصالح الوكالة.

#### 2. السكريتارية

تمثل وسيط بين المدير العمال والعملاء، يتم فيها استلام البريد الوارد والصادر البنك وإلى البنك، بالإضافة إلى الأعمال المكتبية من طباعة الوثائق وإرسال الفاكسات وإستقبال المكالمات الهاتفية

### 3. الفرع قسم الشباك الأمامي (Front office)

ويضم المصالح التالية:

مصلحة العملاء: وتضم المكاتب التالية:

- **مكتب الاستقبال والتوجيه:** يقوم المكلفوون بهذا المكتب باستضافة وتوجيه العملاء نحو مختلف المصالح من أجل تلبية حاجاتهم وتوجيههم إلى المكاتب التي تخدم طلبهم.
- **مكتب مكلف بالعميل الطبيعي** يعمل هذا المكتب على الاهتمام بالعملاء الأفراد والمهتمون على إرضائهم وكسب ثقتهم.
- **مكتب المكلف بالعميل المعنى** يختص في التكفل بالعملاء المعنوين والمهتملين في مختلف المؤسسات والمستثمرين والشركات.
- **مصلحة العمليات:** ويضم المكاتب التالية:
  - **شباك الصندوق الرئيسي:** وظيفة جمع الودائع من الأفراد بمختلف أشكالها وتقديم السحوبات والمهتمون على ضمان الدقة في العمل دون أي أخطاء.
  - **شباك الخدمة السريعة** وبهتم بعمليات السحب التي يقوم بها العملاء وتوثيقها عبر النظام.
  - **شباك ترحيل المدفوعات** يختص بترحيل مبالغ الدفع عبر النظام وتوثيقها قبل توجيه العميل إلى شباق الصندوق الرئيسي.

### 4. قسم الشباك الخلفي (Back-office)

توجد على مستوى الشباك الخلفي المصالح التالية:

- **مصلحة القروض:** تعتبر من أهم المصالح لأي بنك، ولضمان فعاليتها يجب أن تكون خاضعة لتنظيم محكم يسمح لها من أداء عملها في أحسن الظروف، وت تكون مصلحة القروض في وكالة جيجل من فرعين هما:

↳ خلية الدراسات والتحاليل

↳ خلية إدارة القروض والشؤون القانونية

**مصلحة التحويلات:**

- تتکفل بتنفيذ أوامر التحويلات المقدمة من طرف العملاء لفائدة حسابات أخرى وتقسم التحويلات حسب وجهتها إلى ثلاثة أنواع وهي:

- تحويل داخل نفس الوكالة إذا كانت عملية التحويل داخل نفس الوكالة من حسابات عميل إلى عميل آخر فالبنك هذا لا يفرض عمولة.

- تحويل خارج الوكالة، هنا يفرض البنك عمولة إذا كان التحويل تلغرافي.

- تحويل خارج البنك أى أن الحمول ليس من عملاء بنك الفلاحة والتنمية الريفية، وهنا يفرض البنك عمولة له ويل عادياً أو تلغرافياً، وتم عملية التحويل من خلال وثيقة إثبات ضرورية لحدوث التحويل تحتوي سواء كان التحويل على جميع المعلومات الخاصة بالمحول والمحول له

**مصلحة الحفظة:** أهم ما يميز المحفظة كونها تتعامل بالأوراق المالية التجارية من بينها الصكوكالسند الادنى، سند إيداع البضائع، سندات المؤسسات الخاصة الأسهם وغيرها، وتقوم هذه المصلحة بعدها وظائف أهمها الخصم والتحصيل.

**مصلحة المقاصلة:** هذه المصلحة مكلفة بتعطية الأوراق المالية المقدمة من طرف العملاء عن طريق المقاصلة وهي تقوم بمعالجة ومتابعة الأوراق التجارية غير خدمات البنوك الأخرى، أو عن طريق غرفة المقاصلة وهي تقوم بمعالجة ومتابعة الأوراق التجارية غير المدفوعة

**مصلحة التجارة الخارجية:** تقوم هذه المصلحة بتنفيذ عمليات الاستيراد والتصدير من الناحية المالية، كما يتجلى دورها في التعامل

**مصلحة الشؤون القانونية والمنازعات:** بالعملة الصعبة سواء في صورتها النقدية بيع وشراء العملة أو في شكل تحويلات. القانونية والمنازعات وتحتم بكل ما يخص القضايا القانونية والأحكام الخاصة فيقانون النقد والقروض.

**مصلحة الشؤون الإدارية المراقبة والمحاسبة:**تحتم بالأعمال الإدارية العامة للوكالة من بينها

✓ دراسة وتسيير الملفات الخاصة بالموظفين.

✓ دراسة كل العمليات المنجزة من طرف مختلف مصالح الوكالة.

✓ التسجيل الآلي واليومي لجميع العمليات التي تتم في باقي الأقسام.

(معلومات مقدمة من طرف البنك- وكالة بسكرة-2025)

#### الفرع الثاني: نشاطات بنك الفلاحة والتنمية الريفية **BADAR**

يقوم بنك الفلاحة والتنمية الريفية - وكالة بسكرة - بدور الوسيط بين أصحاب الفائض المالي (المرن) وأصحاب العجز (المستثمرين)، حيث يقوم بتقديم الأموال التي يحصل عليها في شكل ودائع كقرض

للمستثمرين مقابل سعر فائدة على هذه القروض .وعادة يكون سعر الفائدة على القروض أكبر من سعر الفائدة على الودائع ، وهذا الفارق يمثل الربح الذي يحصل عليه البنك هذا فضلا عن بعض النشاطات الثانوية حيث يقوم البنك بنشاطات أخرى تمثل خاصة في منح تسهيلات للطارات المتخرجة في جهات كالمهندسين ، والاطباء وذلك بمنحهم قروض للقيام بمشاريع مختلفة اي المساهمة في التشغيل وتحفظ من معدلات البطالة . ( مقابلة مع موظفين في البنك بدر بسكرة).

## المبحث الثاني: الخدمات المصرفية ووسائل الدفع لبنك الفلاحة والتنمية الريفية (BADAR) - وكالة بسكرة-

يقوم بنك التنمية الريفية - وكالة بسكرة - العديد من الخدمات المصرفية ويحاول من خلالها كسب رضا أكبر عدد ممكن من العملاء، بالإضافة إلى اعتماده على وسائل الدفع الكترونية لمحاولة تحسين خدماته المصرفية .

### المطلب الأول: الخدمات المصرفية لبنك الفلاحة والتنمية الريفية (BADAR) - وكالة بسكرة-

يمكن حصر أهم الخدمات التي تقدمها الوكالة فيما يلي:

#### الفرع الأول: خدمات الادخار

وتشمل مختلف الخدمات التي تقدمها الوكالة لجذب مدخرات عملائها ، وتمكنهم من توظيفها لديها وتنتمل في:

**أولاً: سندات الصندوق:** تسمح للعملاء باستثمار أموالهم بشراء سندات الصندوق باسم مجهول، وعند الحاجة يمكن أخذ القرض وإظهارها في بنك آخر.

**ثانياً: دفتر توفير الشباب:** يقوم بنك الفلاحة والتنمية الريفية - وكالة بسكرة - أفضل النوعية الادخارية التي تناسب جميع فئات المودعين، ومن أهمها دفتر توفير الشباب المخصص لمساعدة أبناء المدخرين للتدريب على الادخار في بداية حياتهم الادخارية ، حيث أن دفتر توفير الشباب الذين لا تتجاوز اعمارهم 19 سنة من طرف ممثلهم الشرعيين، حيث حدد الدفع الأول بـ 500 دينارا، كما يمكن ان يكون الدفع في صورة نقدية او عن طريق تحويلات تلقائية او اوتوماتيكية متنظمة.

#### ثالثاً: حساب العملة الصعبة

يمنح للعملاء الذين يفتحون حساب خاص بهم بالعملة الصعبة حسب الشروط العامة للبنك.

**رابعاً: حساب إيداع لأجل:** ويتمثل هذا الحساب في حساب يفتحه صاحبة لإيداع أمواله، مقابل حصوله على فائدة محددة من طرف الوكالة حسب مدة الإيداع

**خامساً: دفتر التوفير:** وهو خاص بالكبار يمكنهم سحب وإيداع أموالهم في أي وقت وفي أي بنك

## الفرع الثاني: خدمات متعلقة بالإقراض

يقوم بنك الفلاحة والتنمية الريفية - وكالة بسكرة - على غرار غيره من البنوك بدور الوساطة المالية وبعد استقباله إيداعات المدخرين يقوم باستخدامها في شكل قروض لذوي الاحتياجات المالية، وتقدم الوكالة تشكيلاً من القروض للأفراد والمؤسسات كقرض الإيجار والقروض الاستثمارية وقروض الاستهلاك والقروض العقارية

### الفرع الثالث: الخدمات الأخرى

#### أولاً - بطاقة بدر **BADR**

هي عبارة عن ورقة يمنحها البنك لتسهيل حياتهم العملية من أجل دفعها لفائدة معينة من الزبائن للاستفادة من الخدمات المصرفية حتى أيام العطل وذلك بوجود جهاز على إحدى واجهات البنك الخارجية يسمح للزبائن بالتعامل بكل سهولة بوضع البطاقة في المكان المخصص لها مع تحديد المبلغ المراد سحبه.

#### ثانياً - **BADR** للاطلاع

وهو برنامج خاص في الإعلام الآلي متتطور جداً يستطيع العملاء متابعة حساباتهم عن بعد.

#### ثالثاً - المعالجة الآلية

هو برنامج ذو تطور حيث يمكن العميل من إجراء عمليات في وقت سريع جداً.

#### المطلب الثاني: وسائل الدفع الإلكتروني لبنك الفلاحة والتنمية الريفية - وكالة بسكرة -

يتوفر بنك الفلاحة والتنمية الريفية (**BADR**) مجموعة من البطاقات البنكية الإلكترونية سواء الوطنية أو الدولية، لتسهيل عمليات الدفع والسحب، ومواكبة التطورات الحاصلة في مجال الخدمات المصرفية الرقمية

#### الفرع الأول: البطاقات الوطنية

توفر وكالة بسكرة التابعة لبنك الفلاحة والتنمية الريفية لعملائها أنواع من البطاقات البنكية تمثل في:

#### أولاً: بطاقة الدفع الكلاسيكية **CIB**

هي بطاقة مابين البنك مرتبطة بحساب العميل، صالحة للاستعمال لمدة سنتين داخل التراب الوطني تسمح بإجراء عمليات السحب والدفع 24/24 ساعة و 7/7 أيام.

### الشكل (3) بطاقة الدفع الكلاسيكية



المصدر: الموقع الالكتروني لبنك الفلاحة للتنمية الريفية [predom.badr-bank.dz](http://predom.badr-bank.dz)

أ- مزاياها : أنها تمكن من إجراء

- عمليات الدفع من خلال أجهزة الدفع الالكتروني **TPE** لدى التجار

- عمليات الدفع عبر الانترنت.

- عمليات السحب من الموزعات الآلية للبنك **DAB** والشبايك الآلية للبنك **GAB**

- الاطلاع على رصيدكم من خلال الشبكة بدر بنك

ب- شروط الإصدار

- الأشخاص الطبيعيون أصحاب الحسابات البنكية بالدينار

- الأشخاص الطبيعيون الذين يمارسون مهنة معترف بها حسب الأصول مع دخل ثابت.

مثلاً او وكالء الشركxات او المؤسسات التي لديها حساب بنكي خارجي ، في هذه الحالة يتم إصدار

البطاقة على حساب البنكى للشركة . (<https://badrbank.dz>)

ثانيا: بطاقة الدفع **CBR**

وهي بطاقة مابين البنك مرتبطة بحساب العميل لها نفس خصائص بطاقة الدفع الكلاسيكية وهناك اختلاف واحد فقط ، وهو أنها مخصصة للأشخاص الذين يتراصون أجرًا يفوق 50.000.00 دينار جزائري .

### الشكل رقم(4):بطاقة الدفع **CBR**



المصدر: الموقع الالكتروني لبنك الفلاحة والتنمية الريفية [predom.badr-bank.dz](http://predom.badr-bank.dz)

### - ثالثاً :بطاقة التوفير

وهي بطاقة مدعومة بحساب للتوفير (LEF) و (LEB) تمكن من إجراء عمليات السحب من جميع أجهزة الصرف الآلي في شبكة الدفع الالكتروني وهذا الاطلاع على الرصيد في جميع هذه الأجهزة، كما يمكن التحول بها لدفتر التوزيع دون الدخول للبنك.

### الشكل رقم(5): بطاقة التوفير



المصدر: الموقع الالكتروني لبنك الفلاحة والتنمية الريفية [predom.badr-bank.dz](http://predom.badr-bank.dz)

### - رابعاً: بطاقة الدفع **GOLD**

وهي بطاقة مابين البنوك تتميز، بلونها الذهبي عليها الرقم السري الخاص بالزيون، وهي بطاقة دفع تمنح لفترة خاصة وهم التجار وكذلك المؤسسات التجارية، أو هي بطاقة صالحة للاستخدام مدة سنتين وقابلة للتجديف.

فهي تخص العملاء ذوى الدفع المرتفعة وتمثل في شروط الحصول عليها من نفس الشروطبطاقة الكلاسيكية مع شرط إضافي أن يتعذر دخول العميل دينار جزائري

- هذه البطاقات البنكية الأربع صالحة للاستعمال فقط داخل التراب الوطني.

### الشكل رقم (6): بطاقة الدفع CRB



المصدر: الموقع الإلكتروني لبنك الفلاحة والتنمية الريفية [predom.badr-bank.dz](http://predom.badr-bank.dz)

#### - الفرع الثاني : البطاقات الدولية

بالإضافة إلى البطاقات الوطنية التي تم ذكرها يوجد نوعين من البطاقة الدولية ماستركارد وهي بطاقة دولية متعددة الاستخدامات صالحة للاستعمال على مدار 24 ساعة وطيلة أيام الأسبوع، عبر مختلف نقاط الخدمة في العالم

- **أولاً بطاقة ماستركارد الكلاسيكية:** وهي بطاقة دولية تسمح بالدفع والاطلاع على الرصيد من أي موزع أو شباك آلي يحمل رمز ماستركارد مدة صلاحيتها 24 شهرا، كما تسمح بتسوية المشتريات عن طريق البيع النهائي التي تحمل رمز ماستركارد. وتسوية الدفع عن طريق الانترنت لدى المحلات التي تتعامل بهذه البطاقة .

وتمثل شروط الحصول على ماستركارد:

- فتح حساب بالدينار الجزائري وحساب بالعملة الصعبة

- إيداع 2000 دينار جزائري على الأقل في حساب الدينار

- إيداع 100 يورو على الأقل في حساب اليورو (مقابلة مع موظف في البنك بدر)

**مزاياها:**

- تسهيلات وتخفيضات تخص الفنادق و المطاعم

- التسوق عبر الانترنت بأمان

### الشكل: (07) البطاقة البنكية الدولية الكلاسيكية



المصدر: الموقع الإلكتروني لبنك الفلاحة للتنمية الريفية [predom.badr-bank.dz](http://predom.badr-bank.dz)

#### ثانياً: بطاقة ماستركارد تيتانيوم

وهي بطاقة الماستركارد ذات العروض الأفضل من الكلاسيكية، مدة صلاحيتها 24 شهر، ولها ميزات وشروط خاصة بها وهي متاحة لخدمات خاصة للتعامل في المطارات وعند السفر و الحصول على خصومات على المنتجات

#### ومن شروط الحصول عليها:

- فتح حساب بالدينار الجزائري وحساب بالعملة الصعبة
- إيداع 200 يورو على الأقل في حساب اليورو بالإضافة إلى مبلغ بالدينار
- مزاياها
- تخفيضات 15% لكراء السيارات في أوروبا، الشرق الأوسط و أفريقيا
- تخفيضات 12% لكراء سيارات في أمريكا وكندا
- التسوق عبر الانترنت بأمان (الموقع الإلكتروني لبنك الفلاحة والتنمية الريفية [bankbadr.dz](http://bankbadr.dz))

### الشكل رقم (08): البطاقة البنكية الدولية تيتانيوم



المصدر: الموقع الإلكتروني لبنك الفلاحة للتنمية الريفية [predom.badr-bank.dz](http://predom.badr-bank.dz)

- الفرع الثالث: الأجهزة الخاصة لاستخدام البطاقات البنكية لبنك الفلاحة والتنمية الريفية .

#### أولاً: جهاز الدفع الإلكتروني **TPE**

يعد جهاز الدفع الإلكتروني (**TPE**) من الأدوات التجارية التي تستخدم في نقاط البيع ، وهو جهاز الكتروني يركب على مستوى المحلات التجارية، ويعتبر أداة قيمة تتيح للتجار قبول المدفوعات من الزبائن بطريقة آمنة وفعالة، يساعد هذا الجهاز في تسهيل عمليات الدفع باستخدام البطاقات البنكية مما يعزز من تجربة الشراء ويزيد من الثقة في النظام المصرفي

#### مزايا جهاز الدفع الإلكتروني **TPE**:

- ضمان الدفع باستخدام بطاقة **CIB** من قبل البنك مهما كانت حالة التاجر
- التقليل من المخاطر المرتبطة بعدم الدفع أو التعامل بالعملات المزورة
- تحقيق مستوى أعلى من الأمان حيث يقلل من حمل النقود في المحلات التجارية، ويقلل من المدفوعات بواسطة الشيكات، كما يتم تحويل المبالغ المدفوعة مباشرة إلى حساب البنكي
- استقطاب عملاء جدد يحملون بطاقات بنكية، مما يحسن من تدفق الاعمال.
- توفير الوقت في عمليات العد المالي

تسهم هذه التقنية في تحسين العمليات التجارية وزيادة كفاءتها، مما يعود بالفائدة على كل من التاجر

والعميل

## ثانيا: الموزع الآلي للأوراق النقدية

الموزعات الآلية للأوراق النقدية هي صورة بسيطة للمكنته في القطاع البنكي، فهي آلات اوتوماتيكية تستخدم عن طريق بطاقة، تسمح للمستهلك بسحب مبلغ من المال بدون اللجوء الى الفرع، تستخدم حتى في المواعيد التي يغلق فيها البنك ابوابه ، وعموما فهي تخفف عن عاتق فروع الاعمال المصرفية العادلة مثل عمليات سحب النقود او الاستفسار عن الرصيد ، وهكذا فالمهمة الرئيسية للموزع الآلي للأوراق النقدية هي تقديم الخدمة الأكثر ضرورة للمستهلك

(المصرفية كمدخل لزيادة القدرة التنافسية للبنوك التجارية الجزائرية محمد الصغير،نعمون وهاب ).

## الجدول رقم (02): الموزع الآلي للأوراق النقدية

النتائج	التقنية	المبادئ العامة	الوسيلة
تحفيض نقاط السحب في الفروع	جهاز موصول بوحدة مراقبة الكترونية تقرأ المرات المغناطيسية للبطاقة هذه الاخيرة تسجل عليها المبلغ المالية الممكنا اسبوعيا	يسمح بالسحب لكل حائز على بطاقة السحب يوجد في الشوارع ، في المطاعات ، و اماكن اخرى ، يعمل دون انقطاع	الموزع الآلي للأوراق النقدية

المصدر: المصرفية كمدخل لزيادة القدرة التنافسية للبنوك التجارية الجزائرية محمد الصغير،نعمون وهاب

## المبحث الثالث: الدراسة التطبيقية

## المطلب الأول: الاجراءات المنهجية للدراسة

سيتم التطرق من خلال هذا المبحث إلى عرض مجتمع وعينة الدراسة، والأدوات والمخطوات الازمة لبناء الاستبيان والتحقق من الأدوات المستخدمة وتحليل النتائج

اولا: مجتمع وعينة الدراسة -

يشمل مجتمع الدراسة عمالء بنك الفلاحة و التنمية الريفية - وكالة بسكرة - ، وقد اخذنا عينة تقدر ب33 فرد ، وتم توزيع الاستبيانات عليهم وتم استرجاع كل الاستبيانات فقد كانت كلها مستوفاة الشروط المطلوبة للتحليل الاحصائي .

## ثانيا: وصف احصائي لأفراد عينة الدراسة

نرمي من خلال هذ المطلب إلى معرفة بعض خصائص أفراد العينة والمتمثلة في: الجنس، العمر، المؤهل العلمي، المهنة ، عدد سنوات التعامل جدول ( 03 ) وصف خصائص العينة

المتغير	المجموع	ذكر	انثى	النسبة المئوية	التكرار
الجنس	المجموع			%100	30
	ذكر			%40	12
	انثى			%60	18
العمر	المجموع			%16.7	5
	أقل من 30 سنة			%36.7	11
	من 30 الى 40 سنة			%46.7	14
المؤهل العلمي	المجموع			%100	30
	ثانوي أو اقل			%40	12
	جامعي			%46.7	14
	شهادة أخرى			%13.3	4
	المجموع			%100	30

%26.7	8	عامل لدى القطاع العام	المهنة
%20	6	عامل لدى القطاع الخاص	
%36.7	11	متقاعد	
%16.7	5	مهنة أخرى	
%100		المجموع	سنوات التعامل
%20		اقل من 5 سنوات	
%26.7		من 6 الى 10 سنوات	
%53.3		أكثر من 10 سنوات	
%100		المجموع	

**SPSS 23** المصدر: من إعداد الطالب بالأعتماد على إجابات أفراد عينة الدراسة ومخرجات

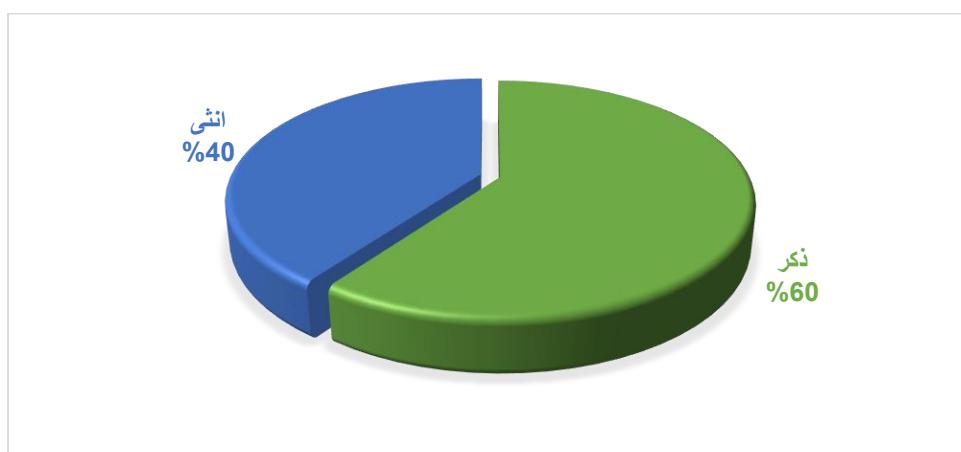
من خلال الجدول أعلاه نلاحظ:

#### 1. متغير الجنس

يتضح من الجدول أعلاه أن أغلب أفراد العينة هم من الذكور حيث كانت نسبتهم 60% على حساب

40% من الإناث

الشكل رقم (9) : دائرة نسبية توضح النسب المذكورة حسب متغير الجنس

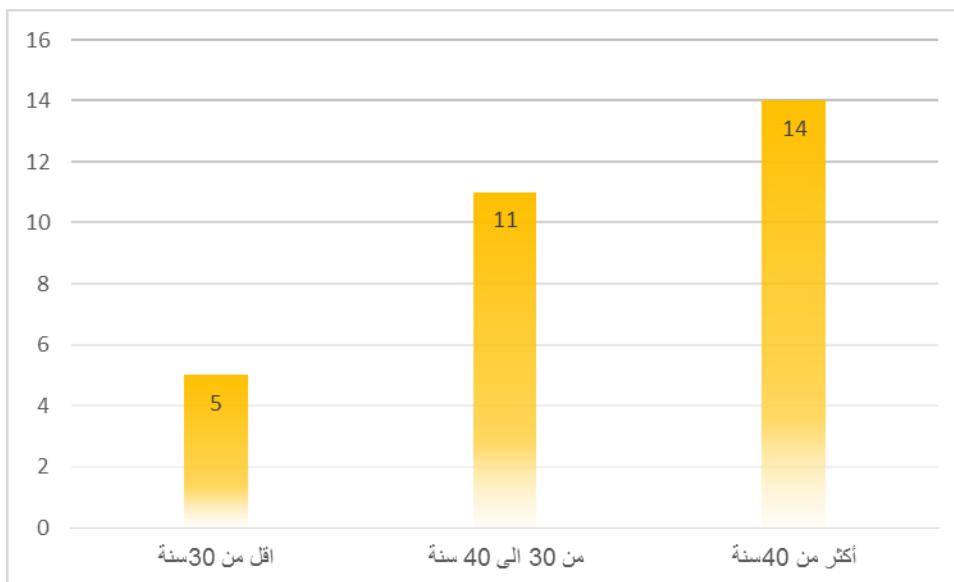


المصدر: مخرجات برنامج SPSS23

## 2. متغير العمر

يتضح من الجدول الموضح أعلاه أن أغلب عملاء البنك أعمارهم أكثر من 40 سنة حيث بلغت نسبتهم 46.7 %، ثم تليها نسبة العملاء الذين أعمارهم أكثر من 30 إلى 40 سنة وكانت نسبتهم 36.7 %، وفي الأخير الذين هم أقل من 30 سنة بنسبة 16.7 %.

الشكل رقم (10) : أعمدة بيانية توضح توزع مفردات العينة حسب متغير العمر



المصدر : مخرجات برنامج SPSS23

## 3. متغير المؤهل العلمي

من خلال الجدول الموضح أعلاه يتضح أن أغلب أفراد العينة مؤهلهم العلمي جامعي بنسبة 46,7 % ويليه ثانوي بنسبة 40 %، ثم يليهم من مؤهلهم العلمي شهادة أخرى بنسبة 13,3 %.

الشكل رقم (11) : دائرة نسبية توضح النسب المذكورة حسب متغير المؤهل العلمي



المصدر: مخرجات برنامج SPSS23

## 4. متغير المهنة

يتضح من الجدول أن أغلب أفراد العينة مهنتهم هو متقاعد بنسبة 36,7% أما باقي أفراد العينة فكانت مهنتهم موزعة كالتالي : عامل قطاع عام فكانت نسبتهم 26,7%،اما بالنسبة عامل في قطاع خاص كانوا بنسبة 20% وفي الأخير مهنة اخرى بنسبة 16.7%

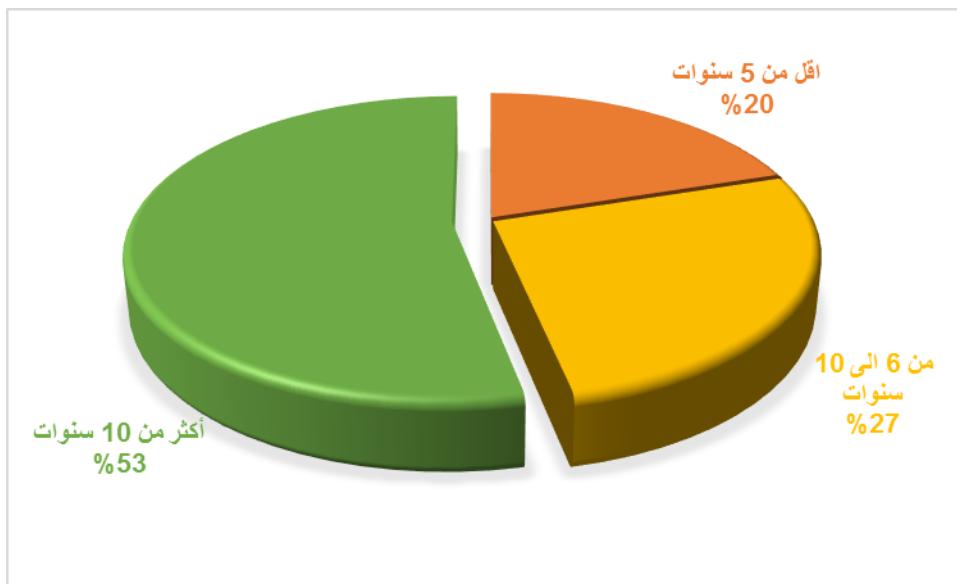
الشكل رقم (12) : دائرة نسبية توضح النسب المذكورة حسب متغير المهنة



## 5. متغير عدد سنوات تعاملك مع البنك:

من خلال الجدول الموضح اعلاه فان فترات التعامل تختلف فكانوا من تراوحت سنوات تعاملهم أكثر 10 سنوات بنسبة 53,3% وتليه من سنوات تعاملهم من 6 إلى 10 سنوات بنسبة 26,7% وفي الاخير من سنوات تعاملهم اقل من 5 سنوات بنسبة 20% .

الشكل رقم (13) : دائرة نسبية توضح النسب المذكورة حسب متغير عدد سنوات التعامل مع البنك



المصدر: مخرجات برنامج SPSS23

المطلب الثاني: المعلومات والأساليب الإحصائية المستخدمة

اولا: بناء أداة الدراسة

اعتماداً على ما ورد في الإطار النظري والدراسات السابقة، تم بناء استبيان خصيصاً لقياس اتجاهات مفردات العينة، وفق المحاور الرئيسية للدراسة (أنظر الملحق رقم 01)، تم تقسيم هذا الاستبيان إلى جزئين، يتعلق أحد أجزائه (القسم الأول) بالخصائص الشخصية لأفراد عينة الدراسة، وتشمل كل من الجنس والعمر والمؤهل العلمي وسنوات التعامل والمهنة ، وقد خصص القسم الثاني محاور الاستبيانة، يتعلق المحور الأول بمتغير وسائل الدفع الإلكتروني حيث يتكون من 14 عبارة

أما المhor الثاني من الاستبيان يتعلق تحسين الخدمات المصرفية ويكون بدوره من (13) عبارة مقسمة على الأبعاد كالتالي

بعد الملموسة (3 عبارات)، بعد الاعتمادية (4 عبارات)، بعد الاستجابة (3 عبارات)، بعد الأمان (3 عبارات)

وقد تم اختيار مقياس ليكارت الخماسي لاعتباره أكثر المقاييس المستخدمة في قياس الآراء لسهولة فهمه وتوازن درجاته، وتمت ترجمة درجاته كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول (04): مقياس سلم ليكارت

موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	موافق	غير بشدة	الاستجابة
5	4	3	2	1		الدرجة

المصدر من اعداد الطالب اعتمادا على الدراسات السابقة

### الفرع الثاني: الأساليب الإحصائية المستخدمة

يتم معالجة البيانات باستخدام العديد من الأساليب الإحصائية المستخرجة من برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية الإصدار ثلاثة وعشرون، وقد تم استخدام في هذه الدراسة الأساليب التالية:

- مقاييس الإحصاء الوصفي وذلك لوصف مجتمع البحث وإظهار خصائصه بالاعتماد على النسب المئوية والتكرارات والإجابة على أسئلة البحث وترتيب متغيرات البحث حسب أهميتها بالاعتماد على المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية.

- الوسط الحسابي: يمثل القيمة التي لو أعطيت لكل مفردة من مفردات المجموعة فإن مجموع القيم الجديدة يساوي مجموع القيم الأصلية، وبمعنى آخر أن الوسط الحسابي يساوي مجموع نقاط الفقرات مقسوما على عددها.

- معامل الارتباط ألفا كرو ناخ **ALPHA DE CRONBACH** وذلك لقياس ثبات أداة البحث.
- اختبار التوزيع الطبيعي
- اختبار الفروقات

**المطلب الثالث: صدق وثبات اداة الدراسة****اولا: صدق اداة الدراسة (الاستبيان)**

يقصد بصدق اداة الدراسة " شمول الاستماراة لكل العناصر التي يجب أن تدخل في التحليل من ناحية، ووضوح فقراتها ومفرداتها من ناحية ثانية، بحيث تكون مفهومة لكل من يستخدمها وقد تم التأكد من صدق اداة الدراسة من خلال الصدق الظاهري، ولمعرفة مدى صدق اداة الدراسة ظاهريا، تم الاستعانة بخبراء في المجال، وفي ضوء آراءهم قمنا بإعادة صياغة بعض عبارات الاستبيان حتى تكون مفهومية وواضحة، لنصل في الأخير إلى الصورة النهائية للاستبيان كما هو موضح في الملحق رقم (01).

**ثانيا: ثبات اداة الدراسة (الاستبيان)**

يقصد بثبات اداة الدراسة التأكد من أن الإجابة ستكون واحدة تقريبا إذا تكرر تطبيقها على نفس الأفراد، ومن أجل التأكد على العينة المتحصل عليها (33 فرد) من ثبات اداة الدراسة (الاستبيان)، تم حساب معامل ألفا كرونباخ والجدول التالي يوضح معاملات ثبات وصدق اداة الدراسة، مع العلم أن معامل الصدق هو الجذر التربيعي لمعامل الثبات

## المجدول رقم (05): معامل ألفا كرومباخ لقياس ثبات وصدق أداة الدراسة

محاور الدراسة	عدد العبارات	معامل الثبات	معامل الصدق
محور الاول: وسائل الدفع الالكتروني	14	0.901	0.949
محور الثاني: تحسين الخدمة المصرفية	13	0.945	0.975
الملموسيّة	03	0.809	0.899
الاعتمادية	04	0.824	0.907
الاستجابة	03	0.888	0.942
الامان	03	0.806	0.897
الصدق والثبات العام للاستبيان	27	0.953	0.976

**SPSS23** المصدر: من إعداد الباحث بالأعتماد على إجابات أفراد عينة الدراسة وخرجات

يوضح الجدول السابق أن معامل الثبات العام للاستبيان جيد، حيث بلغ (0.953)، كما نلاحظ أن معامل الصدق العام عال حيث بلغ (0.976)، وهو ما يدل على أن الاستبيان يتمتع بدرجة جيدة من الثبات كما تعتبر جميع معاملات الثبات لمتغيرات البحث مرتفعة ومناسبة لغرض البحث وبهذا تكون قد تأكّدنا من ثبات أداة البحث وصلاحتها لتحليل نتائج.

## المبحث الرابع: تحليل وتفسير نتائج الدراسة واختبار الفرضيات

بعد تناولنا لبناء أداة الدراسة والتأكد من صدقها وثباتها، نتجه الان الى تحليل محاورها والوقوف على اهم النتائج التي جاءت بها.

### المطلب الاول: اختبار التوزيع الطبيعي

قبل التطرق لمستوى وسائل الدفع الإلكتروني ومستوى تحسين الخدمة المصرفية بالمؤسسة محل الدراسة لابد أولاً أن نختبر التوزيع الطبيعي لمتغيرات الدراسة، وهو ضروري في حالة اختبار الفرضيات وسنقوم بحسابه من خلال معامل الالتواء والتفلطح (skewness&kurtosis)، ومن بين الدراسات في هذا المجال نجد دراسات تقول أن (Skewness) يجب أن تكون محصورة بين [-3 ، 3] و(Kurtosis) محصورة بين [ -10 ، 10 ]، بينما نجد دراسات أخرى تقول أن (Skewness) يجب أن تكون محصورة بين [ -1 ، 1 ] و(Kurtosis) محصورة بين [-3 ، 3].

وفيمما يلي حساب قيمة الالتواء والتفلطح للإجابات حول الفقرات المكونة لكل متغير من متغيرات الدراسة مع الأخذ بعين الاعتبار أن تدرج المقياس المستخدم في الدراسة هو سلم ليكرت

### الجدول رقم (06): معاملات الالتواء والتفلطح لمتغيرات الدراسة

المتغيرات	Asymétrie		Kurtosis	
الأبعاد	الإحصائيات	الخطأ المعياري	الإحصائيات	الخطأ المعياري
وسائل الدفع الإلكتروني	<b>-0.587</b>	<b>0.427</b>	<b>-0.489</b>	<b>0.833</b>
الملموسة	<b>-0.377</b>	<b>0.427</b>	<b>-1.118</b>	<b>0.833</b>
الاعتمادية	<b>-0.346</b>	<b>0.427</b>	<b>-1.110</b>	<b>0.833</b>
الاستجابة	<b>-0.334</b>	<b>0.427</b>	<b>-1.519</b>	<b>0.833</b>
الأمان	<b>-0.803</b>	<b>0.427</b>	<b>-0.333</b>	<b>0.833</b>
تحسين الخدمة المصرفية	<b>-0.563</b>	<b>0.427</b>	<b>-1.118</b>	<b>0.833</b>

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.v23

من خلال الجدول (05-06) يتضح أن معاملات الالتواء لمتغيرات الدراسة ب مختلف أبعادها كانت محسورة بين [0.563-0.587] وبالتالي فمتغيرات الدراسة تتبع التوزيع الطبيعي ونتأكد من ذلك أيضا من خلال معاملات التفلطح (Kurtosis) التي كانت محسورة بين [-1.118, 0.489].

### المطلب الثاني: تحليل محاور الاستبيان واختبار الفرضيات

نتناول في هذا البحث كل من التحليل الإحصائي الكمي للبيانات والذي يتم فيه الإجابة عن تساؤلات الدراسة باستخراج المتوسط الحسابي والانحراف المعياري (على مقياس لكارت 1-5) الموضح في الجدول رقم () لإجابات أفراد عينة البحث عن عبارات الاستبيان المتعلقة بمحوري الاستبيان

#### الفرع الاول: تحليل محاور الاستبيان

سننطرق الان الى تحليل محاور الاستبيان كالآتي:

#### جدول رقم (07): مقياس لكارت للحكم على إجابات الأفراد

مستويات الموافقة	الاتجاه العام	الفئات
منخفض بشدة	غير موافق بشدة	1.79 – 1
منخفض	غير موافق	2.59 – 1.80
متوسط	محايد	3.39 – 2.60
مرتفع	موافق	4.19 – 3.40
مرتفع بشدة	موافق بشدة	5 – 4.20

من إعداد الطالب اعتمادا على الدراسات السابقة

لتتعرف على الاتجاه العام لإجابات أفراد العينة وهم عملاء بنك الفلاحة والتنمية الريفية -بسكرة - حول متغيرات البحث والمتمثلة في: "وسائل الدفع الإلكتروني ، "تحسين الخدمات المصرفية" ، "تمحس بالمتosteات الحسابية لإجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات الإستبيان بمحاروه

## أولاً: تفريغ وتحليل إجابات أفراد عينة الدراسة حول وسائل الدفع الإلكتروني

في هذا العنصر يتم تفريغ وتحليل إجابات أفراد عينة الدراسة حول محور وسائل الدفع الإلكتروني، عن طريق حساب التكرارات والنسب المئوية بالإضافة إلى تحديد المتوسط الحسابي والإنحراف المعياري للإجابات عن العبارات كما يلي:

## الجدول رقم (08): المتوسط الحسابي والتكرارات لمحور وسائل الدفع الإلكتروني

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الإنحراف المعياري	مستوى الموافقة	الأهمية النسبية
1	توفر لي وسائل الدفع الإلكتروني السرعة في انجاز المعاملات	4.60	0.563	موافق بشدة	01
2	وسائل الدفع الإلكتروني تؤثر ايجابيا على رضاي	4.03	0.572	موافق	08
3	تمكنني وسائل الدفع الإلكتروني من سحب الأموال بسهولة	4.50	0.572	موافق بشدة	02
4	توفر لي وسائل الدفع الإلكتروني الأمان في معاملاتي البنكية	3.90	0.995	موافق	10
5	تمكنني وسائل الدفع الإلكتروني من معرفة رصيدي دون عناء التنقل إلى البنك	4.27	0.740	موافق بشدة	04
6	تسهل لي وسائل الدفع الإلكتروني بعض الإجراءات الإداري	4.23	0.728	موافق بشدة	05
7	تمكنني وسائل الدفع الإلكتروني من سداد الفواتير عن بعد	4.30	0.794	موافق بشدة	03
8	استخدم وسائل الدفع الإلكترونية في أغلب تعاملاتي البنكية	4.00	0.830	موافق	09
9	يقدم لي البنك خدمات متنوعة متعلقة بوسائل الدفع الإلكتروني	4.07	0.740	موافق	07

04	موافق بشدة	0.980	4.27	يمكّني التعامل بوسائل الدفع الإلكتروني في الخارج	10
06	موافق	0.776	4.13	تمكّني وسائل الدفع الإلكتروني من دفع ثمن المشتريات عبر الأنترنت	11
06	موافق	0.730	4.13	تمكّني وسائل الدفع الإلكتروني من تحويل الأموال	12
09	موافق	0.788	4.00	تحسن وسائل الدفع الإلكتروني الخدمات التي يقدمها البنك	13
08	موافق	0.765	4.03	تقلل وسائل الدفع الإلكتروني من طوابير الانتظار	14
-	موافق بشدة	<b>0.5645</b>	<b>4.3167</b>	<b>وسائل الدفع الإلكتروني</b>	

### المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على إجابات أفراد عينة الدراسة ومخرجات SPSS23

من خلال الجدول السابق يتضح أن مستوى وسائل الدفع في المؤسسة محل الدراسة بلغ متوسط إجابات المبحوثين عن أبعادها مجتمعة (4.3167) بانحراف معياري (0.5645)، كانت عبارة توفر لي وسائل الدفع الإلكتروني السرعة في انجاز المعاملات في الرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدره (4.60) وانحراف قدره (0.563) وهذا يشير لدرجة مرتفعة جداً مما تعني أن أغلب المشاركين يرون أن الدفع الإلكتروني يساهم بشكل كبير جداً في تسريع تنفيذ المعاملات المالية، مما يدل على رضا مرتفع جداً بهذا الجانب، والانحراف المنخفض يدل على اتفاق المشاركين على هذه النقطة

أما عبارة تمكّني وسائل الدفع الإلكتروني من سحب الأموال بسهولة جاءت في الرتبة الثانية بمتوسط قدره (4.50) وانحراف (0.572) وهذا يشير لدرجة مرتفعة جداً مما يعني تفيد بأن المستخدمين يشعرون براحة وسهولة عند استخدام وسائل الدفع الإلكتروني لسحب أموالهم، وهي ميزة تحظى بتقدير مرتفع أيضاً، مع وجود اتفاق نسبي بين المشاركين.

أما عبارة تمكّني وسائل الدفع الإلكتروني من سداد الفواتير عن بعد جاءت في الرتبة الثالثة بمتوسط قدره (4.30)

وانحراف (0.794) وهذا يشير الى درجة مرتفعة جداً ما يعني تشير إلى أن المستخدمين يرون أن الدفع الإلكتروني يسهل عملية تسديد الفواتير دون الحاجة للتنقل، وهي ميزة مهمة جداً، رغم أن الإنحراف أعلى قليلاً مما يدل على بعض التباين في الآراء

وبالنسبة للمرتبة الرابعة كانت عبارة يمكنني التعامل بوسائل الدفع الإلكتروني في الخارج و عبارة تمكني وسائل الدفع الإلكتروني من معرفة رصيدي دون عناء التنقل إلى البنك بمتوسط حسابي قدره (4.27) وهذا يشير لدرجة مرتفعة جداً، تعكسان فائدين رئيسين؛ الأولى هي إمكانية استخدام وسائل الدفع خارج البلد، والثانية هي تسهيل معرفة الرصيد البنكي، وكلتاها تعتبران من المزايا المرتفعة جداً في نظر المستخدمين وفي الرتبة الخامسة كانت العبارة تسهل لي وسائل الدفع الإلكتروني بعض الإجراءات الإدارية بمتوسط حسابي قدره (4.23) وهذا يشير لدرجة مرتفعة جداً تدل على أن الدفع الإلكتروني يساهم في تخفيف العبء الإداري (كماء النماذج أو التنقل للمصالح)، وينظر إليها بشكل إيجابي عالٍ

والعبارة تمكني وسائل الدفع الإلكتروني من دفع ثمن المشتريات عبر الأنترنت وعبارة تمكني وسائل الدفع الإلكتروني من تحويل الأموال في المرتبة السادسة بمتوسط قدره 4.13 وهذا يشير الى درجة مرتفعة هاتان العبارات تدلان على خدمات أساسية للدفع الإلكتروني، وها مهمنان ولكن بدرجة أقل قليلاً من العبارات السابقة، مما يدل على رضا مرتفع لكن مع وجود بعض التحفظات أو التباين في الآراء

انا بالنسبة للمرتبة السابعة كانت عبارة يقدم لي البنك خدمات متنوعة متعلقة بوسائل الدفع الإلكتروني بمتوسط قدره (4.07) وانحراف معياري قدره (0.740) ما يعني توضح تقييم المستخدمين لخدمات البنك المتعلقة بالدفع الإلكتروني، وتشير إلى أن هذه الخدمات متنوعة ولكن قد يكون هناك تفاوت في جودة أو توافر هذه الخدمات من بنك آخر.

وفي المرتبة الثامنة عبارة تقلل وسائل الدفع الإلكتروني من طوابير الانتظار وعبارة وسائل الدفع الإلكتروني تؤثر إيجابياً على رضا بمتوسط حسابي قدره (4.03) تشير إلى أن الاستخدام الإلكتروني يخفف من الازدحام داخل البنك ويزيد من رضا العملاء، لكنها لم تحصل على نفس الدرجة العالية مثل العبارات السابقة، مما يدل على تقييم إيجابي لكنه ليس قوياً جداً.

انا المرتبة التاسعة كانت عبارة تحسن وسائل الدفع الإلكتروني الخدمات التي يقدمها البنك و عبارة استخدم وسائل الدفع الإلكترونية في أغلب تعاملاتي البنكية بمتوسط حسابي قدره (4.00) تفيدان بأن الدفع الإلكتروني

يضيف قيمة خدمات البنك وأن استخدامه أصبح شائعاً، لكن التقييم يدل على رضا جيد فقط، وليس مرتفعاً جدًا.

اما في المرتبة العاشرة عبارة توفر لي وسائل الدفع الإلكتروني الأمن في معاملاتي البنكية بمتوسط حسابي قدره (3.90) و انحراف معياري قدره (0.995) تشير إلى أن المستخدمين لا يرون في الدفع الإلكتروني الأمان الكافي مقارنة ببقية المزايا، وقد يكون هناك قلق أو تباين كبير في الآراء كما يدل الانحراف العالى.

تشير النتائج إلى أن وسائل الدفع الإلكتروني تحظى بقبول ورضا كبيرين لدى المستخدمين، لا سيما فيما يتعلق بالسرعة والسهولة ودفع الفواتير. وهذا يعكس مستوى رضا مرتفعاً جدًا عن هذه الخدمات، ويعزز أهميتها كأداة استراتيجية لتحسين جودة الخدمات المصرفية وتقليل الوقت والجهد المبذول في المعاملات المالية. ومع ذلك، لا تزال هناك بعض المخاوف النسبية المتعلقة بالجانب الأمنية، مما قد يتطلب من البنك بذل المزيد من جهود التوعية أو التحسين لتعزيز ثقة المستخدمين بهذه الوسائل.

#### ثانياً: تفريغ وتحليل إجابات أفراد عينة الدراسة حول تحسين الخدمة المصرفية

#### الجدول رقم (09): المتوسط الحسابي والتكرارات تحسين الخدمة المصرفية

الرقم	العبارات	المتوسط	الانحراف	المعياري	مستوى الموافقة	الأهمية النسبية
	الملموسة					
15	لا يواجه العملاء صعوبة في استخدام الصراف الآلي	3.63	0.928	موافق	04	موافق
16	موقع البنك مناسباً جداً من حيث الوصول إليه	3.63	1.129	موافق	02	موافق
17	يتميز البنك بمعدات وتقنيات متقدمة وحديثة	4.03	1.098	موافق	01	موافق
الاعتمادية						
18	يمكن الاعتماد على إدارة البنك الذي أتعامل معه بشكل حيد	4.03	0.850	موافق	01	موافق
19	يقدم البنك الخدمات للزبائن من خلال وسائل الدفع الإلكترونية بشكل سريع	3.87	0.629	موافق	03	موافق
20	تكلفة وسائل الدفع الإلكتروني منخفضة مقارنة بوسائل	3.80	1.126	موافق	04	موافق

الدفع التقليدية				
02	موافق	1.098	3.97	يقدم لي موظفو البنك الصائح والإرشادات لاستخدام وسائل الدفع الإلكترونية 21
02	موافق	<b>0.8727</b>	<b>3.933</b>	الاستجابة
03	موافق	1.008	3.87	يستجيب البنك لاستفسارات وشكاوى العملاء التي تتم من خلال الوسائل الإلكترونية 22
02	موافق	0.845	3.90	يتم إعلام الزبائن بمواعيد المناسبة لتقديم الخدمات 23
01	موافق	1.033	4.03	يعاملني موظفو البنك باحترام 24
01	موافق	<b>0.767</b>	<b>4.088</b>	الأمان
01	موافق	0.860	4.13	تتم المعاملات من خلال وسائل الدفع الإلكترونية على درجة كبيرة من الأمان 25
02	موافق	1.048	4.07	يحافظ البنك على سرية معلومات المعاملات الإلكترونية للعملاء وملفاتهم 26
02	موافق	0.785	4.07	أثق في الخدمات المقدمة عبر وسائل الدفع الإلكترونية 27
-	موافق	<b>0.8477</b>	<b>3.883</b>	الخدمات المصرفية

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على إجابات أفراد عينة الدراسة وخرجات SPSS 23

من خلال الجدول السابق نلاحظ:

- بعد الملموسة : جاء بالترتيب الرابع من حيث الأهمية النسبية المعطاة له من قبل أفراد عينة البحث، إذ بلغ المتوسط الحسابي للإجابات عن هذا البعد (3.76) وبانحراف معياري (0.8967)، وفقا لمقياس الدراسة فإن هذا البعد يشير إلى نسبة قبول مرتفعة ، كما ألاحظ من متوسط إجابات أفراد العينة على عبارات هذا البعد تشكل قبولاً موافق حيث تراوحت متوسطاتها بين (4.03-3.63).
- بعد الاعتمادية: جاء في الترتيب الثالث من حيث الأهمية النسبية المعطاة له من قبل أفراد عينة البحث، إذ بلغ المتوسط الحسابي للإجابات عن هذا البعد (4.916) وبانحراف معياري (0.7665) ، وفقا

لمقياس الدراسة فإن هذا البعد يشير إلى نسبة مرتفعة ، كما نلاحظ من متوسط إجابات أفراد العينة على عبارات بعد الاعتمادية أنها تشكل قبولاً موافق حيث تراوحت متوسطاتها بين (3.80)، (4.03) ،

- بعد الاستجابة: جاء بالترتيب الثاني من حيث الأهمية النسبية المعطاة له من قبل أفراد عينة البحث، إذ بلغ المتوسط الحسابي للإجابات عن هذا البعد (4.933) وبانحراف معياري (0.8727)، وفقاً لمقياس الدراسة فإن هذا البعد يشير إلى نسبة قبول مرتفعة ، كما ألاحظ من متوسط إجابات أفراد العينة على عبارات هذا البعد تشكل قبولاً موافق بشدة حيث تراوحت متوسطاتها بين (3.87-4.03).

- بعد الامن : جاء بالترتيب الأول من حيث الأهمية النسبية المعطاة له من قبل أفراد عينة البحث، إذ بلغ المتوسط الحسابي للإجابات عن هذا البعد (4.088) وبانحراف معياري (0.767)، وفقاً لمقياس الدراسة فإن هذا البعد يشير إلى نسبة قبول مرتفعة ، كما ألاحظ من متوسط إجابات أفراد العينة على عبارات تشكل قبولاً موافق حيث تراوحت متوسطاتها بين (4.03-4.07).

تشير النتائج إلى أن أبعاد الخدمة المصرفية (مثل الأمان والاستجابة والاعتمادية) حازت على أهمية أكبر مقارنة بالبعد المادي (الملموسية). وتنظر هذه النتائج أهمية التركيز على بناء الثقة، وتعزيز الأمان، والاستجابة السريعة في رفع مستوى رضا العملاء وضمان استمرارية تعاملهم.

## الفرع الثاني: إختبار الفرضيات

### اولاً: إختبار الفرضية الأولى

#### • اختبار الفرضية الرئيسية

تم استخدام تحليل التباين لأنحدار لتأكد من صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الثانية التي تنص على أنه "وجود اثراً ذو دلالة احصائية لوسائل الدفع الإلكتروني في تحسين الخدمة المصرفية وبمكّن توضيح من خلال نتائج التحليل في الجدول التالي:

الجدول رقم (10) نتائج تحليل التباين لانحدار لتأكد من صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الرئيسية

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة المحسوبة	مستوى الدلالة
الانحدار	11.610	1	11.610	35,213	0,000
الخطأ	9.232	28	0,330		
المجموع الكلي	20.842	29			

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على إجابات أفراد عينة الدراسة وخرجات SPSS 23

\* ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة (0,05)

معامل التحديد ( $R^2$ ) = 0,746

معامل الارتباط ( $R$ ) = 0,557

من خلال النتائج الواردة في الجدول السابق يتبيّن ثبات صلاحية النموذج لاختبار الفرضية حيث بلغت قيمة ( $F$ ) المحسوبة (35.213) وبقيمة احتمالية (0,00) وهي أقل من مستوى الدلالة (0,05) وبناءً على ثبات صلاحية النموذج نستطيع اختبار الفرضية اين اعتمدنا في ذلك على الانحدار الخطي البسيط حيث يمكن توضيح النتائج في الجدول التالي:

**H0**: لا يوجد ذات دلالة احصائية لوسائل الدفع الإلكتروني في تحسين الخدمة المصرفية

**H1**: يوجد ذات دلالة احصائية لوسائل الدفع الإلكتروني في تحسين الخدمة المصرفية

الجدول رقم (10) نتائج تحليل الانحدار البسيط لاختبار الفرضية الرئيسية

المتغير المستقل	<b>B</b>	المحسوبة ( $T$ )	مستوى الدلالة	( $F$ ) المحسوبة	معامل الارتباط $R$	معامل التحديد $R^2$	معامل
وسائل الدفع	1,121	5,934	0,000	35,213	0,7	0,57	0,5

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على إجابات أفراد عينة الدراسة وخرجات SPSS 23

\* ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة (0,05)

من خلال الجدول يتضح لنا وجود اثر إيجابي لوسائل الدفع الإلكتروني على تحسين الخدمة المصرفية و هذا ما دعمته قيمة (F) المحسوبة البالغة (35.213) و كذلك قيمة (T) البالغة (5.934) بمستوى دلالة (0,00) و هو اقل من (0,05) و بالتالي فان قيمة كل من (F) و (T) دالاً عند مستوى الدلالة (0,05) إضافة الى قوة ارتباط كبيرة بين المتغيرين بنسبة (74.6%) حيث ان متغير وسائل الدفع يفسر ما نسبته (55,7%) من التباين الحاصل في تحسين الخدمات المصرفية ، كذلك القيمة المرتفعة لمعامل خط الانحدار (B) بلغت قيمته (1,121) و بالتالي نرفض الفرضية الصفرية و نقبل بديلتها التي تنص على وجود اثر ذو دلالة احصائية لوسائل الدفع الإلكتروني في تحسين الخدمة المصرفية لدى بنك الفلاحه و التنمية الريفية - وكالة بسكرة

#### الفرضية الفرعية الأولى

**H0**: لا توجد اثر ذات دلالة احصائية لوسائل الدفع الإلكتروني في تحسين الملموسة

**H1**: توجد اثر ذات دلالة احصائية لوسائل الدفع الإلكتروني في تحسين الملموسة

الجدول رقم (11) نتائج تحليل الانحدار البسيط لاختبار الفرضية الفرعية (1)

المعامل الـ 2R <sub>2</sub>	معامل الارتباط R	المعامل المحسوبة (F)	مستوى الدلالة	المحسوبة (T)	B	المتغير المستقل
0.452	0.673	23.126	0.000	4.809	1.069	وسائل الدفع

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على إجابات أفراد عينة الدراسة وخرجات SPSS 23

من خلال الجدول يتضح لنا وجود اثر إيجابي لوسائل الدفع الإلكتروني على تحسين الملموسة هذا ما دعمته قيمة (F) المحسوبة البالغة (23.126) و كذلك قيمة (T) البالغة (4.809) بمستوى دلالة (0,00) و هو اقل من (0,05) و بالتالي فان قيمة كل من (F) و (T) دالاً عند مستوى الدلالة (0,05) إضافة الى قوة ارتباط كبيرة بين المتغيرين بنسبة (67.3%) حيث ان متغير وسائل الدفع يفسر ما نسبته (45,2%) من التباين الحاصل في تحسين الملموسة ، كذلك القيمة المرتفعة لمعامل خط الانحدار (B) بلغت قيمته (1,069) و بالتالي نرفض الفرضية الصفرية و نقبل بديلتها التي تنص على وجود اثر ذو دلالة احصائية لوسائل الدفع الإلكتروني في تحسين الملموسة لدى بنك الفلاحه و التنمية الريفية - وكالة بسكرة -

#### الفرضية الفرعية الثانية

**H0**: لا يوجد اثر ذات دلالة احصائية لوسائل الدفع الإلكتروني في تحسين الاعتمادية

**H1**: يوجد اثر ذات دلالة احصائية لوسائل الدفع الإلكتروني في تحسين الاعتمادية

الجدول رقم (12) نتائج تحليل الانحدار البسيط لاختبار الفرضية الفرعية (2)

معامل الـ $R^2$	معامل الارتباط $R$	المعنونة (F)	مستوى الدلالة	المعنونة (T)	<b>B</b>	المتغير المستقل
0.563	0.750	36.078	0.000	6.006	1.019	وسائل الدفع

**SPSS23** المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على إجابات أفراد عينة الدراسة ومخرجات

من خلال الجدول يتضح لنا وجود اثر إيجابي لوسائل الدفع الإلكتروني على تحسين الاعتمادية و هذا ما دعمته قيمة (F) المحسوبة البالغة (36.078) وكذلك قيمة (T) البالغة (6.006) بمستوى دلالة (0,00) و هو اقل من (0,05) و بالتالي فان قيمة كل من (F) و (T) دالانعند مستوى الدلالة (0,05) إضافة الى قوة ارتباط كبيرة بين المتغيرين بنسبة (75%) حيث ان متغير وسائل الدفع يفسر ما نسبته (56,3%) من التباين الحاصل في تحسين الاعتمادية , كذلك القيمة المرتفعة لمعامل خط الانحدار (B) بلغت قيمته (1,019) و بالتالي نرفض الفرضية الصفرية و نقبل بديلتها التي تنص على وجود اثر ذو دلالة احصائية لوسائل الدفع الإلكتروني في تحسين الاعتمادية لدى بنك الفلاحة و التنمية الريفية - وكالة بسكرة -

#### الفرضية الفرعية الثالثة:

**H0**: لا يوجد اثر ذات دلالة احصائية لوسائل الدفع الإلكتروني في تحسين الاستجابة

**H1**: يوجد اثر ذات دلالة احصائية لوسائل الدفع الإلكتروني في تحسين. الاستجابة

الجدول رقم (13) نتائج تحليل الانحدار البسيط لاختبار الفرضية الفرعية (3)

معامل الـ $R^2$	معامل الارتباط $R$	المعنونة (F)	مستوى الدلالة	المعنونة (T)	<b>B</b>	المتغير المستقل
0.394	0.628	18.194	0.000	4.265	0.970	وسائل الدفع

**SPSS23** المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على إجابات أفراد عينة الدراسة ومخرجات

من خلال الجدول يتضح لنا وجود اثر إيجابي لوسائل الدفع الإلكتروني على تحسين الاستجابة و هذا ما دعمته قيمة (F) المحسوبة البالغة (18.194) وكذلك قيمة (T) البالغة (4.265) بمستوى دلالة (0,00) و هو اقل من (0,05) و بالتالي فان قيمة كل من (F) و (T) دالانعند مستوى الدلالة (0,05) إضافة الى قوة ارتباط كبيرة بين المتغيرين بنسبة (62.8%) حيث ان متغير وسائل الدفع يفسر ما نسبته (39,4%) من التباين الحاصل في تحسين الاستجابة , كذلك القيمة المرتفعة لمعامل خط الانحدار (B) بلغت قيمته (0,970) و بالتالي

نرفض الفرضية الصفرية و نقبل بديلتها التي تنص على وجود اثر ذو دلالة احصائية لوسائل الدفع الإلكتروني في تحسين الاستجابة لدى بنك الفلاحة و التنمية الريفية - وكالة بسكة -

#### الفرضية الفرعية الرابعة:

**H0**: لا يوجد اثر ذات دلالة احصائية لوسائل الدفع الإلكتروني في تحسين الامان

**H1**: يوجد اثر ذات دلالة احصائية لوسائل الدفع الإلكتروني في تحسين الامان

الجدول رقم (14) نتائج تحليل الانحدار البسيط لاختبار الفرضية الفرعية(4)

معامل الـ <b>R<sup>2</sup></b>	معامل الارتباط <b>R</b>	معامل المحسوبة (F)	مستوى الدلالة	المحسوبة (T)	<b>B</b>	المتغير المستقل
0.632	0.795	47.986	0.000	6.927	1.081	وسائل الدفع

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على إجابات أفراد عينة الدراسة و مخرجات SPSS23

من خلال الجدول يتضح لنا وجود اثر إيجابي لوسائل الدفع الإلكتروني على تحسين الامان و هذا ما دعمته قيمة (F) المحسوبة البالغة (47.986) وكذلك قيمة (T) البالغة (6.927) بمستوى دلالة (0,00) و هو اقل من (0,05) و بالتالي فان قيمة كل من (F) و (T) دالان عند مستوى الدلالة (0,05) إضافة الى قوة ارتباط كبيرة بين المتغيرين بنسبة (79.5%). حيث ان متغير وسائل الدفع يفسر ما نسبته (63,2%) من التباين الحاصل في تحسين الامان ، كذلك القيمة المرتفعة لمعامل خط الانحدار (B) بلغت قيمته (1,081) وبالتالي نرفض الفرضية الصفرية و نقبل بديلتها التي تنص على وجود اثر ذو دلالة احصائية لوسائل الدفع الإلكتروني في تحسين الامان لدى بنك الفلاحة و التنمية الريفية - وكالة بسكة -

#### ثانياً: اختبار الفرضية الثانية

تم استخدام اختبار الارتباط (person) لاختبار صحة الفرضيات الفرعية الآتية :

● توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين وسائل الدفع والملموسية لدى بنك الفلاحة و التنمية الريفية - وكالة بسكة -

● توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين وسائل الدفع والاستجابة لدى بنك الفلاحة و التنمية الريفية - وكالة بسكة -

● توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين وسائل الدفع والاعتمادية لدى بنك الفلاحة والتنمية الريفية – وكالة

بسكرة –

● توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين وسائل الدفع والأمان لدى بنك الفلاحة والتنمية الريفية – وكالة

بسكرة –

		وسائل الدفع	الخدمات المصرفية	الملموسة	الاعتمادية	الاستجابة	الامان
وسائل الدفع	معامل الارتباط	1	0.746**	0.673**	0.750**	0.628**	0.795**
	مستوى الدلالة		0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
	N	30	30	30	30	30	30
الخدمات المصرفية	معامل الارتباط	0.746**	1	0.937**	0.880**	0.880**	0.820**
	مستوى الدلالة	0.000		0.000	0.00	0.00	0.000
	N	30	30	30	30	30	30
الملموسة	معامل الارتباط	0.673**	0.937**	1	0.856**	0.669**	0.737**
	مستوى الدلالة	0.000	0.000		0.000	0.000	0.000
	N	30	30	30	30	30	30
الاعتمادية	معامل الارتباط	0.750**	0.880**	0.856**	1	0.842**	0.877**
	مستوى الدلالة	0.000	0.00	0.000		0.000	0.000
	N	30	30	30	30	30	30

		الدلاله					
	N	30	30	30	30	30	30
الاستجابة	معامل الارتباط	0.628**	0.880**	0.669**	0.842**	1	0.678**
	مستوى الدلاله	0.000	0.00	0.000	0.000		0.000
	N	30	30	30	30	30	30
الامان	معامل الارتباط	0.795**	0.820**	0.737**	0.877**	0.678**	1
	مستوى الدلاله	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	
	N	30	30	30	30	30	30

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على إجابات أفراد عينة الدراسة ومخرجات SPSS 23

من خلال الجدول السابق يتضح لنا :

● وجود علاقة ذات دلالة احصائية بين وسائل الدفع و الملموسة لدى بنك الفلاحه والتنمية الريفية - وكالة

بسكرة -

● و هذا ما دعمه معامل الارتباط المرتفع الذي يمثل نسبة 67.3 % و هو دال عند مستوى الدلاله

(0.000) و هي أقل من 0.05

● وجود علاقة ذات دلالة احصائية بين وسائل الدفع و الاستجابة لدى بنك الفلاحه والتنمية الريفية -

وكالة بسكرة - و هذا ما دعمه معامل الارتباط (0.000) بمستوى دلالة 62.8 % و هو اقل من 0.05

● وجود علاقة ذات دلالة احصائية بين وسائل الدفع و الاعتمادية لدى بنك الفلاحه والتنمية الريفية -

وكالة بسكرة - و هذا ما دعمه معامل الارتباط (0.000) بمستوى دلالة 75 % و هو اقل من 0.05

● وجود علاقة ذات دلالة احصائية بين وسائل الدفع الإلكتروني و الامان لدى بنك الفلاحة والتنمية الريفية - وكالة بسكرة - و هذا ما دعمه معامل الارتباط 79.5% بمستوى دلالة (0.000) و هو اقل من 0.05

من خلال الجدول و النتائج السابقة نلاحظ أن توجد علاقة بين وسائل الدفع الإلكتروني و (الاعتمادية، الاستجابة، الملمسية، الامان) لدى بنك الفلاحة و التنمية الريفية - وكالة بسكرة -

#### خلاصة:

أظهرت نتائج الدراسة الميدانية المتعلقة بدور وسائل الدفع الالكترونية في تحسين الخدمات المصرفية لبنك الفلاحة والتنمية الريفية - وكالة بسكرة -BADR- وذلك بالاعتماد على أداة الاستبيان الموجه إلى عينة من عملاء بنك الفلاحة والتنمية الريفية حيث تم التوصل إلى مجموعة من النتائج التي تؤكد الأثر الايجابي لوسائل الدفع الالكترونية على تحسين الخدمات المصرفية ، فقد أظهرت المعطيات هذه ان استخدام هذه الوسائل ساهم في تسهيل العمليات البنكية وتوفير الوقت والجهد بالإضافة الى رفع مستوى رضا العملاء.

خاتمة

مع تطور التكنولوجيا وتوسيع إستخدامها في مختلف مجالات الحياة أصبحت وسائل الدفع الالكترونية أحد الركائز الأساسية لتحديث القطاع المصرفي، حيث ساهمت في تسهيل العمليات المالية وتحسين جودة الخدمات المقدمة للعملاء ، وقد بزرت هذه الوسائل كخيار عملي وفعال يتناسب مع متطلبات العصر، خاصة من حيث السرعة، الأمان ، وتقليل التعاملات التقليدية.

إن الاعتماد على الدفع الالكتروني يعكس سعي المؤسسات المصرفية نحو الإبتكار وتقديم حلول مصرفية

أكثر مرونة وشمولاً

#### نتائج الدراسة

النتائج النظرية : تلخص فيما يلي

- إن وسائل الدفع تساهم في تحسين الخدمات المصرفية لما توفره من مميزات أبرزها السرعة، الخصوصية، الامان، وتقليل الأخطاء البشرية
- تساهم وسائل الدفع الالكترونية بشكل كبير في تسهيل عمليات الایداع والسحب والتحويل وغيرها من المعاملات البنكية، دون الحاجة إلى التنقل إلى مقر البنك
- وسائل الدفع تمكن العملاء من الحصول على خدمات مصرفية أفضل مقارنة بالخدمات التقليدية من حيث الوقت والراحة
- توفر وسائل الدفع الالكتروني خدمات مستمرة دون انقطاع إلا أن استخدامها لا يخلو من بعض المخاطر التي يمكن الحد منها باستخدام الحماية الالكترونية المناسبة

#### نتائج تطبيقية

- 1 مستوى وسائل الدفع الإلكتروني في محل الدراسة حاز على درجة موافقة مرتفعة حيث بلغ المتوسط الحسابي (4,3167) والانحراف المعياري (0.5645)
- 2 مستوى الخدمات المصرفية في المؤسسة محل الدراسة حاز على درجة موافقة مرتفعة حيث بلغ المتوسط الحسابي (3,883 ) والانحراف المعياري (0.8477)
- 3 هناك أثر ذو دلالة إحصائية لوسائل الدفع الالكتروني في تحسين الخدمة المصرفية لبنك الفلاحة والتنمية الريفية - وكالة بسكرة-

﴿ وجود أثر ذو دلالة إحصائية لوسائل الدفع الإلكتروني في تحسين الملموسيلة لبنك الفلاحة والتنمية الريفية - وكالة بسكرة -

﴿ وجود أثر ذو دلالة إحصائية لوسائل الدفع الإلكتروني في تحسين الاعتمادية لبنك الفلاحة والتنمية الريفية - وكالة بسكرة -

﴿ وجود أثر ذو دلالة إحصائية لوسائل الدفع الإلكتروني في تحسين الاستجابة لبنك الفلاحة والتنمية الريفية - وكالة بسكرة -

﴿ وجود أثر ذو دلالة إحصائية لوسائل الدفع الإلكتروني في تحسين الامان لبنك الفلاحة والتنمية الريفية - وكالة بسكرة -

هناك علاقة ذات دلالة إحصائية لوسائل الدفع الإلكتروني في تحسين الخدمة المصرفية لبنك الفلاحة والتنمية الريفية و - وكالة بسكرة - 4

﴿ توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين وسائل الدفع والملموسيلة لبنك الفلاحة والتنمية الريفية - وكالة بسكرة -

﴿ توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين وسائل الدفع والاعتمادية لبنك الفلاحة والتنمية الريفية - وكالة بسكرة -

﴿ توجد علاقة من دلالة إحصائية بين وسائل الدفع والاستجابة لبنك الفلاحة والتنمية الريفية - وكالة بسكرة -

﴿ توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين وسائل الدفع والأمان ل لبنك الفلاحة والتنمية الريفية - وكالة بسكرة -

#### الوصيات :

- تنظيم حملات توعوية لعملاء البنك حول استخدام وسائل الدفع الإلكتروني بشكل آمن
- اعتماد أحدث بروتوكولات التشفير لحماية معلومات العملاء لبنك الفلاحة والتنمية الريفية - وكالة بسكرة -
- الوقوف على توفير أجهزة الصرف الآلي في مختلف الفروع والعمل على تطويرها

- تعزيز ثقة العملاء في وسائل الدفع الالكترونية من خلال ضمان الشفافية في العمليات و تحسين مستوى الامن السييري و توفير دعم فعال مما يساهم في رفع مستوى الاعتماد على هذه الوسائل وتنمية إستخدامها

### آفاق الدراسة :

رغم محاولة الاحتياط بمختلف جوانب الموضوع إلا أن المجال لا يزال واسعا وعميقا نظرا لتشابك عناصر وتعدد أبعاده، يبقى هذا الموضوع مفتوحا أمام دراسات مستقبلية تذكر منها :

● دراسة أثر الازمات ( مثل جائحة كورونا ) على تسريع إعتماد الوسائل الإلكترونية في البنوك

● دراسة أثر وسائل الدفع الالكتروني على تعزيز الشمول المالي .

# قائمة المراجع

## أولاً: الكتب

1. اياد عبد الله ، خالد توفيق العساف ، عبدالفتاح العزام (2015). التسويق المصرفي ، دار وائل للنشر ،  
الطبعة الأولى
2. اياد عبد الفتاح النسور (2015). تسويق المنتجات المصرفيه ، دار صفاء للنشر والتوزيع ، الطبعة 1  
الأردن ،
3. تيسير العجارمة (2005) ، التسويق المصرفي ، دار الحامد للنشر والتوزيع الأردن
4. جلال عايد الشورة ، (2010). وسائل الدفع الالكتروني ، دار الثقافة للنشر والتوزيع
5. زهير بشنق (2006) ، العمليات المالية المصرفيه الالكترونية ، اتحاد المصارف العربية
6. عبد القادر بحبح ، الشامل لتقنيات أعمال البنك ، دار الخلدونية ، 2013.
7. محمد عبد الحسن الطائي (2010). التجارة الالكترونية ، الطبعة الأولى ، دار الثقافة للنشر والتوزيع  
عمان ،
8. محسن احمد الخضيري،(1999) . التسويق المصرفي ، مدخل متكامل للبنوك لامتلاك منظومة المزايا  
التنافسية في عالم ما بعد الجات ، مصر القاهرة . ايتراتك للطباعة والنشر والتوزيع
9. محمود جاسم الصميدعي ، ردينة عثمان يوسف (2005). التسويق المصرفي ، مدخل استراتيжи  
كمي تحليلي ، دار المناهج للنشر والتوزيع عمان ، الأردن ، الطبعة الأولى
10. وصفي عبد الرحمن ، احمد النعسة (2011). التسويق المصرفي ، دار الكنوز للمعرفة العلمية للنشر  
والتوزيع ، الأردن

## ثانياً: الاطروحات

11. معراج هواري (2005). تأثير التسويقية على تطور الخدمات المصرفيه في المصارف التجارية الجزائرية  
دراسة ميدانية (اطروحة دكتوراه غير منشورة) علوم التسيير ، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير ، جامعة الجزائر
12. عيشوش عbedo ، (2010). تسويق الخدمات المصرفيه في البنوك الإسلامية ، (مذكرة ماجستير غير  
منشورة) ، تخصص تسويق ، كلية العلوم الاقتصادية و التسيير والعلوم التجارية جامعة الحاج لخضر باتنة : الجزائر
13. عبد القادر بريش(2006)، لتحرير المصرفي ومتطلبات تطوير الخدمات المصرفيه وزيادة القدرة  
التنافسية للبنوك الجزائرية(اطروحة دكتوراه)، تخصص نقود ومالية كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير  
جامعة الجزائر 3.

14. السعيد بريكه(2011 ) .وأقع عمليات الصيرفة وأفاق وتطورها في الجزائر، (أطروحة الدكتورة غير منشورة)العلوم الاقتصادية، جامعة العربي بن مهيدى أم البوachi: الجزائر

### ثالثا: المجالات والمقالات

1. ابو بكر سالم، قاجة آمنة(2016)، قراءة في الأهمية الاقتصادية لوسائل الدفع الالكتروني — التجربة الماليزية نموذجا-. مجلة التنمية والاستشارة للبحوث والدراسات، الجلد 1. العدد 01. 56-42.

2. احمد المدبولي الرئيسية، فكرة المال ، عالم المال والأعمال، ما هو مفهوم الخدمة المصرفية وانواعها 25اكتوبر 2024

3. بريش عبد القادر، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا ،جودة خدمات المصرفية كمدخل لزيادة القدرة التنافسية للبنوك ، العدد 3

4. جامعة باجي ماضرة حول وسائل الدفع الالكتروني - <https://elearning.facxeg.univ-annaba.dz>

5. العجاج فاطمة الزهراء ، (2022)محاضرات في الاقتصاد البنكي المعمق ، كلية العلوم الاقتصادية والمالية والتجارية وعلوم التسيير ،قسم العلوم الاقتصادية ،جامعة أبو بكر بلقايد تلمسان

6. طالبي سميرة بن عبد العزيز، سبتمبر 2023 ،دور وسائل الدفع الالكترونية في تفعيل التجارة الالكترونية ،دراسة حالة الجزائر ،جامعة الطاهري محمد بشار

7. سميرة عباسة، وسائل الدفع الكتروني في النظام البنكي ،مجلة العلوم الإنسانية ،العدد السادس ديسمبر 2016

8. شريط حسين الامين ، استاذ محاضر ، مجلة البحوث الادارية والاقتصادية ، فعالية تسويق الخدمات المصرفية على زيادة رضا الزبون،جامعة مسلية ص 23/24

9. مداح عرابي الحاج، بارك نعيمة، أهمية البنوك الالكترونية ،في تفعيل وسائل الدفع الالكترونية في الوطن العربي ، الواقع والآفاق مجلة الاقتصاد الجديد ، الشلف ، العدد 2 ، جانفي 2010

10. نعيمة مولفه، احلال وسائل الدفع التقليدية بالالكترونية، مجلة البحوث في الحقوق والعلوم السياسية، تيارت، العدد 13 ، 6 ديسمبر 2016

11. بسام احمد الزلي، دور النقود الالكترونية في غسل الأموال، مجلة جامعة دمشق الاقتصادية والقانونية ، المجلد 26، العدد الأول، 2010 ،

12. عماد الدين بركات ، طبي حورية، وسائل الدفع الالكترونية ودورها في تفعيل التجارة الالكترونية ،  
مجلة القانون والتنمية المحلية ، مخبر القانون التنمية المحلية ،ادرار، الجزائر المجلد 1 العدد 2 جوان 2019
13. حافظ كامل الغندور(2003)،محاور البحث الفعال في المصارف العربية ،مجلة اتحاد المصارف العربية  
. الأردن .
14. سطوركوم الرئيسية / مال وأعمال ،علوم المحاسبة/مفهوم الخدمات المصرفية وأنواعها . تمت الكتابة  
بواسطة مروة حمزة 26 جانفي 2021 <https://sotor.com>  
الموقع الالكتروني:
- 1- نحال نعوش ،29 اوت 2021،الرئيسية / مال وأعمال ،اقتصاد مالي / وسائل الدفع الالكترونية  
2025/02/26 يوم <https://mawdoo3.com>
- 2- سطوركوم الرئيسية / مال وأعمال ،علوم المحاسبة/مفهوم الخدمات المصرفية وأنواعها . تمت الكتابة  
بواسطة مروة حمزة 26 جانفي 2021 <https://sotor.com>.

#### المراجع الأجنبية

1. Ammour Benhalima. le système bancaire algérien texte et réalité .Edition Dahleb. Alger .1999