

دور الصيرفة الإلكترونية في تطوير الخدمات المصرفية الجزائرية

- دراسة حالة عينة من البنوك العمومية الجزائرية -

The Role of Electronic Banking in Developing Algerian Banking Services
-Study for a sample of Algerian Public Banks-

د. حاج علي عدنان

جامعة باجي مختار - عنابة (الجزائر)، adnane.hadjali@univ-annaba.dz

تاريخ الارسال: 2021/05/08

تاريخ القبول: 2021/05/29

تاريخ النشر: 2021/06/30

ملخص:

ركزنا في دراستنا على أهمية تبني أبعاد الصيرفة الإلكترونية في تطوير الخدمات المصرفية، فدرسنا العلاقة الارتباطية بين مختلف أبعاد الصيرفة الإلكترونية (الخدمات الإلكترونية والانترنت المصرفي وبطاقة الائتمان) ودورها في تطوير الخدمات المصرفية في البنوك. كما تهدف دراستنا إلى تحديد وتوضيح السبيل الذي يشترط على البنوك العمومية الجزائرية أن تسلكه لتبني أبعاد الصيرفة الإلكترونية التي من شأنها النهوض بالقطاع المصرفي الجزائري، ولتحقيق أهداف الدراسة تم استخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS v22 وقد أظهرت النتائج وجود علاقة إيجابية طردية بين تبني أبعاد الصيرفة الإلكترونية وتطوير الخدمات المصرفية للبنوك العمومية الجزائرية محل الدراسة.

كلمات مفتاحية: أبعاد الصيرفة الإلكترونية، بنوك عمومية جزائرية، تطوير الخدمات المصرفية.

تصنيفات JEL : C12، G21، O32.

Abstract :

In our study, we focused on the importance of adopting the dimensions of electronic banking to develop banking services. We studied the correlational relationship between the various dimensions of electronic banking (electronic services, internet banking and credit card) and their role in developing banking services in banks. We also aim, through this study, to define and clarify the way that Algerian public banks are required to take to adopt the dimensions of electronic banking that would advance the Algerian banking sector, and to achieve the objectives of the study, the SPSS v22 statistical packages program was used, and the results showed a positive relationship between Adopting the dimensions of electronic banking and developing banking services for the Algerian public banks under study.

Keywords: Dimensions of Electronic Banking ; Algerian Public Banks ; Developing Banking Services.

JEL Classification Cods : C12, G21, O32.

المؤلف المرسل: حاج علي عدنان، الإيميل: adnane.hadjali@univ-annaba.dz

المقدمة:

تعتبر البنوك من أهم المقومات الاقتصادية الحديثة، حيث تمثل القلب النابض الذي يحرك عجلة التنمية نظرا للدور الذي تلعبه في تمويل الاقتصاد خاصة في بلد مثل الجزائر الذي تغيب فيه وسائل التمويل البديلة كالسوق المالي. كما تواجه البنوك العمومية الجزائرية، تحولات جديدة في ظل التغيرات الحديثة التي مست الأنظمة البنكية التي تجسدت في تطوير الأداء للزيادة في الكفاءة من خلال استحداث تقنيات وأدوات جديدة تساعد على تحقيق الأهداف المرجوة.

وبما أن الاقتصاد الجزائري مر بفترة انتقالية نحو اقتصاد السوق جعله مستعدا لتبني كل الوسائل التي تؤدي به إلى الاستقرار، ومن بينها التوجه إلى تبني أبعاد الصيرفة الإلكترونية.

إشكالية الدراسة: من خلال المنطلق السابق فإن إشكالية دراستنا تتمحور حول التساؤل الرئيسي التالي: هل يساهم تبني أبعاد الصيرفة الإلكترونية في تطوير الخدمات المصرفية في البنوك العمومية الجزائرية؟

فرضيات الدراسة: في ضوء إشكالية البحث وبغرض الإجابة عنها تم صياغة الفرضيات التالية:

● **الفرضية الرئيسية:** توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين تبني أبعاد الصيرفة الإلكترونية (خدمات بنكية إلكترونية، وانترنت مصرفي، وبطاقات الائتمان) وتطوير الخدمات المصرفية في البنوك العمومية الجزائرية. وهذا من خلال تقسيمها حسب متطلبات الدراسة الميدانية إلى ثلاثة فرضيات فرعية.

● **الفرضية الفرعية الأولى:** توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين خدمات بنكية إلكترونية، وتطوير الخدمات المصرفية في البنوك العمومية الجزائرية.

● **الفرضية الفرعية الثانية:** توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين انترنت مصرفي، وتطوير الخدمات المصرفية في البنوك العمومية الجزائرية.

● **الفرضية الفرعية الثالثة:** توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين بطاقات الائتمان، وتطوير الخدمات المصرفية في البنوك العمومية الجزائرية.

أهمية الدراسة: تستمد الدراسة أهميتها من الأهمية التي أصبحت توليها الحكومة الجزائرية في تبني مختلف عناصر الصيرفة الإلكترونية من أجل تحسين وتطوير جودة الخدمات المصرفية، والتي تعد مطلبا أساسيا من مطالب تحقيق النمو والتنمية الاقتصادية ومواكبة الابتكارات والإبداعات المالية على الصعيد الإقليمي والدولي.

أهداف الدراسة:

- تقديم إطار معرفي يتضمن متغيرات البحث وأبعاده.
- التمهيد للمزيد من الدراسات والأبحاث المستقبلية حول موضوع الصيرفة الإلكترونية.
- تقديم توصيات تساعد متخذي القرار وصانعيه في الجزائر على تعزيز تبني مختلف أبعاد الصيرفة الإلكترونية في البنوك العمومية الجزائرية.

منهج الدراسة: اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي لكونه أنسب المناهج في معالجة الظاهرة المدروسة ويهتم بوصفها وصفا دقيقا وتحليل مختلف المفاهيم الواردة في الدراسة، كما تم الاستعانة بالمنهج الإحصائي لتغطية الدراسة الميدانية وتحليل المعطيات والبيانات الخاصة بعينة الدراسة وكذا الأرقام المتحصل عليها من خلال استخدام برنامج المعالجة الإحصائية SPSS.

الدراسات السابقة:

سنحاول استعراض أهم الدراسات السابقة والتي تناولت موضوع الدراسة والمتمثلة في:

- دراسة (أمنية بركان، 2011)، أعدت هذه الدراسة كأطروحة دكتوراه، بعنوان "الصيرفة الإلكترونية كحتمية لتفعيل أداء الجهاز المصرفي-حالة الجزائر-"، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 03، هدفت هذه الدراسة إلى معرفة السمات العامة للصيرفة الإلكترونية ومدى تأثير اعتمادها على أداء الجهاز المصرفي الجزائري، بالاستفادة من تجارب بعض الدول، وتوصلت إلى أن جميع المصارف الجزائرية لديها مواقع على شبكة الانترنت وتقدم الخدمات المصرفية بدرجات متفاوتة، كما أن اعتماد الصيرفة الإلكترونية يؤثر إيجابا على كفاءة وفعالية المصرف، بالإضافة إلى الزيادة في أدائه من خلال زيادة ربحية المصرف، وتحسين العلاقة مع عملائه، فالطالبة حاولت دراسة الصيرفة الإلكترونية ودورها في تفعيل أداء الجهاز المصرفي الجزائري، ولم تنطرق إلى أبعاد الصيرفة الإلكترونية ككل ومساهمتها في تطوير الصيرفة الإلكترونية في المصارف، بينما درستنا اهتمت بدراسة مساهمة أبعاد الصيرفة الإلكترونية ودورها في تحسين جودة الخدمة المصرفية أي التركيز على الجودة وليس أداء البنك.

- دراسة (رابح عرابة، 2012)، أعدت هذه الدراسة كمقال بعنوان "دور تكنولوجيا الخدمات المصرفية الإلكترونية في عصرنة الجهاز المصرفي الجزائري"، مجلة الأكاديمية للدراسات الاجتماعية والإنسانية، العدد 08، ص ص 12-21، هدفت هذه الدراسة إلى إبراز الدور الذي تلعبه تكنولوجيا الخدمات المصرفية الإلكترونية كاتجاه حديث لتطوير وعصرنة المصارف الجزائرية، بحيث توصلت الدراسة إلى أن البنوك الجزائرية تعاني من نقص في الخدمات المصرفية الإلكترونية، حيث ينحصر نطاق تعاملها على بعض البطاقات البنكية فقط، وتختلف عنها درستنا في كوننا ندرس أبعاد الصيرفة الإلكترونية الثلاثة وتأثيرها على تحسين جودة الخدمات المصرفية وليس عصرنة القطاع المصرفي.

- دراسة (حورية حنان، 2013)، "دور الصيرفة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات المصرفية"، حيث من النتائج التي توصلت إليها الدراسة ارتباط مفهوم جودة الخدمة المصرفية من وجهة نظر العميل بمدى قدرة المنظمة على تقديم الخدمة التي تقابل توقعاته أو تتجاوزها، فتقدم خدمات ذات جودة متميزة يعني تطابق مستوى الجودة الفعلي ويعكس مدى توافر أبعاد جودة الخدمة مع توقعات العملاء لهذه الأبعاد.

كما أن الصيرفة الإلكترونية تمثل نمطا جديدا يشهد إقبالا متزايدا من طرف الأفراد والمؤسسات، لما لها من فوائد ومميزات لم تكن متوفرة في الصيرفة التقليدية كاختصار الزمن والمسافة، وقد حققت نتائج فاقت كل التوقعات وذلك بإتباعها للتطور الحاصل في مجال التكنولوجيا. وتختلف هذه الدراسة عن درستنا من خلال التركيز على جودة الخدمة المقدمة من طرف البنوك للعميل، بينما درستنا ركزت على كيفية تطوير الخدمات المقدمة للعميل من خلال الاعتماد على الصيرفة الإلكترونية.

1- واقع الصيرفة الالكترونية والخدمات المصرفية في النظام البنكي الجزائري:

أصبحت الخدمات المصرفية أحد أهم دلائل النمو الاقتصادي نظرا لإسهامها الواسع في توفير احتياجات الاستثمار والتنمية، حيث صار بالإمكان قياس مستوى التقدم والتطور الاقتصادي لأي مجتمع من خلال مدى كفاءة ونجاعة نظامه المصرفي وتنوعه المنتجات المالية التي يقدمها. فمع بداية التحول إلى عصر المعلومات والمعرفة، وظهور التجارة الالكترونية نتيجة الاستخدام الواسع لتكنولوجيا الإعلام والاتصال، عرفت الصناعة المصرفية تطبيق نظم ووسائل جديدة حققت سرعة في الاستفادة القصوى مما تتيحه هذه التكنولوجيا الحديثة، والتي تمثلت أساسا في الاستخدام الواسع للوسائل الالكترونية للدفع والتسديد. (نقماري، 2013، ص 12).

قد قامت أغلب البنوك الجزائرية بإنشاء مواقع الكترونية. غير أن المطلوب منها حقيقة هو اللجوء إلى حلول عملية وسريعة على غرار التسديد المباشر عبر الانترنت والبطاقات البنكية للدفع والسحب التي تبنتها عدة بنوك كبنك الفلاحة والتنمية الريفية (BADR) والصندوق الوطني للتوفير والاحتياط (CNEP) (غنية، 2008، ص 10).

وقد قامت الجزائر بمشروع الشبكة المتخصصة للربط البنكي (RIS) Réseau Interbancaires Spécialisé الذي جاء نتيجة اتفاق بين وزارة المالية ووزارة البريد والمواصلات، ليسمح بربط جميع البنوك ببعضها البعض، وذلك لإنشاء وسائل دفع جديدة واستعمال النقود الالكترونية وجعل الاتصال بالبنوك يتم في زمن حقيقي. وقد كلفت بهذا المشروع شركتين: الأولى برتغالية، أوكلت لها مهام دراسة المشروع وتقييم احتياجات القطاع المعني، أما الثانية فهي هولندية، مكلفة بمهمة المساعدة التقنية. وبناء عليه، نورد بعض الخدمات المصرفية فيما يلي:

1-1- نظام المقاصة الإلكترونية: ويعرف أيضا بـ "نظام الدفع الشامل للمبالغ الصغيرة"، أي نظام المقاصة ما بين البنوك، ويهدف إلى تسوية المعاملات ومعالجتها عن بعد "Télétraitement" بين البنوك والمؤسسات المالية بصورة آلية تحت إشراف البنك المركزي الجزائري (بن عزة و زوهري، 2010، ص 8).

ويتعلق النظام بالمقاصة الإلكترونية للصكوك، والسندات، والتحويلات، والاقطاعات الآلية التي تقل قيمتها عن مليون دينار جزائري. ووفقا لهذا النظام، فقد تم استحداث شيكات جديدة "Les Chèques normalisés". تقوم على ضرورة الالتزام بالتوصيات التالية:

- الحفاظ على الشريط الأبيض أسفل الشيك والذي يسمى "Piste d'encodage"؛

- تجنب التوقيع أو الكتابة أو وضع ختم والإمضاء على هذا الشريط؛

- تجنب طي الشيك؛

- تفادي أي تآكل أو تمزيق للشيك لأن ذلك سيكون محل رفض من قبل جهاز السكّانار.

على هذا الأساس يسمح نظام المقاصة الإلكترونية بما يلي:

- تقليص آجال التحصيل بالمقارنة بالعمليات التي يقوم بها كل بنك؛

- ضمان أمن التبادل وتفاذي حدوث مشاكل محاسبية؛

- حسن تسيير السيولة النقدية بين البنوك بصورة أفضل؛

- تحكم البنك المركزي في مراقبة الكتلة النقدية.

1-2- نظام التسوية الإجمالية الفورية للمبالغ الكبيرة والدفع المستعجل:

RTGS: Régime de Traitement des Grandes Sommes

وهو نظام دفع ما بين البنوك للمبالغ الكبيرة والمستعجلة التي تفوق قيمتها عشرة ملايين دينار، ويسمح هذا النظام بتنفيذ

أوامر التحويل في الوقت الحقيقي بدون فترة سماح. ويهدف في مضمونه إلى ما يلي:

- مسايرة المعايير والمقاييس الدولية في مجال مخاطر أنظمة الدفع وتأهيل القطاع المصرفي؛

- تخفيض مخاطر الدفع، وتقليص المدة ما بين البنوك؛

- ضمان الأمان والسرعة في المبادلات طبقا للمقاييس الدولية.

إن أول تجربة للبنوك الجزائرية في مجال استخدام بطاقة السحب بين البنوك وأدوات الدفع (البطاقة الائتمانية)، تجسدت في

استعمال بطاقات الشباك الآلي البنكي (GAB) والموزع الآلي للبنوك (DAB). وتم ذلك على عدة مراحل ابتداء من سنة

1997 بالاتفاق مع شبكة SATIM والشركة الفرنسية Ingenio Data Systèmes، من أجل تعميم النقد

الإلكتروني كبداية للتوجه نحو الابتكارات المالية في مجال التعاملات. وقد طبقت هذه التجربة بين المصارف الستة محل الدراسة،

بالإضافة إلى بنك البركة والصندوق الوطني للتعاون الفلاحي. وتكللت هذه العملية بإصدار أول بطاقة دولية في الثلاثي الأول

من سنة 2004. أما الحالة الثانية فتتعلق بإبرام عقد شراكة سنة 2004 بين المجموعة الفرنسية المسماة (Diagram-Edi)

الرائدة في مجال البرمجيات المتعلقة بالصيرفة الإلكترونية وأمن تبادل البيانات المالية، وثلاث مؤسسات جزائرية هي:

MAGACT Multimédia و Soft Engineering ومركز البحث في الإعلام العلمي والتقني، لتنشأ على

إثره شركة مختلطة أطلق عليها اسم: الجزائر لخدمات الصيرفة الإلكترونية (AEBS) (technology, 2010).

والهدف من إقامة هذه المؤسسة هو تحقيق مشروع الصيرفة على الخط في الجزائر الذي يعد مبتكرا ماليا مهما لكل البنوك

العمومية الجزائرية.

2- مكانة الصيرفة الإلكترونية في البنوك العمومية الجزائرية:

منذ بضع سنوات كثر الحديث في الجزائر على عصنة القطاع المالي والمصرفي، وإن كانت لا تمثل إلا جزءا من إصلاح

شامل لهذا القطاع الحساس، الذي يمكن وصفه بعجلة الاقتصاد، إلا أنها تعتبر أبرز جوانبه وأكثرها حيوية، خاصة ونحن مقبلون

على اندماج فعلي في الحركة الاقتصادية الدولية.

ومن ناحية أخرى ينصرف مدلول العصنة إلى إدخال تكنولوجيات الإعلام والاتصال في النشاط المالي والمصرفي، مع ما

يتطلب ذلك من عصنة كل من أنظمة الدفع والسحب، الائتمان، التحويلات المالية، الخدمات المصرفية (مثل كشف

الحسابات)، التنظيم الداخلي للمصرف (ربو و غردة، 2008).

ونحن هنا سنركز على ما يتعلق بجانب الصيرفة الإلكترونية (e-banking)، وذلك من خلال نظرة كلية، متعرضين

بإيجاز إلى القاعدة التي تقتضيها إقامة مثل هذا النوع من الصيرفة، وأبرز التحديات التي تواجهها في الميدان.

يتطلب تحقيق أي مشروع تجديدي توفر ثلاثة مقومات:

- تحديد الهدف بوضوح ودقة، وتحديد آجال مضبوطة للإنجاز؛

- تخصيص الموارد (المالية والبشرية) اللازمة؛

- توفر بيئة (قانونية، صناعية، سياسية، ...) ملائمة، ليس فقط مساعدة، ولكنها محفزة.

وتتعامل البنوك العمومية الجزائرية بخدمات الصيرفة الالكترونية. وتنقسم هذه الأخيرة إلى ستة أنواع وهي:

(Khrewesh, 2011).

خدمة الموقع الالكتروني، خدمة الصراف الآلي، خدمة الهاتف المصرفي، بطاقة الائتمان، خدمة الهاتف المحمول، الخدمة المصرفية عبر الأنترنت.

الجدول(01): مكانة خدمات الصيرفة الالكترونية في البنوك العمومية الجزائرية

عدد الوكالات نهاية سنة 2018	نسبة استخدام الخدمات المصرفية الالكترونية	خدمات الصيرفة الالكترونية في البنوك العمومية.							اسم البنك
		الخدمات المصرفية الالكترونية الثانوية			الخدمات المصرفية الالكترونية الرئيسية				
		الموقع الالكتروني	رسائل SMS	الصراف الآلي	بطاقات الائتمان	بنك الهاتف	بنك الأتترنت	البنك الخلوي	
90	%100	نعم	نعم	نعم	نعم	نعم	نعم	لا	BEA
145	%100	نعم	نعم	نعم	نعم	نعم	نعم	لا	CPA
150	%100	نعم	نعم	نعم	نعم	نعم	نعم	لا	BDL
300	%100	نعم	نعم	نعم	نعم	نعم	نعم	لا	BADR
220	%100	نعم	نعم	نعم	نعم	نعم	نعم	لا	CNEP - banque
211	%100	نعم	نعم	نعم	نعم	نعم	نعم	لا	BNA

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على معلومات من المواقع الإلكترونية للبنوك العمومية محل الدراسة على شبكة الأنترنت (نهاية سنة 2018).

من خلال الجدول أعلاه، نلاحظ ما يلي:

✓ تملك معظم المصارف الجزائرية مواقعاً على شبكة الأنترنت، وتستخدم الأنترنت بنسبة 100%، غير أن المعلومات المتواجدة على مواقع العديد منها لا يتم تحديثها أو تحيينها باستمرار. ومع ذلك، يسمح الموقع للزبائن المشتركين في النظام بالاطلاع على الرصيد وبعض العمليات المصرفية الأخرى.

✓ تعتبر البنوك العمومية الجزائرية الستة محل الدراسة مواكبة للتطورات المصرفية الالكترونية من خلال توفرها على الخدمات المصرفية الالكترونية الرئيسية والثانوية معاً، باستثناء غياب مفهوم البنك الخلوي. وربما يعود الأمر في ذلك إلى مخاوف

البنوك من ضمان الأمان للعملاء. ثم إن البنك الخلوي لا يمكن أن ينجح إلا إذا توفر على أجهزة حاسوب متطورة جدا، وبرامج تعمل على تطوير هذه الخدمة.

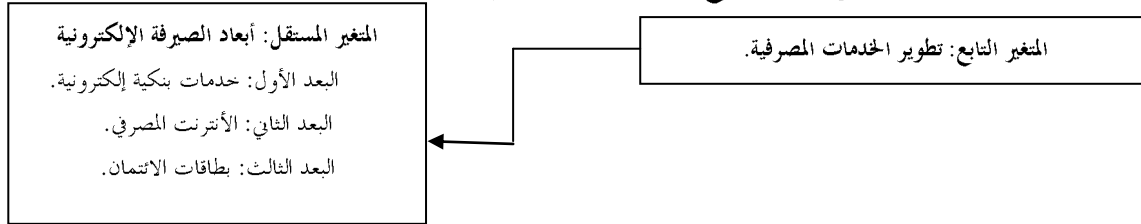
3- دراسة ميدانية لعينة من البنوك العمومية الجزائرية:

بعد الدراسة المسحية لمدى تواجد الصيرفة الإلكترونية بخدماتها الرئيسية والثانوية حسب الجدول 01 للبنوك العمومية الستة. حاولنا تصميم استبيان خاص وقمنا بتوزيعه على بعض الوكالات للبنوك محل الدراسة حيث شملت العينة على 84 فردا. مع الأخذ بعين الاعتبار الأبعاد الثلاثة فقط للخدمات المصرفية الإلكترونية الرئيسية باستثناء البنك الخلوي. تم الاعتماد على الاستبيان كأداة لجمع البيانات لاختبار صحة الفرضية الرئيسية، وسيتم توضيح هذه الأداة بداية من التعريفات الإجرائية لمتغيرات الدراسة وكذلك متغيراتها.

3-1- التعريفات الإجرائية، متغيرات الدراسة وثبات وصدق أداة الدراسة:

3-1-1- التعريفات الإجرائية: قبل إدراج التعريفات الإجرائية لمتغيرات الدراسة، يجب توضيح المتغيرات المستخدمة في الدراسة. وهو ما يوضحه الشكل 01.

الشكل (01): يوضح المتغيرات المستخدمة في الدراسة



المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على متغيرات الدراسة.

3-1-2- المتغير المستقل والمتغير التابع: في الدراسة الحالية، تم الاعتماد على متغير تابع المتمثل في تطوير الخدمات المصرفية ويتمثل المتغير المستقل في الصيرفة الإلكترونية، حيث قسم إلى ثلاثة أبعاد: خدمات بنكية إلكترونية، الأنترنت المصرفي، بطاقات الائتمان.

- خدمات بنكية إلكترونية: يتضمن هذا البعد (3 عبارات) والهدف من الاعتماد على خدمات بنكية إلكترونية، تخفيض تكاليف المعاملات والبحث والتسويق. (Josh & Peter, 2011, p. 79).
- الأنترنت المصرفي: يتضمن هذا البعد (5 عبارات) كما يهدف الأنترنت المصرفي، لإيجاد طرق جديدة للقيام بالأعمال المالية المصرفية. (Shrieder & Heidhues, 1995, p. 5).
- بطاقات الائتمان: يتضمن هذا البعد (4 عبارات) حيث تعمل على توفير طرق لتصفية وتسوية المدفوعات لتسهيل الخدمات المصرفية.

3-1-3- ثبات وصدق أداة الدراسة: يتم اختبار ثبات الاستبيان بعدة طرق ممكنة، لكن في هذه الدراسة اعتمدنا على (Cronbach's Alpha) لقياس ثبات الاستبيان، حيث أن ثبات أداة الاستبيان يجعلنا نتأكد بأن الإجابة ستكون واحدة تقريبا إذا تكرر تطبيقها على نفس الأفراد. ومن أجل التأكد من ثبات أداة الاستبيان، تم حساب معامل (Cronbach's

(Alpha)، على العينة المعتمدة (84 فردا)، بحيث تتراوح قيمته من 00 إلى 01، فإذا كانت قيمته أكبر من 0,6 فهي مقبولة، كما أن زيادة قيمة معامل (Cronbach's Alpha) تعني زيادة مصداقية البيانات. والجدول التالي يوضح معاملات ثبات وصدق محاور أداة الدراسة.

الجدول(02): يوضح معامل (Cronbach's Alpha) لقياس ثبات وصدق أداة الدراسة

الدلالة	معامل الثبات	العبارات	محاور الاستبيان
مقبول	0,781	03	خدمات بنكية إلكترونية (Q1).
مقبول	0.783	05	الأنترنت المصرفي (Q2).
مقبول	0,790	04	بطاقات الائتمان (Q3).
مقبول	0.772	12	أبعاد الصيرفة الالكترونية

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات SPSS22.

3-2- تفريغ وتحليل إجابات عينة الاستبيان حول القسم الأول: الخصائص الشخصية والوظيفية:

تهدف من خلال هذا العنصر إلى معرفة الخصائص الشخصية والوظيفية لأفراد عينة البنوك العمومية الجزائرية محل الدراسة، والمتتمثلة في: اسم البنك، والجنس، والعمر، والمؤهل العلمي، والمستوى الوظيفي، وعدد سنوات الخبرة في البنك. ❖ **متغير اسم البنك:** يتضح من الجدول أدناه 03 أن نسبة البنوك العمومية محل الدراسة متساوية قصداً، حيث عمد الباحث إلى تساوي مرات الظهور لكل بنك من البنوك محل الدراسة، وذلك تطبيقاً للعينة المقصودة والمقدرة بـ(14) استمارة لكل بنك من البنوك محل الدراسة بنسبة (16.7%) من الاستبيانات المسترجعة والصالحة للتحليل.

الجدول(03): يوضح الخصائص الشخصية والوظيفية لعينة الدراسة

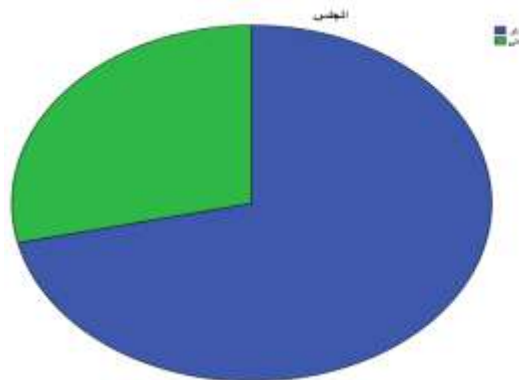
المتغيرات	فئات المتغير	التكرار	النسبة المئوية
اسم البنك	BADR	14	16.70
	BDL	14	16.70
	BNA	14	16.70
	CPA	14	16.70
	BEA	14	16.70
	CNEP-Banque	14	16.70
	المجموع	84	100
الجنس	ذكر	60	71,40
	أنثى	24	28,6
	المجموع	84	100
السن	أقل من 30 سنة.	18	21,40

47,6	40	من 30 الى 40 سنة.	
21,4	18	من 41 الى 50 سنة.	
9,50	8	أكبر من 50 سنة.	
100	84	المجموع	
14.3	12	ثانوي.	المؤهل العلمي
50,00	42	جامعي.	
35.7	30	دراسات عليا.	
100	84	المجموع	
23.80	20	مدير وكالة.	المستوى الوظيفي
7.10	6	نائب مدير وكالة.	
19.00	16	رئيس مصلحة.	
50.00	42	مكلف بالدراسات.	
100	84	المجموع	
23.80	20	أقل من خمس سنوات.	عدد سنوات الخبرة في البنك
28.60	21	5-10 سنوات.	
21.40	18	10-15 سنة.	
26.20	22	أكثر من 15 سنة.	
100	84	المجموع	

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات SPSS22.

❖ متغير الجنس: يلاحظ من الجدول أعلاه والشكل 02، أن نسبة الذكور (71,40%) تزيد عن نسبة الإناث (28,6%) في البنوك العمومية الجزائرية المستهدفة، وترجع سيطرة اليد العاملة المذكرة إلى ضعف ثقافة العمل المصرفي لدى فئة الإناث، إلا أنه في السنوات الأخيرة وخاصة مع انتشار التخصصات الجامعية في مجال العمل المصرفي وزيادة الوظائف المصرفية، أصبح العنصر النسوي يفرض نفسه ضمن هياكل البنوك العمومية محل الدراسة.

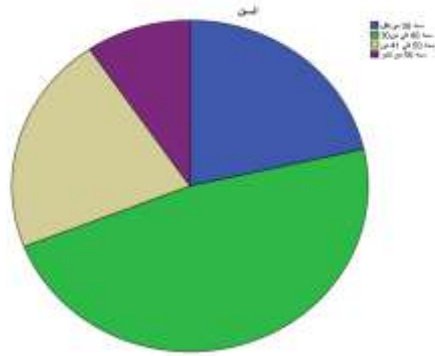
الشكل(02): خصائص العينة حسب متغير الجنس



المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات SPSS22.

❖ **متغير السن:** يتبين من خلال معطيات الجدول أعلاه والشكل 03 أن الفئة العمرية من 30 إلى 40 سنة هي الفئة الغالبة وذلك بتكرار نسبي (47.6%)، وهذا ما يدل على أن معظم الموظفين في البنوك العمومية الجزائرية هم في مقتبل العمر وبعيدون عن سن التقاعد، وبالتالي ما زال بإمكانهم تقديم الكثير من الخدمات للبنك وكذا الزبائن؛ ويفترض أن تكون هذه النسبة من الشباب سهلة التكوين والتدريب، باعتبارها فئة متعلمة وسنها يسمح لها بسرعة التلقين والتكوين سواء عن طريق التعلم أو من خلال التجربة. وفي المقابل نجد أن الفئة -الأكثر من 50- سنة ذات تكرار نسبي صغير بنسبة (9.5%)؛ أما الفئتين أقل من 30 سنة وفئة من 41 إلى 50 سنة تشتركان في نفس النسبة بمقدار (21,40%)، وهذا دليل على امتلاك البنوك محل الدراسة لأفراد لهم خبرة واسعة في مجال العمل المصرفي وبالضبط في مجال القروض، لذلك يجب الاستفادة منهم أكثر، وخاصة في تدريب فئة الشباب على كل العمليات المهنية والمصرفية التي تساهم في سهولة سير البنوك محل الدراسة، خاصة الفئة الأقل من 30 سنة، أو الموظفون الجدد.

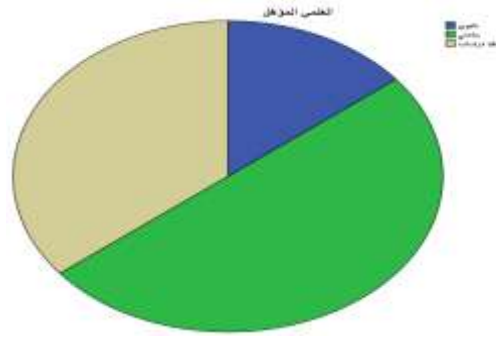
الشكل(03): خصائص العينة حسب متغير السن



المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات SPSS22.

❖ **متغير المؤهل العلمي:** نلاحظ من خلال الجدول أعلاه والشكل 04 أن معظم المستقvisين لديهم مستوى تعليمي جامعي وذلك بنسبة (50%)، بينما بلغت نسبة المتحصلين على شهادة لدراسات العليا 35.5%، وهو ما يدل على نجاح الاتفاقيات المشتركة بين الجامعة والشركاء الاقتصاديين التي تسمح لنسبة من موظفي البنك كل سنة لالتهاق بالتكوين في شهادة الماستر كل حسب تخصصه، وهذا ما أكدته لنا بعض المستقvisين، أما نسبة من يملكون المستوى الثانوي فكانت 14.3% أي أقل من 12 موظفا. وبالتالي، نستنتج بأن البنوك العمومية الجزائرية تملك إطارات وموظفين يتمتعون بمستوى علمي عال مما يؤثر إيجابا على حسن تسيير المخاطر الائتمانية من خلال الدراسة الجيدة للملفات وكذا حسن تسيير المخاطر في حال وقوعها، كما سيكون لهم دور إيجابي في تحسين وتطوير الخدمات المصرفية على مستوى البنوك العمومية الجزائرية.

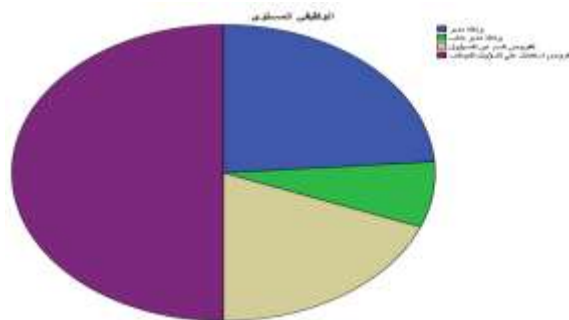
الشكل (04): خصائص العينة حسب متغير المؤهل العلمي



المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات SPSS22.

❖ **متغير المستوى الوظيفي:** يتضح من الجدول أعلاه والشكل 05 التنوع في المستوى الوظيفي، حيث سجلت أعلى نسبة لوظيفة المسؤول المكلف بالدراسات بنسبة (50%) وهو ما يبرز مكانة هذا المسمى الوظيفي داخل أي بنك لأنه هو المتعامل الرئيسي مع الزبائن، وبعده منصب مدير بنسبة (23.80%)، ثم الموظف رئيس مصلحة بنسبة (19%)، وأخيرا منصب نائب مدير الوكالة بنسبة (7.10%).

الشكل (05): خصائص العينة حسب متغير المستوى الوظيفي



المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات SPSS22.

❖ **متغير عدد سنوات الخبرة في البنك:** يتضح من الجدول 03، أن أفراد العينة لهم نفس سنوات خبرة العمل بالبنك محل الدراسة، حيث كانت نسبة خبرة أقل من خمس سنوات (23.7%) من المستقيمين، ونسبة خبرة ما بين 5-10 سنوات (28.60%)، أما ما بين 10-15 سنة فكانت (21.40%)، وبلغت نسبة الأكثر من 15 سنة (26.20%).

3-3- النتائج الإحصائية لفرضيات الدراسة:

استخدمنا لاختبار الفرضيات الفرعية ولهذا الجزء من الدراسة التطبيقية اختبار (T) لمعرفة ما إذا كان المتوسط الحسابي لدرجة الاستجابة لكل فقرة من فقرات محاور الاستبيان تساوي القيمة المتوسطة (3) التي تقابل "محايد"، حسب سلم ليكرت الخماسي المستخدم أم تختلف عنها اختلافا جوهريا.

الفرضية الصفرية H_0 : متوسط درجة إجابة أفراد العينة يساوي 3؛

الفرضية البديلة H_1 : متوسط درجة إجابة أفراد العينة لا يساوي 3.

إذا كانت قيمة $(Sig(P-Value))$ أكبر من مستوى الدلالة (0.05)، فإنه لا يمكن رفض الفرضية الصفرية، وتقترب في هذه الحالة آراء أفراد العينة من القيمة المتوسطة وهي "محايد"، أما إذا كانت قيمة $(Sig(P-Value))$ أقل من مستوى الدلالة (0.05)، فترفض الفرضية الصفرية وتقبل الفرضية البديلة التي تفيد بأن متوسط درجة إجابة أفراد العينة تختلف عن 3، وفي هذه الحالة يمكن تحديد ما إذا كان متوسط الإجابة يزيد أو ينقص عن القيمة المتوسطة "محايد" من خلال إشارة قيمة الاختبار؛ فإذا كانت موجبة فهذا يعني أن المتوسط الحسابي للإجابة يزيد عن القيمة المتوسطة، والعكس صحيح.

3-3-1- اختبار الفرضية الفرعية الأولى: توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين خدمات بنكية إلكترونية وتطوير الخدمة المصرفية في البنوك العمومية الجزائرية.

الجدول (04): يوضح المتوسط الحسابي والقيمة الاحتمالية (Sig) لكل فقرة من فقرات بعد خدمات بنكية إلكترونية

الفقرات		المقياس	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	اختبار t	القيمة الاحتمالية Sig	الترتيب
01	هناك إقبال، من قبل العملاء، على خدمة الصراف الآلي للتوزيع الإلكتروني للأموال.	التكرار	2	2	12	54	14	3,90	0,786	45,549	0,000	3
		%	2,4	2,4	14,3	64,3	26,5					
02	يمكن للموظف المسؤول عن الائتمان الوصول لبيانات العميل مباشرة من أي فرع من فروع البنك باستخدام الصيرفة عبر الهاتف.	التكرار	4	36	00	44	00	3,00	1,075	25,566	0,000	1
		%	4,8	42.9	00	52.4	00					
03	يتم تقديم الخدمات المصرفية من خلال ربط الهاتف الجوال مع البنك.	التكرار	8	28	8	30	10	3,07	1,249	22,530	0,000	2
		%	9.5	33.3	9,5	35,7	11.9					
البعد Q1												
								3,33	0,766	39,804	0,000	موافق

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات SPSS22.

تم اختبار هذه الفرضية من خلال تحليل فقرات البعد الأول المتعلق بخدمات بنكية إلكترونية، حيث يبين الجدول أعلاه المتوسط الحسابي لهذا البعد وهو (3,33) مما يعني الموافقة عليه، وقد استخدم اختبار (T) لمعرفة ما إذا كانت درجة المتوسطات قد بلغت أو لم تبلغ الدرجة المتوسطة (المحايد) وهي (3)، أو إذا زادت أو قلت عن ذلك، وهذه النتائج يوضحها الجدول 04 أعلاه.

احتلت الفقرة الثانية "يمكن للموظف المسؤول عن الائتمان الوصول لبيانات العميل مباشرة من أي فرع من فروع البنك باستخدام الصيرفة عبر الهاتف" المرتبة الأولى، بمتوسط حسابي يساوي (3,00) وقيمة اختبار T تساوي (25,566)، بقيمة احتمالية sig تساوي (0,000)، مما يدل على أن هذه الفقرة دالة إحصائيا عند مستوى دلالة أقل أو يساوي (0.05)، وهو ما يوضح بأن متوسط درجة الاستجابة لهذه الفقرة قد زاد عن درجة الحياد (3) مما يعني بأن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة. وهو ما يدل على مدى تحكم الموظفين في الدراسة الجيدة لملف الائتمان. وكانت الفقرة الأولى "هناك إقبال، من قبل العملاء، على خدمة الصراف الآلي للتوزيع الإلكتروني للأموال"، أقل الفقرات موافقة في البعد الأول خدمات بنكية إلكترونية، بمتوسط حسابي يساوي (3,90) وقيمة اختبار T (45,549)، وأن القيمة الاحتمالية sig تساوي (0.000) وهو ما يعني أن هذه الفقرة دالة إحصائيا عند مستوى دلالة (0.05) أو أقل من ذلك، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذه الفقرة قد زاد عن درجة الحياد (3) وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة. وهذا يرجع إلى عدم توفر خدمة الصراف الآلي في جميع الفروع خاصة الفروع من الدرجة 'ج'.

وعموما، يمكن القول بأن المتوسط الحسابي لجميع فقرات بعد خدمات بنكية إلكترونية يساوي (3,33)، (متوسط) بانحراف معياري قدره (0,766) وقيمة اختبار t تساوي (39,804) وأن القيمة الاحتمالية sig تساوي (0.000)، وعليه يمكن القول بموافقة أفراد العينة على مكونات الصيرفة الإلكترونية في فقرات البعد الأول.

• نتيجة الفرضية الفرعية الأولى:

قبول صحة الفرضية الفرعية الأولى: توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين خدمات بنكية إلكترونية وتطوير الخدمة المصرفية في البنوك العمومية الجزائرية.

3-3-2- اختبار الفرضية الثانية: "توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الانترنت المصرفي وتطوير الخدمة المصرفية في البنوك العمومية الجزائرية".

الجدول (05): يوضح المتوسط الحسابي والقيمة الاحتمالية (Sig) لكل فقرة من فقرات بعد الانترنت المصرفي

الترتيب	القيمة الاحتمالية sig	اختبار t	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	المقياس	الفقرات
2	0,000	41,0 42	0,904	4,05	30	34	14	6	0	التكرار	04 تستخدم البنوك العمومية الجزائرية شبكة الانترنت لتقديم خدماتها البنكية.
					35.7	40.5	16.7	7,1	0	%	
3	0,000	41,4 62	0,911	4,12	30	42	6	4	2	التكرار	05 يعتبر عامل المنافسة سببا رئيسيا في تقديم الخدمات المصرفية عبر شبكة الانترنت.
					35.7	50	7.1	4.8	2.4	%	
1	0,000	28,4	1,204	3,74	30	22	14	16	2	التكرار	06 هناك إقبال على الخدمات

		65				35.7	26.2	16.7	19.0	2.4	%	الاتصالية والخدمات الاتصالاتية أكثر من الخدمات التنفيذية للبنوك العمومية الجزائرية.	
4	0,000	76,8 79	0,559	4,69	62	18	4	00	00	ال تكرار		يجب وضع أنظمة حماية قادرة على الاحتفاظ بأسرار العميل وخصوميته.	07
					73.8	21.4	4.8	00	00	%			
2	0,000	43,7 01	0,849	4,05	26	42	10	6	00	ال تكرار		لا يتعارض الاعتماد على الأنترنت المصرفي مع مبدأ السرية المصرفية.	08
					31	50	11.9	7.1	00	%			
موافق	0,000	64, 26	,5887	4,12 8	Q2 البعد								

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات SPSS 22.

اختبرت هذه الفرضية من خلال تحليل فقرات البعد الثاني المتعلق بالأنترنت المصرفي، حيث يبين الجدول المتوسط الحسابي لهذا البعد وهو (4,128) مما يعني الموافقة عليه، وقد تم استخدام اختبار t (64,26) لمعرفة ما إذا كانت درجة المتوسطات وصلت إلى الدرجة المتوسطة (المحايد) وهي (3) أم لم تصل، وإذا ما زادت أو قلت عن ذلك. وهذه النتائج يوضحها الجدول رقم 05 أدناه.

احتلت الفقرة السادسة "هناك إقبال على الخدمات الاتصالية والخدمات الاتصالاتية أكثر من الخدمات التنفيذية للبنوك العمومية الجزائرية" المرتبة الأولى، بمتوسط حسابي يساوي (3,74) وقيمة اختبار T تساوي (28,465)، بقيمة احتمالية sig تساوي (0,000)، مما يدل على أن هذه الفقرة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة أقل أو يساوي (0.05)، وهو ما يبين بأن متوسط درجة الاستجابة لهذه الفقرة قد زاد عن درجة الحياد (3)، وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة.

وكانت الفقرة السابعة "يجب وضع أنظمة حماية قادرة على الاحتفاظ بأسرار العميل وخصوميته"، أقل الفقرات موافقة في البعد الثاني الأنترنت المصرفي، بمتوسط حسابي يساوي (4,69) وقيمة اختبار t (76,87) وأن القيمة الاحتمالية sig تساوي (0.000)، وهو ما يعني أن هذه الفقرة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة (0.05) أو أقل من ذلك، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذه الفقرة قد زاد عن درجة الحياد (3)، وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة. وهذا يرجع إلى تأكيد أفراد المستقصين بأن البنوك محل الدراسة تملك قدرة كبيرة على الاحتفاظ بأسرار العميل وخصوميته.

وعموما، يمكن القول أن المتوسط الحسابي لجميع فقرات بعد الأنترنت المصرفي يساوي (4,128) بانحراف معياري قدره (0.588) وقيمة اختبار T تساوي (64,26)، وأن القيمة الاحتمالية sig تساوي (0.000)، وعليه يمكن القول بموافقة أفراد العينة على مكونات الصيرفة الإلكترونية في فقرات البعد الثاني.

● نتيجة الفرضية الفرعية الثانية:

قبول صحة الفرضية الفرعية الثانية: "توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الأنترنت المصرفي وتطوير الخدمة المصرفية في البنوك العمومية الجزائرية".

3-3-3- اختبار الفرضية الثالثة: توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين بعد بطاقات الائتمان وتطوير الخدمة المصرفية في البنوك العمومية الجزائرية.

اختبرت هذه الفرضية من خلال تحليل فقرات البعد الثالث المتعلق بطاقات الائتمان حيث يبين الجدول المتوسط الحسابي لهذا البعد وهو (4,0536) مما يعني الموافقة عليه، وقد تم استخدام اختبار T لمعرفة ما إذا كانت درجة المتوسطات وصلت أم لم تصل إلى الدرجة المتوسطة (المحايد) وهي (3)، أو إذا ما زادت أو قلت عن ذلك، وهذه النتائج يوضحها الجدول رقم 06 أدناه.

الجدول (06): يوضح المتوسط الحسابي والقيمة الاحتمالية (Sig) لكل فقرة من فقرات بعد بطاقات الائتمان

الترتيب	القيمة الاحتمالية sig	اختبار t	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	المقياس	الفقرات
4	0,000	55,7 90	0,704	4,29	34	42	6	2	0	التكرار	09 تعد بطاقة الائتمان أداة إعلانية للبنك.
					40.5	50	7.1	2.4	00	%	
2	0,000	39,4 22	0,952	4,10	34	32	10	8	00	التكرار	10 يتأكد البنك من سمعة ومقدرة التعاملين على التسديد قبل منحهم بطاقة الائتمان.
					40.5	38.1	11.9	9.5	00	%	
3	0,000	49,2 29	0,767	4,12	24	52	2	6	00	التكرار	11 كلما زاد نمو الوعي المصرفي زاد الإقبال على استعمال بطاقة الائتمان.
					28.6	61.9	2.4	7.1	00	%	
1	0,000	36,2 63	0,939	3,71	16	40	16	12	00	التكرار	12 يساعد النظام المستخدم في بطاقة الائتمان على التدقيق في العمليات المصرفية بهدف تقليل الديون المدومة أو المشكوك في تحصيلها.
					19	47.6	19	14.3	00	%	
موافق	0,000	63, 252	,58736	4,05 36	البعد Q3						
	0,000	74, 386	,48086	3,90 28	الصيرفة الإلكترونية						

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات SPSS 22.

احتلت الفقرة الثانية عشرة "يساعد النظام المستخدم في بطاقة الائتمان على التدقيق في العمليات المصرفية بهدف تقليل الديون المدومة أو المشكوك في تحصيلها" المرتبة الأولى، بمتوسط حسابي يساوي (3,71) وقيمة اختبار T تساوي (63,252)، بقيمة احتمالية sig تساوي (0,000)، مما يدل بأن هذه الفقرة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة أقل أو يساوي (0.05)، مما يبين بأن متوسط درجة الاستجابة لهذه الفقرة قد زاد عن درجة الحياد (3)، وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة.

وكانت الفقرة التاسعة: "تعد بطاقة الائتمان أداة إعلانية للبنك"، أقل الفقرات موافقة في البعد الثالث بطاقة الائتمان، بمتوسط حسابي يساوي (4,29)، وقيمة اختبار t (55,790)، وإن القيمة الاحتمالية sig تساوي (0.000)، وهو ما يدل على أن هذه الفقرة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة (0.05) أو أقل من ذلك، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذه الفقرة قد زاد عن درجة الحياد (3)، وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة.

وعموماً، يمكن القول بأن المتوسط الحسابي لجميع فقرات بعد بطاقة الائتمان، يساوي (4,053) بانحراف معياري قدره (0,587) وقيمة اختبار T تساوي (63,252)، وأن القيمة الاحتمالية sig تساوي (0.000)، وعليه يمكن القول بموافقة أفراد العينة على مكونات الصيرفة الالكترونية في فقرات البعد الثالث.

• نتيجة الفرضية الفرعية الثالثة:

قبول صحة الفرضية الفرعية الثالثة: توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين بطاقات الائتمان وتطوير الخدمة المصرفية في البنوك العمومية الجزائرية.

الجدول (07): يوضح ترتيب المتوسطات الحسابية لأبعاد الصيرفة الالكترونية

الأبعاد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه	مستوى القبول	الترتيب
خدمات بنكية إلكترونية.	3,33	0,766	موافق	متوسط	03
أنترنت مصرفي.	4,12	0,588	موافق	مرتفع	01
بطاقة الائتمان.	4,05	0,587	موافق	مرتفع	02
أبعاد الصيرفة الالكترونية.	3,90	0,480	موافق	مرتفع	

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات SPSS 22.

يتضح من خلال نتائج الجدول 07 أعلاه بأن أفراد عينة البنوك العمومية الجزائرية محل الدراسة، يتمتعون بمستويات مرتفعة بتبني أبعاد الصيرفة الالكترونية لتطوير الخدمات المصرفية، حيث بلغ المتوسط الحسابي الكلي لجميع الأبعاد (3,90)، وهو مرتفع يقع ضمن الفئة الرابعة من فئات مقياس ليكرت الخماسي (3.40-4,20)، وهي الفئة التي تشير إلى خيار موافق في أداة الدراسة المقابل للمستوى "المرتفع"، كما يتضح من نتائج الجدول كذلك بأن هناك اتساقاً عاماً في حكم أفراد العينة على هذه الأبعاد لتطوير الخدمات المصرفية للبنوك العمومية الجزائرية، حيث بلغ الانحراف المعياري الكلي 0,480 (انحراف معياري أقل من 1 يعني اتساق مقبول للبيانات).

وبناء على كل ما سبق، يتضح لنا تواجد أبعاد الصيرفة الإلكترونية في البنوك العمومية الجزائرية بدراجات متفاوتة، حيث يمكن من خلال الجدول السابق ترتيب أبعاد الصيرفة الإلكترونية، وفق ترتيبها التنازلي من الأكثر مساهمة في دعم عملية تطوير الخدمات المصرفية إلى الأقل مساهمة على النحو الآتي:

وفقا لآراء المستقصين، وحسب العبارات المستخدمة للتعبير على الصيرفة الإلكترونية في الاستبيان، فإن **الأنترنت المصرفي** هو أقوى بعد معبر بمتوسط حسابي يقدر بـ: 4,12، وانحراف معياري 0,588، الذي يعكس بدوره مدى انسجام إجابات أفراد العينة حول الدور الذي يضطلع به مفهوم الأنترنت المصرفي لتطوير الخدمات المصرفية، وهو ما يعطي انطبعا على اهتمام البنوك الجزائرية بالأنترنت المصرفي الذي يتميز بمستوى مرتفع. حيث يدل هذا على الإقبال الكبير على الخدمات الاستعلامية والخدمات الاتصالية.

ثم يأتي في المرتبة الثانية بعد **بطاقة الائتمان** بمتوسط حسابي يقدر بـ: 4,05، وانحراف معياري 0,587، الذي يعكس بدوره مدى انسجام إجابات أفراد العينة حول ابتكار بطاقة الائتمان. وهو ما يعطي انطبعا حول اهتمام البنوك محل الدراسة بتطوير وتحديث بطاقات الائتمان بمختلف أنواعها، حيث كانت على مستوى مرتفع جدا، وهو ما جعل أفراد العينة يؤكدون على أن النظام المستخدم في بطاقة الائتمان يقوم على التدقيق في العمليات المصرفية بهدف تقليل الديون المعدومة أو المشكوك في تحصيلها.

ويأتي في المرتبة الأخيرة بعد **خدمات بنكية إلكترونية** بمتوسط حسابي قدره 3,33 (متوسط)، وانحراف معياري قدره 0,766، يعكس بدوره انسجام إجابات أفراد العينة حول هذا البعد من أجل تطوير الخدمات المصرفية، وهو ما يعطي انطبعا على أن الموظف المسؤول عن الائتمان بمقدوره الوصول لبيانات العميل مباشرة من أي فرع من فروع البنك من خلال استخدام الصيرفة عبر الهاتف، وهو ما سجل مستوى مرتفعا. وعلى الرغم من امتلاك أغلب البنوك الجزائرية مواقع إلكترونية إلا أنه يتعين عليها اللجوء إلى حلول عملية وسريعة مثل التسديد المباشر عبر الأنترنت، وزيادة تشجيع البنوك للإقبال على خدمة الصراف الآلي للتوزيع الإلكتروني للأموال.

وبناء على النتائج المتحصل عليها من تحليل الأبعاد الثلاثة للصيرفة الإلكترونية، يتضح أن أفراد عينة البنوك العمومية الجزائرية موافقون على جميع العناصر، لكن بنسب متفاوتة. وتعود هذه الموافقة إلى أن من أفراد العينة من هم مسؤولون على الخدمة المصرفية، حيث فرضت طبيعة النشاط في البنوك على هذه الأخيرة الاهتمام بتحسين الخدمات المصرفية لضمان ولاء العملاء من جهة، ولتحقيق حصص سوقية إضافية من جهة أخرى.

3-3-4- نتيجة الفرضية الرئيسية:

لقد استخدم اختبار T لمعرفة ما إذا كان متوسط درجة الموافقة وصل أو لم يصل إلى درجة المتوسط (المحايد) وهي 3، أو إذا ما زادت أو نقصت عن ذلك. فحسب الجدول رقم (07) أعلاه، فإن المتوسط الحسابي لجميع فقرات أبعاد الصيرفة الإلكترونية يساوي (3,90)، وقيمة اختبار T تساوي (74,38)، وإن القيمة الاحتمالية تساوي (0.000)، لذلك تعتبر جميع فقرات دالة إحصائيا عند مستوى دلالة (0.05)، وعليه يمكن القول بأن البنوك العمومية الجزائرية تسجل نتائج إيجابية على مستوى الأبعاد الثلاثة للصيرفة الإلكترونية وتطوير الخدمة المصرفية.

وبين الجدول 08 أسفله، أن معامل الارتباط بين أبعاد الصيرفة الالكترونية المصرفية في البنوك العمومية الجزائرية محل الدراسة يساوي (0.863)، وأن القيمة الاحتمالية sig تساوي (0.000)، وهي أقل من مستوى الدلالة 0.05، وهذا يدل على وجود علاقة إيجابية طردية بين تبني أبعاد الصيرفة الالكترونية لتطوير الخدمات المصرفية للبنوك العمومية الجزائرية.

الجدول(08): يوضح معامل الارتباط بين أبعاد الخدمات مصرفية الالكترونية والدرجة الكلية للاستبيان

المتغير التابع	الإحصاءات	المتغير المستقل
تطوير الخدمات المصرفية	معامل الارتباط (برسون)	0.863
	مستوى الدلالة	*0.000

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات SPSS22.

* دال احصائيا عند مستوى دلالة أقل من أو يساوي 0.05

ومنه نستنتج مما يلي:

صحة الفرضية الرئيسية: "توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين تبني أبعاد الصيرفة الالكترونية (خدمات بنكية إلكترونية، وانترنت مصرفي، وبطاقات الائتمان) وتطوير الخدمات المصرفية في البنوك العمومية الجزائرية".

3-5- تفسير نتائج الدراسة:

بناء على عرض نتائج الاستبيان وتحليلها، توصلنا إلى نتائج الدراسة التطبيقية التي من خلالها سوف نتأكد من كيفية استفادة البنوك العمومية الجزائرية لتطوير خدماتها المصرفية، وذلك باستخلاص النتائج حول مدى تطبيقات أبعاد الصيرفة الالكترونية.

■ **خدمات بنكية إلكترونية:** حسب نتيجة الفرضية الفرعية الأولى، توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين بعد خدمات بنكية إلكترونية وتطوير الخدمة المصرفية في البنوك العمومية الجزائرية، حيث بلغت نسبة معامل الارتباط (0.894) وأن القيمة الاحتمالية sig تساوي (0,000)، وهي أقل من مستوى الدلالة 0.05، فنجد أن هذا بعد ضعيف مقارنة بباقي الأبعاد المتعلقة بالصيرفة الالكترونية؛ ويعود السبب في ذلك إلى أن المواقع الالكترونية للبنوك العمومية الجزائرية محل الدراسة عبارة عن مجرد نافذة تكتفي فقط بالتعريف بالبنك وإشهار خدماته ونشر قوائمته المالية غير المحينة.

■ **الأنترنت المصرفي:** حسب نتيجة الفرضية الفرعية الثانية، فهناك علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين ابتكار الأنترنت المصرفي وتحسين وتطوير الخدمة المصرفية في البنوك العمومية الجزائرية، حيث بلغت نسبة معامل الارتباط (0.682)، وأن القيمة الاحتمالية sig تساوي (0,000)، وهي أقل من مستوى الدلالة 0.05، وبالتالي فإن نسبة الموافقة مرتفعة لاستخدام شبكة الأنترنت، حيث تقتصر على المديرين والإطارات فقط بنسبة (42% من المستقيمين) وذلك لتأدية مهام معينة مثل استقبال أو إرسال بريد إلكتروني من وإلى المديرين الجهوية والعامة، أو استقبال طلبات التوطين المصرفي المسبق التي أصبح العملاء يجرونها عبر شبكة الأنترنت، بالإضافة إلى تفعيل البطاقة الإلكترونية الذي أصبح يتم من خلال طلب يرسل إلى مديرية الخاصة عبر الأنترنت.

وتجدر الإشارة إلى أن البنوك تستخدم أيضا الشبكة الالكترونية الداخلية أنترانيت **Intranet**، وهي شبكة عادية تسمح لموظفي البنوك بسرعة تبادل البيانات الداخلية مما يؤدي إلى انخفاض التكاليف وإمكانية الوصول إلى المحتوى والخدمات، بالإضافة إلى ارتفاع مستوى الحماية الذي لا يمكن مقارنته بمستوى الحماية المتوفر على شبكة الانترنت، حيث لا يمكن لأي شخص الوصول إليه إلا لمن تسمح له إدارة البنك بذلك.

■ **بطاقة الائتمان:** حسب نتيجة الفرضية الفرعية الثالثة، توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين بعد بطاقة الائتمان وتطوير الخدمة المصرفية في البنوك العمومية الجزائرية، حيث بلغت نسبة معامل الارتباط $(0,768)$ ، وأن القيمة الاحتمالية **sig** تساوي $(0,000)$ ، وهي أقل من مستوى الدلالة 0.05 ، حيث تم تفعيل العديد من البطاقات الموجهة لفائدة المتعاملين الاقتصاديين من زبائن هذه البنوك العمومية على غرار "البطاقة المصرفية للسحب" سواء على المستوى المحلي أو بالخارج، إضافة إلى "بطاقة ما بين البنوك" و"بطاقة فيزا غولد" و "بريبيد فيزا".

الخلاصة:

يتضح لنا توفر أبعاد الصيرفة الالكترونية لتطوير الخدمات المصرفية بدرجات متفاوتة، حيث يعتبر استخدام الأنترنت المصرفي كأقوى بعد يعبر عن الصيرفة الالكترونية لتطوير الخدمات المصرفية في البنوك العمومية الجزائرية، يليه في المرتبة الثانية بطاقة الائتمان، في حين جاءت الخدمات البنكية الإلكترونية في المرتبة الأخيرة من حيث دعمها لتطوير الخدمات المصرفية في البنوك العمومية الجزائرية. وفي ختام هذا البحث المتواضع وبعد دراسته بإحكام والاستعانة بالمراجع ومواقع الأنترنت، نضع بعض التوصيات التي نأمل أن تؤثر في الجهات المستهدفة والمعنية والتي يقع على عاتقها الاستجابة والشروع في العمل على تعزيز تبني مختلف أبعاد الصيرفة الالكترونية في البنوك العمومية الجزائرية.

- ✓ ضرورة تلقي الإطارات في البنوك العمومية الجزائرية دورات تكوينية مكثفة في مجال الصيرفة الالكترونية؛
- ✓ ضرورة معرفة العيوب والنقائص التي تعاني منها مختلف الوكالات البنكية على مستوى التراب الوطني، قبل إقدام البنوك العمومية الجزائرية على تبني مختلف أبعاد الصيرفة الالكترونية؛
- ✓ الحرص على مواكبة كل ما هو جديد في عالم البنوك.

المصادر والمراجع:

- Josh, L., & Peter, T. (2011, February). The Consequences of Financial Innovation: A Counterfactual Research Agenda. NATIONAL BUREAU OF ECONOMIC RESEARCH, pp. 1-92.
- Khrewesh, A. (2011). E-banking Adoption Model in Palestine (thesis for the degree of Master of Engineering Management). 29-32. Nablus: An-Najah National University.
- Shrieder, G., & Heidhues, F. (1995). Reaching the Poor through Financial Innovation. Quarterly Journal of International Agriculture, 34, 132-148.
- technology, a. (2010). Consulté le septembre 13, 2020, sur <http://www.aebs-tech.com/en/algeria-e-banking-services>
- بركات غنية. (2008). الاقتصاد المعرفي - حالة الجزائر -. 15-01. باتنة: جامعة الحاج لخضر باتنة.
- سفيان نعماري. (2013). الإبداع والابتكار في النظام المصرفي ودوره في تحسين الميزة التنافسية للبنوك. ورقة بحثية مقدمة للملتقى الدولي الأول حول اقتصاديات المعرفة و الإبداع (الصفحات 01-15). البليدة: جامعة سعد دحلب.
- عبد الغني ربوح، و نور الدين غردة. (2008). تطبيق أنظمة الصيرفة الالكترونية في البنوك الجزائرية بين الواقع و الآفاق. تاريخ الاسترداد 25 aout, 2019، من جامعة ورقلة: <https://manifest.univ-des-sciences-economiques--de-gestion--ouargla.dz/index.php/archives/archive/faculté-et-des-sciences-commerciales>
- محمد الأمين بن عزة، و حليلة زوهري. (2010). واقع المصارف الجزائرية في تطبيق نظام الدفع الإلكتروني - حالة BADR بنك -. ضمن فعاليات الملتقى الدولي الرابع حول: عصنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية و إشكالية اعتماد التجارة الالكترونية في الجزائر (الصفحات 1-20). خميس مليانة- الجزائر: المركز الجامعي خميس مليانة.