

الصيرفة الالكترونية - واقع تطبيق متطلباتها الأساسية في البنوك الجزائرية-
دراسة عينة من البنوك العمومية والخاصة في الجزائر

**Electronic banking is the reality of Implementing its the basic requirements
in Algerian banks.**

Study a sample of public and private banks in Algeria

¹ ط/د بلحاج نورالهدى ، ا.د بن سماعيل حياة²

¹ جامعة محمد خيضر بسكرة، houda.belhadj@univ-biskra.dz

² جامعة محمد خيضر بسكرة ، hayette.bensmaine@gmail.com

تاريخ الاستلام: 2020/11/13

تاريخ القبول: 2021/03/11

تاريخ النشر: 2021/04/25

ملخص:

تعتبر ممارسة صيرفة الكترونية متطورة في المصارف الجزائرية تحديا، ولمواجهة هذا التحدي والفوز به عليها بتطبيق متطلبات أساسية لتكون قاعدة وتستطيع المضي قدما ومسايرة دول العالم والحقا بركب يسير بسرعة قياسية. وتهدف هذه الدراسة إلى تبيان واقع توفر المتطلبات الأساسية للصيرفة الالكترونية في البنوك الجزائرية، وقد اختير مجتمع الدراسة عينة من بنوك ولاية بسكرة و استخدم الاستبيان كأداة لجمع البيانات والمعلومات حيث تم تحليل عينة حجمها (76) موظف باستخدام برنامج SPSS واستخدمت عدة أساليب إحصائية لاختبار فرضيات الدراسة وتم الوصول إلى مجموعة من النتائج، أهمها عدم توافر المتطلبات الأساسية للصيرفة الالكترونية في البنوك محل الدراسة.

الكلمات المفتاحية: الصيرفة الالكترونية ، وسائل الدفع الالكترونية، البطاقات الائتمانية، الأمن الالكتروني، التكنولوجيا المالية ، النقود الالكترونية.

تصنيف JEL: G0، G20، O33

Abstract: Practicing advanced electronic banking in Algerian banks is a challenge. To meet this challenge and win it, it must implement basic requirements to be a base and can move forward and keep pace with the countries of the world and catch up with a fast pace.

This study aims to demonstrate the reality of providing the basic requirements for electronic banking in Algerian banks. The study population selected a sample from the state banks of Biskra and used the questionnaire as a tool to collect data and information. A sample size of (76) employees was analyzed using the SPSS program and several statistical methods were used to test hypotheses. The study and a set of results were reached, the most important of which is the lack of basic requirements for electronic banking in the banks under study.

Key words: electronic banking, electronic payment methods, credit cards, electronic security, financial technology, electronic money

JEL classification codes: G0; G20; O33.

المؤلف المرسل: ط/د بلحاج نور الهدى ، الإيميل: houda.belhadj@univ-biskra.dz

تمهيد:

إن عصرنة القطاع المصرفي الجزائري هي جزء من خطة إصلاح شاملة للمنظومة المصرفية الجزائرية، ويعتبر تبني الصيرفة الالكترونية في البنوك الجزائرية من أكبر مظاهر هذه العصرنة ، هذا النوع من الصيرفة كان نتاج لما شهدته وتشهده الساحة العالمية من ثورة تكنولوجية خاصة في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والتي غيرت المعطيات في جميع القطاعات الاقتصادية، فأصبحت بذلك الصيرفة الالكترونية احد أعمدة الاقتصاد الرقمي الذي يميز حاضرتنا.

أهمية البحث: تنبع أهمية البحث من:

- ✓ أهمية القطاع المصرفي الذي يمثل تطوره ،تطورا للاقتصاد ككل.
- ✓ أهمية تطوير الصيرفة الالكترونية باعتبارها احد ركائز الاقتصاد الرقمي،بالإضافة إلى ما تقدمه من آفاق جديدة للعمل المصرفي.
- ✓ أهمية تبيان توافر المتطلبات الأساسية للصيرفة الالكترونية من عدمه في البنوك الجزائرية من خلال آراء عمالها تعطي صورة واقعية نستطيع من خلالها معرفة مواقع القوة والخلل وبالتالي تقديم توصيات تساعد في مضيقها قدما ونجاحها .
- أهداف البحث:** إن الهدف الأساسي الذي يسعى إليه البحث هو التطرق للصيرفة الالكترونية وتبسيط الضوء على تطبيق المتطلبات الأساسية للصيرفة الالكترونية في البنوك الجزائرية من عدمه.
- مشكلة البحث:** إن النجاح في الصيرفة الالكترونية مرهون بتوفير جميع متطلباتها الأساسية في بيئة مستقرة،ومن هنا نطرح التساؤل: ما هو واقع توفر المتطلبات الأساسية للصيرفة الالكترونية في البنوك الجزائرية من وجهة نظر عمالها ؟ وتتفرع منه الأسئلة التالية:

- ✓ هل يتوفر الجانب التشريعي و القانوني ؟
- ✓ هل تتوفر البنية التحتية للاتصالات وتكنولوجيا المعلومات ؟
- ✓ هل تتوفر الكفاءة الأدائية المتفوقة مع عصر التقنية ،و التطوير و الاستمرارية والتفاعلية مع المستجدات في إستراتيجية البنك ؟
- ✓ هل يتوفر جانب امن الصيرفة الالكترونية وهل يوفر البنك الرقابة التقييمية الحيادية ؟
- الفرضية الرئيسية:** تتوفر المتطلبات الأساسية للصيرفة الالكترونية في البنوك الجزائرية.
- الفرضيات الفرعية:**

- ✓ توفر الجانب التشريعي و القانوني.
- ✓ توفر البنية التحتية للاتصالات و لتكنولوجيا المعلومات.
- ✓ توفر الكفاءة الأدائية المتفوقة مع عصر التقنية،و التطوير و الاستمرارية والتفاعلية مع المستجدات في إستراتيجية البنك.
- ✓ توفر امن الصيرفة الالكترونية و توفر الرقابة التقييمية الحيادية.

حدود الدراسة: الحدود المكانية: يتمثل البعد المكاني في عينة من البنوك العمومية والخاصة العاملة في مدينة بسكرة وهي و بنك الفلاحة و التنمية الريفية و القرض الشعبي الوطني و البنك الوطني الجزائري و بنك التنمية الريفية بنك السلام و بنك تراست و بنك البركة و بنك سوسيتي جينيرال ،اما الحدود الزمنية فكانت الفترة سبتمبر وأكتوبر 2020 بين فترة توزيع واسترجاع الاستبيان و تكون مجتمع الدراسة من العاملين بالبنوك المذكورة وتتكون العينة من (76) عامل.

منهج الدراسة: اعتمدنا على المنهج الوصفي حيث أنه يعبر عن الظاهرة الاقتصادية المراد دراستها تعبيرا كميا وكيفيا، كما اعتمدت الدراسة على نوعين أساسيين من البيانات:

- 1-البيانات الأولية: وذلك من خلال الدراسة الميدانية وجمع المعلومات اللازمة من مجتمع الدراسة ومن ثم تفريغها وتحليلها باستخدام برنامج spss الإحصائي واستخدام الاختبارات الإحصائية المناسبة .
- 2-البيانات الثانوية : وذلك من خلال مراجعة الكتب والدوريات والمجلات والمداخلات العلمية التي تتعلق بالصيرفة الالكترونية لإثراء الدراسة بشكل علمي.

1-الأدبيات النظرية والسابقة لدراسة الصيرفة الالكترونية:

1-2-الدراسات السابقة لموضوع الصيرفة الالكترونية :من بين الدراسات في هذا المجال نذكر:

جدول رقم (2) دراسات سابقة للصيرفة الالكترونية

عنوان الدراسة	المؤلف	السنة	مجتمع وعينة الدراسة	الطرق الإحصائية المستخدمة	النتائج المحصلة
تطوير البنوك الالكترونية لتقديم قنوات مبتكرة وتأثيرها على حصتها في السوق	NAZA RITEH ARNI , A, MASH ALI ,B	2020	المجتمع الإحصائي لهذه الدراسة هو المقر المركزي لبنك شهر وفروعه في طهران ، إيران،وتكونت العينة من 154 عامل.	الإحصاء الاستدلالي ووزعت استبيانات لجمع البيانات وتم التحليل باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية SPSS.	أشارت النتائج إلى أن بعض هذه القنوات ، بما في ذلك الخدمات المصرفية عبر الإنترنت ونقاط البيع ، تؤثر بشكل إيجابي على حصة البنك في السوق. تم رفض تأثير الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول وتطوير أجهزة الصراف الآلي ، على حصة البنوك في السوق.
آلية الصيرفة الالكترونية وأثرها في تحقيق القيمة السوقية- دراسة استطلاعية لعدد من المصارف العراقية الخاصة	حاضر صباح شعير، محمد فخري محمد، حمد خضير احمد	2019	تمثل مجتمع الدراسة في المصارف الخاصة العراقية:مصرف بغداد الأهلي ، مصرف الائتمان العراقي، مصرف الخليج التجاري،أما عينة الدراسة تم اختيار عينة عشوائية قصديه (100مفردة.	الإحصاء الوصفي ووزعت استبيانات لجمع البيانات وتم التحليل باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية SPSS.	توصلت الدراسة إلى :أن استخدام الصيرفة الإلكترونية متوفر في المصارف العراقية بدرجة مرتفعة جدا، وتوفر متطلبات نجاح الصيرفة الإلكترونية في المصارف بدرجة مرتفعة جدا، وكذلك وجود أثر ذو دلالة إحصائية لآليات استخدام الصيرفة الإلكترونية في زيادة القيمة السوقية للمصرف، ووجود أثر ذو دلالة إحصائية لتوفر متطلبات الصيرفة الإلكترونية في زيادة القيمة السوقية للمصرف.
متطلبات الصيرفة الالكترونية في البنوك الجزائرية من وجهة نظر عمالها-دراسة على عينة من البنوك	عبد القادر بلهادي ،عزالدين نزعي	2017	تكون مجتمع الدراسة من موظفي الجهاز البنكي الجزائري، وأخذت عينة من البنوك التالية: بنك التنمية المحلية ،بنك الخارجي الجزائري ،والقرض الشعبي الجزائري وتكونت من 60 عامل.	الإحصاء الوصفي ووزعت استبيانات لجمع البيانات وتم التحليل باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية SPSS.	خلصت الدراسة إلى وجود فجوة تقنية في البنوك الجزائرية وعدم وجود وعي ثقافي لدى المستخدمين لهذه التقنية.

آفاق الصيرفة الالكترونية في المؤسسة المصرفية الجزائرية	ليندة بوزورة، رابح زيري	2016	البنوك الجزائرية وأخذت كعينة: وكالات بنكية تابعة لبنوك تجارية في ولاية برج بوعريش وهي: بنك الفلاحة والتنمية الريفية، بنك التنمية المحلية البنك الوطني الجزائري، بنك الجزائر الخارجي.	استخدام الاحصاء الوصفي	خلصت الدراسة إلى ضرورة الارتقاء بالعنصر البشري، تطوير التسويق المصرفي، تنوع الخدمات المصرفية، مواكبة احدث التطورات التكنولوجية في العمل المصرفي، تفعيل دور الدولة والبنك المركزي.
العوامل المؤثرة على تبني الصيرفة الالكترونية من وجهة نظر الإدارة البنكية- حالة عينة من البنوك النشطة في الجزائر	عبد الهادي مسعودي	2015	اشتمل مجتمع الدراسة جميع البنوك التجارية العاملة في الجزائر وهي 20 بنك عمومية او خاصة أو مختلطة، بريد الجزائر، اما عينة الدراسة فهي 150 من عمال : بريد الجزائر - BEA-BNA-CPA- BDL-BADR-CNEP- ALBARAKA	استخدام الإحصاء الوصفي والاستدلالي بالاستعانة بـ SPSS. وصياغة نموذج رياضي يشمل متغير تابع يضم العوامل المؤثرة على تبني الصيرفة الالكترونية بالجزائر ومتغيران مستقلان يتمثلان في العوامل الداخلية والخارجية المرتبطة بالبنوك الجزائرية	خلصت الدراسة إلى أن الأعطال والأخطاء التقنية بالإضافة إلى الممارسات والتطبيقات غير الجيدة للتعاملات الالكترونية من أهم العوامل المؤثرة على تبني الصيرفة الالكترونية بالجزائر.
معيقات التوسع في استخدام البنوك الالكترونية، دراسة حالة على البنوك العاملة في اليمن	عبد الفتاح زهير العبد اللات	2010	تكون مجتمع الدراسة من جميع المدرء العاملين ومساعدتهم ومدرء الدوائر والفروع، ورؤساء الأقسام في البنوك وتكونت عينة الدراسة من 70 مفردة	الإحصاء الوصفي ووزعت استبيانات لجمع البيانات وتم التحليل باستخدام برنامج الحزمة SPSS الإحصائية .	توصلت الدراسة إلى أن المعوقات التنظيمية تحول دون توسع إدارة البنوك الالكترونية و تنحصر في عدم توفر كادر بشري مدرب وعدم امتلاك بنية تحتية تكنولوجية ووجود فروق كبيرة في حجم انتشار القنوات الالكترونية.

المصدر: من إعداد الباحثان

2-2 نشأة البنوك الالكترونية:

تعود نشأة البنوك الالكترونية إلى بداية الثمانينات تزامنا مع ظهور النقد الالكتروني، أما استخدام البطاقات فقد كان مع بداية القرن الماضي في فرنسا على شكل بطاقات كرتونية تستخدم في الهاتف العمومي، وبطاقات معدنية تستعمل على مستوى البريد في الولايات المتحدة الأمريكية، وفي عام 1958 أصدرت AMERICAN EXPRESS أول بطاقة بلاستيكية لتنتشر على نطاق واسع، ثم قامت بعدها ثمانية بنوك بإصدار بطاقة BANK AMERICARD عام 1968 لتتحول إلى شبكة VISA العالمية، كما تم إصدار نفس العام البطاقة الزرقاء من طرف ستة بنوك فرنسية وفي عام 1986 قامت اتصالات فرنسا بتزويد الهواتف العمومية بأجهزة قارئة لبطاقة الذاكرة، لتصبح عام 1992 كل البطاقات المصرفية بطاقات برغوثية تحمل بيانات شخصية لحاملها (مفتاح، 2006، صفحة 4).

2-3 تعريف الصيرفة الالكترونية:

العمل المصرفي الإلكتروني: " يضم كافة العمليات أو النشاطات التي يتم عقدها أو تنفيذها أو الترويج لها بواسطة الوسائل الإلكترونية أو الضوئية مثل: الهاتف أو الحاسوب والصراف الآلي والانترنت والتلفزيون الرقمي وغيرها. وذلك من قبل المصارف والمؤسسات المالية، وكذلك العمليات التي يجريها مصدر البطاقات الإلكترونية وكافة المؤسسات التي تتعامل بالتحويلات النقدية إلكترونية (البارودي، 2012، صفحة 169).

ويستخدم تعبير أو اصطلاح البنوك الإلكترونية أو بنوك الأنترنت كتعبير متطور وشامل للمفاهيم التي ظهرت مع مطلع التسعينات كمفهوم الخدمات المالية عن بعد أو البنوك الإلكترونية عن بعد أو البنك المنزلي أو البنك على الخط أو الخدمات المالية الذاتية وجميعها تعبيرات تتصل بقيام الزبائن بإدارة حساباتهم وإنجاز أعمالهم المتصلة بالبنك في المنزل أو المكتب أو أي مكان آخر وفي الوقت الذي يريد الزبون، ويعبر عنه بعبارة الخدمة المالية في كل وقت ومن أي مكان و كان الزبون عادة يتصل بحساباته لدى البنك ويتمكن من الدخول إليها وإجراء ما تتيحه له الخدمة عن طريق الخط الخاص، وتطور هذا المفهوم مع شيوع الأنترنت وتزويد جهاز العميل (الكمبيوتر الشخصي بحزمة البرمجيات إما مجان أو لقاء رسوم مالية (شندي، 2011، صفحة 5).

كما تعرف البنوك الإلكترونية على أنها: تلك البنوك أو المؤسسات المالية التي تقوم على الركائز الالكترونية وتوظيف كافة التطورات الحديثة في مجال تكنولوجيا الاتصال والمعلومات ولتقديم كافة الخدمات المصرفية بأمان مطلق (السيسي، 2014، صفحة 129).

2-4 متطلبات البنوك الإلكترونية :

*المتطلبات القانونية والتشريعية: يجب أن تكون هناك نظم قانونية وتشريعية واضحة ودقيقة بخصوص العمليات المصرفية الالكترونية، أي أن تعمل تحت غطاء قانوني واضح وتحت إشراف السلطة الرقابية الأولى وهي سلطة البنك المركزي ليتحقق الثقة والسرية وعدم التنصل من المسؤوليات.

*البنية التحتية التقنية: تقف في مقدمة متطلبات البنوك الإلكترونية وبالعموم أي مشروعات تقنية، البنية التحتية التقنية، والبنية التحتية للبنوك الالكترونية ليست ولا يمكن أن تكون معزولة عن بني الاتصالات وتقنية المعلومات التحتية للدولة ومختلف القطاعات، ذلك أن البنوك الالكترونية تنشط في بيئة الأعمال الإلكترونية والتجارة الإلكترونية. والمطلب الاساسي لضمان أعمال الإلكترونية ناجحة ودخول آمن وسلسل لعصر المعلومات، عصر اقتصاد المعرفة يتمثل بالاتصالات، وبقدرة كفاءة البنى التحتية (NAZARITEHARNI, 2020, p. 3)، وسلامة سياسات السوق الاتصالي، تحديدا لسياسات التسعيرية لمقابل خدمة الربط بالانترنت، والعنصر الثاني للبناء التحتي يتمثل بتقنية المعلومات، من حيث الأجهزة والبرمجيات والحلول والكفاءات البشرية المدربة والوظائف الاحترافية، وهذه دعامة الوجود والاستمرارية والمنافسة، ولم يعد المال وحده المتطلب الرئيس، بل استراتيجيات التواء مع المتطلبات وسلامة البرامج والنظم المطبقة لضمان تعميم التقنية بصورة منظمة وفعالة وضمان الاستخدام الأمثل والسليم لوسائل التقنية، كما توفر البنى التحتية العامة يبقى غير كاف دون مشاريع بناء بني تحتية خاصة بالمنشآت المصرفية (احمد، 2010، صفحة 389)

* الكفاءة الأدائية المتفوقة مع عصر التقنية: هذه الكفاءة القائمة على العنصر البشري الذي يستطيع الاندماج مع التطورات والمستحدثات التكنولوجية وخاصة التكنولوجيا المالية من خلال شغفه وبحته الذاتي والدورات التدريبية الداخلية والخارجية .

* التطوير والاستمرارية والتفاعلية مع المستجدات: ويتقدم عنصر التطوير والاستمرارية والتنوع على العديد من عناصر متطلبات بناء بنوك إلكترونية وتميزها، فالجمود وانتظار الآخرين لا يتفق مع التقاط فرص التميز (بارك و الحاج مداح، 2011، صفحة 10).

* الرقابة التقييمية الحياضية: وهي الاستعانة بالمختصين والقادرين على التقييم الموضوعي من خارج البنك، ومن هنا أقامت غالبية مواقع البنوك الإلكترونية استشارات في تخصصات التقنية والتسويق والقانون والنشر الإلكتروني لتقييم فعالية وأداء مواقعها.

* امن الصيرفة الالكترونية: أدت مخاوف المستهلكين المتعلقة بالخصوصية والأمن و الوثوقية لاتخاذ نهج حذر في مجالات الصيرفة الالكترونية، ومن ثم تسعى البنوك للتهئية من مخاوف العملاء بشأن سلامة المعاملات المالية عبر الأنترنت، وتعتمد المعاملات على الأنترنت على متصفحات مثل البرمجيات الأمامية والتي تحتاج إلى مستويات ثلاثة للأمان: (بريكة، 2014، صفحة 177,176).

أولاً: معيار التشفير لضمان المعاملات الالكترونية (SET) أو مأخذ التوصيل الآمنة (SSL)، إذ تضمن البروتوكولات سلامة نقل الرسالة ويسمح التوقيع الرقمي بإجراءات التأكد من الهوية.
 ثانياً: الجدران النارية وتصفية المعلومات أو المعطيات الواردة.
 ثالثاً: نظام التشغيل الداخلي الذي يوفر الحماية للمعلومات المخزنة.
 وكنداير إضافية لأمن العملاء يتم تعيين رقم تعريف شخصي (PIN) وكلمة سر للوصول إلى حساباتهم.
 رابعاً: التوقيع الالكتروني: وهو سلسلة بيانات ملحقة بالرسالة الالكترونية من أجل ضمان صحتها، وتحديد وربط المضمون بالموقع وتحمي بذلك المتلقي من الغش الذي يقوم به المرسل.

2-5 نشأة وتطور الخدمات المصرفية الإلكترونية في الجزائر:

انخرطت الجزائر في عملية إصلاحات اقتصادية موازية مع التوجه نحو اقتصاد السوق. أدت هذه الإصلاحات إلى تغييرات عميقة في تكوين القطاع المصرفي، وتم النظر في إدخال الخدمات المصرفية الإلكترونية في الجزائر من قبل معظم البنوك في أوقات مختلفة، بتطبيق برامج تحديث وتطوير، وبادر بنك الجزائر بالتعاون مع وزارة المالية وبمساعدة البنك العالمي لإنجاز: نظام التسوية الإجمالية الفورية للمبالغ والدفع المستعجل وتحديث نظام الدفع بالجملة وذلك باستخدام المقاصة عن بعد من قبل البنوك العمومية والخاصة وتم البدء باستخدام مواقع الكترونية وتطبيق وسائل دفع جديدة (بطاقات بنكية، أجهزة الصراف الآلي)، بالشراكة مع الشركة النقدية لأتمتة المعاملات بين البنوك " ساتيم satim ". في عام 1997، بدأت satim بتشغيل نظام الدفع الإلكتروني بين البنوك في الجزائر وإصدار البطاقات المحلية والدولية. تتكون الخدمات المصرفية الإلكترونية حالياً من شبكة وطنية RMI (شبكة الدفع الإلكتروني بين البنوك) تتألف من: CCP، CNEP-bank، BNA، BDL، HSBC، BEA، BADR، ABC، Arab Bank، Gulf Bank، NATIXIS، AGB، BNP، Société Générale، EL BARAKA، CPA، Bank، بنك الإسكان، بنك فرنسا، بنك السلام (satim.dz)، بالإضافة إلى عمليات السحب، يمكن للعملاء الذين لديهم بطاقة CIB المحلية Interbancaire الدفع مقابل مشترياتهم من السلع والخدمات باستخدام بطاقاتهم من التجار التابعين لشبكة Interbank النقدية ومع TPE. وفي 2014 الرابطة المهنية للبنوك والمؤسسات المالية انشأت مجموعة المصالح الاقتصادية للنقد GIE-MONETIQUE كهيئة تنظيمية لنشاط الدفع الإلكتروني في الجزائر وتم إطلاقها رسمياً في 2016 (MERBOUHI, 2017, p. 23).

الجدول رقم (1): أجهزة الصراف الآلي DAB/GAB وأجهزة الدفع الإلكتروني TPE في الجزائر
المصدر: (www.giemonetique.dz)

السنوات	العدد الكلي لـ DAB/GAB	العدد الكلي لعمليات السحب	المبلغ الكلي لعمليات السحب	العدد الإجمالي لـ TPE المستغلة	العدد الإجمالي لمعاملات الدفع	المبلغ الإجمالي لمعاملات الدفع
2016	1 370	6 868 031	98 822 524 500,00 DZD	5 049	65 501	444 508 902,40 DZD
2017	1 443	8 310 170	126 398 291 000,00 DZD	11 985	122 694	861 775 368,90 DZD
2018	1 441	8 833 913	136 233 452 000,00 DZD	15 397	190 898	1 335 334 130,76 DZD
2019	1 621	9 929 652	164 116 233 000,00 DZD	23 762	274 624	1 916 994 721,11 DZD
2020	3 030	58 428 933	1 073 004 953 000,00 DZD	33 945	711 777	4 733 820 043,01 DZD
جانفي 2021	3 030	5 746 786	114 855 470 500,00 DZD	34 816	139 364	892 240 174,23 DZD

نلاحظ ارتفاع العدد الكلي لـ DAB/GAB وهذا بالموازاة مع البطاقات الالكترونية الذي وصل إلى 2125000 بطاقة CIB عام 2020 (satim.dz)، بالإضافة إلى بطاقة الذهبية لبريد الجزائر، ولكن عند مقارنة ما تملكه الجزائر مع الدول المتقدمة سنجد هذا العدد صغير، فعلى سبيل المثال تمتلك فرنسا عام 2018، 54.9 ألف جهاز صراف آلي (fr.statista.com) والملاحظ أيضا أن عدد أجهزة الدفع الإلكتروني (TPE) في المحلات التجارية المختلفة ارتفع إلى 34816 جهاز حتى جانفي 2021 مقابل 5049 جهاز في عام 2016، العام الذي شهد انطلاق الدفع الإلكتروني وهي زيادة معتبرة وبوتيرة سريعة، خاصة خلال هذه الفترة متأثرة بالأزمة الوبائية (COVID-19)، ولكن هذا العدد النهائي صغير بالمقارنة مع الدول المتقدمة، فعلى سبيل المثال تمتلك فرنسا عام 2018، 1.8 مليون جهاز دفع إلكتروني (fr.statista.com)، وهذا عائد إلى الانطلاق المتأخر لاستخدامها.

3- الدراسة التطبيقية:

3-1 - مجتمع وعينة وأدوات الدراسة:

1. مجتمع الدراسة: يتكون مجتمع الدراسة من العاملين بالبنوك في مدينة بسكرة (بنك السلام و بنك الفلاحة و التنمية الريفية و القرض الشعبي الوطني و بنك تراست و بنك البركة و سوسيتي جينيرال و البنك الوطني الجزائري و بنك التنمية الريفية).
2. عينة الدراسة: قامت الباحثتان بتوزيع استبيان على عينة حجمها 76 موظف من البنوك المذكورة وتم استرداد 75 استبيان واستبعدت استبانه واحدة لعدم صلاحيتها، أي عدد الاستبيانات الصالحة 74 فكانت نسبة المجهين على الاستبيان 97.36% من المستقصين.
3. أداة الدراسة: بعد مراجعة للأدبيات والدراسات ذات العلاقة وجدنا أن أنسب وسيلة لجمع المعلومات هي الاستبيان وقد تم تصميم الاستبيان بما يتوافق مع أهداف الدراسة كالتالي:
 - 1- إعداد استبيان أولي من أجل استخدامه في جمع البيانات والمعلومات؛
 - 2- عرض الاستبيان على مجموعة من المحكمين والذين قاموا بدورهم؛
 - 3- توزيع الاستبيان على جميع أفراد العينة لجمع البيانات اللازمة للدراسة.

وتتكون أداة الدراسة من قسمين كالتالي:

القسم الأول: بيانات شخصية وذلك لتوضيح خصائص عينة البحث وشمل الجنس، العمر، المستوى التعليمي، الوظيفة و الخبرة. القسم الثاني: تضمن عبارات تقيس متغيرات الدراسة وتكونت الاستبانة من 27 فقرة حول أبعاد كل من الجانب التشريعي والقانوني للصيرفة الالكترونية و البنية التحتية لتكنولوجيا الاتصالات و البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات و الكفاءة الأدائية المتفقة مع عصر التقنية و التطوير والاستمرارية والتفاعلية مع المستجدات و امن الصيرفة الالكترونية و الرقابة التقييمية الحياضية. وقد تم الاعتماد على مقياس "ليكرت الخماسي" لقياس إجابات المستقيمين لفقرات الاستبيان وذلك كما هو موضح في الجدول رقم (3).

الجدول رقم (3): درجات مقياس ليكرت الخماسي

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

المصدر: من إعداد الباحثان

3-2- صدق وثبات الاستبيان: وقد تم التأكد من صدق فقرات الاستبيان بطريقتين هما:

1-الصدق الظاهري (صدق المحكمين): وقد عرض الاستبيان على مجموعة من الأساتذة بهدف التأكد من صحة وسلامة لغته. 2-طريقة ألفا كرونباخ: يتم دراسة ثبات أداة الدراسة من خلال قيمة معامل الثبات كرونباخ ألفا (Cronbach Alpha) لكل بعد، يقيس هذا المعامل الاتساق الداخلي في فقرات الاستبانة، و هو معامل تنحصر قيمته بين (0-1) كلما اقتربت قيمته من 1 هذا يدل على ثبات و تناسق عالي في البيانات و كلما اقتربت قيمته من 0 دل على عدم وجود ثبات و تناسق في البيانات كما هو موضح في الجدول رقم (4) .

الجدول رقم (4): معامل الثبات الفاكرونباخ لأبعاد الاستبيان

البعد	البعد 1	البعد 2	البعد 3	البعد 4	البعد 5	البعد 6	البعد 7	الفاكرونباخ الكلي
عدد الفقرات	4	4	4	4	3	4	4	27
كرونباخ ألفا	0.71	0.59	0.72	0.75	0.70	0.75	0.84	0.94

المصدر: من إعداد الباحثان بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

من خلال الجدول رقم (4) نلاحظ أن قيم معامل الثبات تتراوح بين 0.59 و 0.84 لكل أبعاد النموذج وقيمة الفا الكلي 0.944، وهذه القيم مقبولة وتدل على ثبات أداة الدراسة. لقد قمنا بتفريغ وتحليل الاستبيان من خلال برنامج spss الإحصائي وتم استخدام الاختبارات الإحصائية التالية:

النسب المئوية والتكرارات؛ معامل ارتباط بيرسون لقياس صدق الفقرات؛ و معامل التحديد؛ اختبار ألفا كرونباخ لمعرفة ثبات فقرات الاستبيان؛ المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري.

3.3- نتائج الدراسة: مناقشة وتحليل

1. خصائص عينة الدراسة حسب الجنس: يتضمن الجدول رقم (5) خصائص عينة الدراسة من حيث الجنس.

الجدول رقم (5): توزيع أفراد العينة حسب الجنس

الجنس	ذكر	انثى	المجموع
التكرار	50	24	74
النسبة	67.56	32.43	100

المصدر: من إعداد الباحثان بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

من الجدول رقم (5) نلاحظ أن نسبة 67.56% من المستقصين كانت ذكور، أما نسبة الإناث فقد كانت تساوي 32.43% من المستقصين وهذا يشير أن المجتمع محل الدراسة مجتمع ذكوري.

2. خصائص عينة الدراسة حسب العمر: يمثل الجدول رقم (6) خصائص العينة محل الدراسة من حيث السن.

الجدول رقم (6): توزيع أفراد العينة حسب العمر

العمر	اقل من 30 سنة	من 30 الى 40 سنة	من 40 الى 50 سنة	من 50 سنة فأكثر	المجموع
التكرار	14	41	16	3	74
النسبة(%)	18.91	55.4	21.62	4.05	100

المصدر: من إعداد الباحثان بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

تشير نتائج الجدول رقم (6) أن ما يعادل 55.4% من المحيين على الاستبيان كان عمرهم يتراوح بين 30 إلى 40 سنة، أي أكثر من نصف عينة الدراسة. أما من تتراوح أعمارهم بين 40 إلى 50 سنة فيشكلون نسبة 21.62%، ويأتي في المرتبة الثالثة والرابعة بالنسبة 18.91% و 4.05% ذوي الفئات العمرية اقل من 30 سنة ومن 50 سنة فأكثر على التوالي. وهذا دليل على أن المجتمع محل الدراسة مزيج بين فئة الشباب و الكهول، يملكون الخبرة وعندهم استعداد للتعلم .

3. خصائص عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي:

يوضح الجدول (7) خصائص العينة من حيث المستوى أو المؤهل العلمي لموظفي البنوك

الجدول رقم (7): توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي

المستوى التعليمي	تقني سامي	ليسانس	ماستر	مهندس	دراسات عليا	دراسات ع.متخصصة	المجموع
التكرار	14	25	25	3	5	2	74
النسبة	18.91	33.78	33.78	4.05	6.75	2.7	100

المصدر: من إعداد الباحثان بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

من الجدول (7) يشكل الموظفون المتحصلين على شهادة الليسانس 33.78% أما المتحصلين على شهادة ماستر فيمثلون 33.78% كذلك ، بينما التقنيين الساميين و أصحاب الدراسات العليا فيشكلون 18.91 % و 6.75 % على التوالي من عينة الدراسة. ونجد ذوي المستوى مهندس يشكلون 4.05%، بينما ذوي الدراسات العليا المتخصصة يمثلون 2,7% وهذه النسبة تعتبر نسبة ضئيلة جدا و هذا يدل على اعتماد البنوك على ذوي الشهادات الجامعية و المستويات الجيدة في العمل .

4. خصائص عينة الدراسة حسب الوظيفة :

الجدول رقم (8) يمثل خصائص توزيع عينة المجتمع محل الدراسة حسب الوظيفة بالنسبة للمستقصين.

الجدول رقم (8): توزيع أفراد عينة المجتمع حسب الوظيفة

الوظيفة	أعمال فنية	أعمال إدارية غير إشرافية	أعمال إدارية إشرافية	المجموع
التكرار	14	23	37	74
النسبة (%)	18.91	31.08	50	100,0

المصدر: من إعداد الباحثان بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

يوضح الجدول (8) أن فئة أعمال إدارية إشرافية يمثلون نسبة 50 % من المحيين على الاستبيان وهي أعلى نسبة. أما فئة أعمال إدارية غير إشرافية من المحيين فتمثل 31.08%. وتأتي فئة أعمال فنية بنسبة 18.91% على التوالي.

1. نتائج تحليل بعد توفر الجانب التشريعي و القانوني من وجهة نظر العمال:

الجدول رقم (9) يوضح نتائج تحليل توفر الجانب التشريعي و القانوني من وجهة نظر العمال

عبارات بعد توفر الجانب التشريعي و القانوني من وجهة نظر العمال	المتوسط الحسابي	معارض	موافق	معارض	موافق	الانحراف المعياري	الرتبة بالنسبة للمتوسط	النتيجة
الإطار التشريعي والقانوني المنظم للصيرفة الالكترونية متكامل من دون ثغرات	تكرار	27	7	23	15	2	1	موافق
	نسبة %	36,5	9,5	31,1	20,3	2,7		
المشروع يواكب التطورات الحاصلة في الصيرفة الالكترونية	تكرار	41	14	13	6	-	4	موافق
	نسبة %	55,4	18,9	17,6	8,1	-		
الإطار القانوني والتشريعي المنظم للصيرفة الالكترونية يساعد على تطويرها	تكرار	32	23	14	5	-	3	موافق
	نسبة %	43,2	31,1	18,9	6,8	-		
لا يجد البنك صعوبة في إثبات المعاملات الالكترونية	تكرار	36	17	12	8	1	2	موافق
	نسبة %	48,6	23,0	16,2	10,8	1,4		

المصدر: من إعداد الباحثان بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

من خلال عرض نتائج الجدول رقم (9) والترتيب المذكور في الجدول يمكننا القول أن أغلبية إجابات أفراد العينة على محور الجانب التشريعي والقانوني للصيرفة الالكترونية كانت ب "موافق" .

اختبار صحة الفرضيات:

لاختبار صحة الفرضية نعتمد على المتوسط الحسابي لإجابة المستقيمين والانحراف المعياري و كذا معامل الارتباط R لتحديد وجود ارتباط من عدمه عند مستوى دلالة $(0.05 \geq \alpha)$ أو مستوى دلالة $(0.01 \geq \alpha)$ و نعتمد كذلك على معامل التحديد R^2 لمعرفة نوع علاقة الارتباط .

اختبار صحة الفرضية : H_0 : يتوفر الجانب التشريعي و القانوني من وجهة نظر العمال. H_1 : لا يتوفر الجانب التشريعي و القانوني من وجهة نظر العمال.

الجدول رقم (10) الجانب التشريعي و القانوني من وجهة نظر العمال

توفر الجانب التشريعي و القانوني من وجهة نظر العمال	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الارتباط (R)	معامل التحديد R^2
القيم	2.00	0,76	0,63**	0.40

المصدر: من إعداد الباحثان بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

من الجدول رقم (10) كان الوسط الحسابي بالنسبة للمتغير الجانب التشريعي والقانوني من وجهة نظر العمال يساوي بالتقريب 2.00 وبالعودة إلى مقياس "ليكرت الخماسي" نجده يقارب درجة الموافق والموافق جدا لهذا المقياس بانحراف معياري قيمته 0.76 أما بالنسبة لمعامل الارتباط R فهو يساوي 0.63** و هو ما يدل على وجود علاقة ارتباط قوية عند مستوى دلالة $(0.01 \geq \alpha)$ بين الجانب التشريعي و القانوني من وجهة نظر العمال و المتطلبات الأساسية للصيرفة الالكترونية في البنوك الجزائرية و مع معامل التحديد R^2 الذي يساوي 0.42 أي نوع العلاقة التي تربط بين الجانب التشريعي و القانوني من وجهة نظر العمال و المتطلبات الأساسية للصيرفة الالكترونية في البنوك الجزائرية علاقة طردية بنسبة 40 % و مما سبق نقبل النظرية

الصفريّة القائلة بتوفر الجانب التشريعي و القانوني من وجهة نظر العمال في البنوك الجزائرية و نرفض الفرضية القائلة لا توفر الجانب التشريعي و القانوني من وجهة نظر العمال.

2- نتائج تحليل بعد توفر البنية التحتية لتكنولوجيا الاتصالات:

الجدول رقم (11) يوضح نتائج تحليل بعد توفر البنية التحتية لتكنولوجيا الاتصالات

عبارات بعد البنية التحتية لتكنولوجيا الاتصالات	تكرار	نسبة %	متوسط	معايير	معايير	معايير	معايير	معايير	معايير
بنية التحتية للاتصالات السلكية واللاسلكية مجمدة	تكرار	28	12	13	16	5	2,43	1,36	4
	نسبة %	37,8	16,2	17,6	21,6	6,8			
سرعة تدفق الانترنت تساعد على العمل المصرفي الالكتروني	تكرار	20	18	13	19	4	2,58	1,28	1
	نسبة %	27,0	24,3	17,6	25,7	5,4			
أسعار الانترنت في متناول عملاء البنك	تكرار	22	13	25	9	5	2,49	1,23	3
	نسبة %	29,7	17,6	33,8	12,2	6,8			
أعمال الصيانة الخارجية في حالة الاعطاب لا تؤخذ وقت طويل	تكرار	26	10	14	17	7	2,58	1,41	3
	نسبة %	35,1	13,5	18,9	23,0	9,5			

المصدر:: من إعداد الباحثان بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

من خلال عرض نتائج الجدول رقم (11) والترتيب المذكور في الجدول يمكننا القول أن أغلبية إجابات أفراد العينة على محور البنية التحتية لتكنولوجيا الاتصالات كانت ب "موافق" .

اختبار صحة الفرضية : H0 : توفر البنية التحتية لتكنولوجيا الاتصالات من وجهة نظر العمال. / H1 : لا تتوفر البنية التحتية لتكنولوجيا الاتصالات من وجهة نظر العمال .

الجدول (12) توفر البنية التحتية لتكنولوجيا الاتصالات من وجهة نظر العمال

توفر البنية التحتية لتكنولوجيا الاتصالات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الارتباط (R)	معامل التحديد R ²
القيم	2,52	1,32	0,66**	0.44

من إعداد الباحثان بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

من الجدول (12) كان الوسط الحسابي بالنسبة للمتغير توفر البنية التحتية لتكنولوجيا الاتصالات من وجهة نظر العمال يساوي بالتقريب 2,52 وبالعودة إلى مقياس "ليكرت الخماسي" نجده يقارب درجة محايد لهذا المقياس بانحراف معياري قيمته 1,32 أما بالنسبة لمعامل الارتباط R فهو يساوي 0.66** و هو ما يدل على وجود علاقة ارتباط قوية عند مستوى دلالة $(0.01 \geq \alpha)$ بين البنية التحتية لتكنولوجيا الاتصالات من وجهة نظر العمال و المتطلبات الأساسية للصيرفة الالكترونية في البنوك الجزائرية و مع معامل التحديد R² الذي يساوي 0.44 أي نوع العلاقة التي تربط بين البنية التحتية لتكنولوجيا الاتصالات من وجهة نظر العمال و المتطلبات الأساسية للصيرفة الالكترونية في البنوك الجزائرية علاقة طردية بنسبة 44 % و مما سبق نرفض النظرية الصفريّة القائلة بتوفر البنية التحتية لتكنولوجيا الاتصالات من وجهة نظر العمال و نقبل الفرضية القائلة لا توفر البنية التحتية لتكنولوجيا الاتصالات من وجهة نظر العمال .

3. نتائج تحليل بعد البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات من وجهة نظر العمال:

الجدول رقم (13): يوضح نتائج تحليل فرضية توفر البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات

عبارات بعد البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات										
التعليق	مواقف	مواقف بشدة	مخاطر	مخاطر بشدة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة بالنسبة	النتيجة		
يتوفر البنك على حواسيب متطورة	تكرار	31	20	6	11	6	2,58	1,34	1	مواقف
	نسبة %	41,9	27,0	8,1	14,9	8,1				
يستخدم البنك اخر اصدارات نظم المعلومات الحاصلة في الساحة الدولية	تكرار	17	15	21	12	9	2,49	1,31	2	مواقف
	نسبة %	23,	20,3	28,4	16,2	12,2				
يستخدم البنك برمجيات تربطه بالعميل في المنزل	تكرار	34	15	10	6	9	2,47	2,70	3	مواقف
	نسبة %	45,9	18,9	13,5	8,1	12,2				
اعطاب الصراف الالي قليلة جدا	تكرار	30	13	10	15	6	2,38	1,40	4	مواقف
	نسبة %	40,5	17,6	13,5	20,3	8,1				

المصدر: من إعداد الباحثان بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

من الجدول (13) و الترتيب المذكور في الجدول يمكننا القول أن أغلبية إجابات أفراد العينة على محور البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات كانت ب "موافق"

اختبار صحة الفرضية : H_0 : توفر البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات من وجهة نظر العمال / H_1 : لا تتوفر البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات من وجهة نظر العمال.

الجدول (14) توفر البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات

توفر البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الارتباط (R)	معامل التحديد R^2
القيم	2,48	1.68	0,75**	0.54

المصدر: من إعداد الباحثان بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

من الجدول (14) كان الوسط الحسابي بالنسبة للمتغير توفر البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات من وجهة نظر العمال يساوي بالتقريب 2.48 وبالعودة إلى مقياس "ليكرت الخماسي" نجد يقارب درجة موافق لهذا المقياس بانحراف معياري قيمته 1,68 أما بالنسبة لمعامل الارتباط R فهو يساوي 0.75** و هو ما يدل على وجود علاقة ارتباط قوية عند مستوى دلالة $(0.01 \geq \alpha)$ بين البنية التحتية التقنية من وجهة نظر العمال و المتطلبات الأساسية للصرفية الالكترونية في البنوك الجزائرية و مع معامل التحديد R^2 الذي يساوي 0.54 أي نوع العلاقة التي تربط بين توفر البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات من وجهة نظر العمال و المتطلبات الأساسية للصرفية الالكترونية في البنوك الجزائرية علاقة طردية بنسبة 54 % و مما سبق نقبل النظرية الصفرية القائلة توفر البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات من وجهة نظر العمال و نرفض الفرضية القائلة لا توفر توفر البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات من وجهة نظر العمال

4. نتائج تحليل بعد التطوير والاستمرارية والتفاعلية مع المستجدات :

الجدول رقم (15) يوضح نتائج تحليل فرضية توفر التطوير والاستمرارية والتفاعلية مع المستجندات في البنوك

عبارات بعد التطوير والاستمرارية والتفاعلية مع المستجندات	تكرار	نسبة %	مؤشر	مؤشر	مؤشر	مؤشر	مؤشر	مؤشر	مؤشر
يعتبر البنك الاستثمار في التكنولوجيا المالية أولوية	تكرار	31	15	17	6	5	2,18	1,21	4
	نسبة %	41,9	20,3	23	8,1	6,8			
يؤكد البنك التطورات الحاصلة في الساحة العالمية المصرفية	تكرار	19	21	21	9	4	2,43	1,16	2
	نسبة %	25,7	28,4	28,4	12,2	5,4			
يقدم البنك خدمات مصرفية إلكترونية مبتكرة	تكرار	25	13	25	6	5	2,36	1,22	3
	نسبة %	33,8	17,6	33,8	8,1	6,8			
الاطلاع على جديد البحوث والنظريات الحديثة والمطورة لها فرع خاص في البنك	تكرار	20	10	29	10	5	2,59	1,25	1
	نسبة %	27,0	13,5	39,2	13,5	6,8			

المصدر: من إعداد الباحثان بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

من الجدول (15) و الترتيب المذكور في الجدول يمكننا القول أن أغلبية إجابات أفراد العينة على بعد التطوير والاستمرارية والتفاعلية مع المستجندات كانت ب "محايد".

اختبار صحة الفرضية: H_0 : من أولويات البنوك التطوير والاستمرارية والتفاعلية مع المستجندات.

H_1 : ليس من أولويات البنوك التطوير والاستمرارية والتفاعلية مع المستجندات.

الجدول (16) التطوير والاستمرارية والتفاعلية مع المستجندات

التطوير والاستمرارية والتفاعلية مع المستجندات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الارتباط (R)	معامل التحديد R^2
القيم	3.16	1,21	0,83**	0.69

المصدر: من إعداد الباحثان بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

من الجدول (16) كان الوسط الحسابي بالنسبة للمتغير من أولويات البنوك التطوير والاستمرارية والتفاعلية مع المستجندات يساوي بالتقريب 3.16 وبالعودة إلى مقياس "ليكرت الخماسي" نجده يقارب درجة المحايد لهذا المقياس بانحراف معياري قيمته 1,21 أما بالنسبة لمعامل الارتباط R فهو يساوي 0.83** و هو ما يدل على وجود علاقة ارتباط قوية عند مستوى دلالة $(0.01 \geq \alpha)$ بين التطوير والاستمرارية والتفاعلية مع المستجندات و المتطلبات الأساسية للصيرفة الالكترونية في البنوك الجزائرية و مع معامل التحديد R^2 الذي يساوي 0.69 اي نوع العلاقة التي تربط بين التطوير والاستمرارية والتفاعلية مع المستجندات و المتطلبات الأساسية للصيرفة الالكترونية في البنوك الجزائرية علاقة طردية بنسبة 69 % و مما سبق نرفض النظرية الصفرية القائلة من أولويات البنوك التطوير والاستمرارية والتفاعلية مع المستجندات و نقبل الفرضية القائلة ليس من أولويات البنوك التطوير والاستمرارية والتفاعلية مع المستجندات.

5. نتائج تحليل بعد توفر الكفاءة الأدائية المتفقة مع عصر التقنية :

الجدول رقم (17) يوضح نتائج تحليل بعد توفر الكفاءة الأدائية المتفقة مع عصر التقنية

عبارات بعد الكفاءة الأدائية المتفقة مع عصر التقنية	المتوسط الحسابي	مواقف	مواقف بنسبة	محايد	معارض	معارض بشدة	الانحراف المعياري	الرتبة بالنسبة للمتوسط الحسابي	النتيجة
الموظفون في البنك مؤهلون للعمل المصرفي الالكتروني	تكرار	39	14	14	7	-	1,85	1,04	3
	نسبة %	52,7	18,9	18,9	9,5	-			موافق
يعي موظفو البنك بأهمية الصيرفة الالكترونية	تكرار	32	26	10	5	1	1,88	,97	2
	نسبة %	43,2	35,1	13,5	6,8	1,4			موافق
يقوم البنك بدورات تدريبية داخلية وخارجية لصالح موظفيه	تكرار	27	17	15	11	4	2,30	1,25	1
	نسبة %	36,5	23,0	20,3	14,9	5,4			موافق

المصدر: من إعداد الباحثان بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

من الجدول رقم (17) والترتيب المذكور في الجدول يمكننا القول أن أغلبية إجابات أفراد العينة على محور الكفاءات الأدائية المتفقة مع عصر التقنية كانت ب " بموافق " .

اختبار صحة الفرضية: H_0 : توفر الكفاءات الأدائية المتفقة مع عصر التقنية/ H_1 : لا تتوفر الكفاءات الأدائية المتفقة مع عصر التقنية.

الجدول (18) الكفاءات الادائية المتفقة مع عصر التقنية

الكفاءات الأدائية المتفقة مع عصر التقنية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الارتباط (R)	معامل التحديد R^2
القيم	2,01	1.09	0,72**	0.52

من إعداد الباحثان بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

من الجدول (18) كان الوسط الحسابي بالنسبة للمتغير الكفاءات الأدائية المتفقة مع عصر التقنية يساوي بالتقريب 2.01 وبالعودة إلى مقياس "ليكرت الخماسي" نجده يقارب درجة موافق جدا لهذا المقياس بانحراف معياري قيمته 1.09 أما بالنسبة لمعامل الارتباط R فهو يساوي 0.72** و هو ما يدل على وجود علاقة ارتباط قوية عند مستوى دلالة $(0.01 \geq \alpha)$ بين الكفاءات الأدائية المتفقة مع عصر التقنية و المتطلبات الأساسية للصيرفة الالكترونية في البنوك الجزائرية و مع معامل التحديد R^2 الذي يساوي 0.52 أي نوع العلاقة التي تربط بين الكفاءات الأدائية المتفقة مع عصر التقنية و المتطلبات الأساسية للصيرفة الالكترونية في البنوك الجزائرية علاقة طردية بنسبة 52.3 % و مما سبق نرفض النظرية القائلة لا توفر الكفاءات الأدائية المتفقة مع عصر التقنية و نقبل الفرضية الصفرية القائلة تتوفر الكفاءات الأدائية المتفقة مع عصر التقنية.

6. نتائج تحليل بعد توفر امن الصيرفة الالكترونية:

الجدول رقم (19) يوضح نتائج تحليل بعد توفر امن الصيرفة الالكترونية

عبارات بعد امن الصيرفة الالكترونية	تكرار	نسبة %	تكرار	نسبة %	تكرار	نسبة %	تكرار	نسبة %	تكرار	نسبة %
يخصص البنك ميزانية متجددة لشراء نظم حماية البرمجيات	12	37,8	28	16,2	22	29,7	8	10,8	4	5,4
يولي موظفو البنك أهمية بالغة لحماية للمعلومات والبيانات الخاصة بالعملاء	31	41,9	30	40,5	10	13,5	1	1,4	2	2,7
العمل وفق معايير الحماية الدولية المتفق عليها في تعاملات الصيرفة الالكترونية	31	41,9	20	27,0	17	23,0	5	6,8	1	1,4
يوجد خطط لمواجهة الهجمات السيبرانية على موقع البنك الالكتروني	26	35,1	16	21,6	28	37,8	1	1,4	3	4,1

المصدر: من إعداد الباحثان بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

من الجدول (19) و الترتيب المذكور في الجدول يمكننا القول أن أغلبية إجابات أفراد العينة على محور التطوير والاستمرارية والتفاعلية مع المستجندات كانت ب "محايد" .

اختبار صحة الفرضية: H_0 : توفر امن الصيرفة الالكترونية. H_1 : لا يتوفر امن الصيرفة الالكترونية

الجدول (20) أمن الصيرفة الالكترونية

امن الصيرفة الالكترونية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الارتباط (R)	معامل التحديد R^2
القيم	2,07	1,05	0,83**	0,70

من إعداد الباحثان بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

من الجدول (20) كان الوسط الحسابي بالنسبة للمتغير امن الصيرفة الالكترونية يساوي بالتقريب 2,07 وبالعودة إلى مقياس "ليكرت الخماسي" نجده يقارب درجة موافق جدا لهذا المقياس بانحراف معياري قيمته 1,05 أما بالنسبة لمعامل الارتباط R فهو يساوي 0,83** و هو ما يدل على وجود علاقة ارتباط قوية عند مستوى دلالة $(0.01 \geq \alpha)$ بين امن الصيرفة الالكترونية و المتطلبات الأساسية للصيرفة الالكترونية في البنوك الجزائرية و مع معامل التحديد R^2 الذي يساوي 0.70 أي نوع العلاقة التي تربط بين امن الصيرفة الالكترونية و توفر المتطلبات الأساسية للصيرفة الالكترونية في البنوك الجزائرية علاقة طردية بنسبة 70 % و مما سبق نرفض النظرية القائلة لا يتوفر امن الصيرفة الالكترونية و نقبل الفرضية الصفرية القائلة توفر امن الصيرفة الالكترونية

7. نتائج تحليل بعد توفر الرقابة التقييمية الحيادية : الجدول رقم (21) يوضح نتائج تحليل بعد توفر الرقابة التقييمية الحيادية

عبارات بعد الرقابة التقييمية الحيادية	تكرار	نسبة %	تكرار	نسبة %	تكرار	نسبة %	تكرار	نسبة %	تكرار	نسبة %
البنك يقوم باستخدام خبرات خارجية متخصصة في الصيرفة الالكترونية	32	43,2	5	6,8	25	33,8	9	12,2	3	4,1
البنك يستشير متخصصين في النشر الالكتروني من خارج البنك	26	35,1	10	13,5	28	37,8	7	9,5	3	4,1
البنك يستشير متخصصين في قانون الاعمال الالكترونية من خارج البنك	26	35,1	8	10,8	33	44,6	3	4,1	4	5,4
البنك يستشير متخصصين في التسويق الالكتروني من خارج البنك	26	35,1	10	13,5	25	33,8	7	9,5	6	8,1

المصدر: من إعداد الباحثان بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

من خلال عرض نتائج الجدول رقم (21) و الترتيب المذكور في الجدول يمكننا القول أن أغلبية إجابات أفراد العينة على بعد توفر الرقابة التقييمية الحيادية كانت ب "موافق" و "محايد".

اختبار صحة الفرضية: H_0 : تستعين البنوك بالرقابة التقييمية الحيادية/ H_1 : لا تستعين البنوك بالرقابة التقييمية الحيادية .

الجدول (22) الرقابة التقييمية الحيادية

الرقابة التقييمية الحيادية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الارتباط (R)	معامل التحديد R^2
القيم	2.34	1.21	0,68**	0,47

من إعداد الباحثان بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

من الجدول (22) كان الوسط الحسابي بالنسبة للمتغير من أولويات البنوك التطوير والاستمرارية والتفاعلية مع المستجندات يساوي بالتقريب 2.34 وبالعودة إلى مقياس "ليكرت الخماسي" نجده يقارب درجة موافق و المحايد لهذا المقياس بانحراف معياري قيمته 1.21 أما بالنسبة لمعامل الارتباط R فهو يساوي 0.68** و هو ما يدل على وجود علاقة ارتباط قوية عند مستوى دلالة ($0.01 \geq \alpha$) بين الرقابة التقييمية الحيادية و المتطلبات الأساسية للصيرفة الالكترونية في البنوك الجزائرية و مع معامل التحديد R^2 الذي يساوي 0.47 أي نوع العلاقة التي تربط بين الرقابة التقييمية الحيادية و المتطلبات الأساسية للصيرفة الالكترونية في البنوك الجزائرية علاقة طردية بنسبة 47 % و مما سبق نرفض النظرية الصفرية القائلة تستعين البنوك بالرقابة التقييمية الحيادية و نقبل الفرضية القائلة لا تستعين البنوك بالرقابة التقييمية الحيادية .

اختبار صحة الفرضية الرئيسية: H_0 : توفر متطلبات الأساسية للصيرفة الالكترونية في البنوك الجزائرية/ H_1 : لا تتوفر متطلبات الأساسية للصيرفة الالكترونية في البنوك الجزائرية.

الجدول (23) المتطلبات الأساسية للصيرفة الالكترونية في البنوك الجزائرية

المتطلبات الأساسية للصيرفة الالكترونية في البنوك الجزائرية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الارتباط (R)	معامل التحديد R^2
من وجهة نظر عمالها	2.00	0,76	0,63**	0.40
الجانب التشريعي و القانوني	2,52	1,32	0,66**	0.44
البنية التحتية لتكنولوجيا الاتصالات	3.16	1,21	0,83**	0.698
التطوير والاستمرارية والتفاعلية مع المستجندات	2,01	1.09	0,72**	0,520
الكفاءات الأدائية المتفقة مع عصر التقنية	2,07	1,05	0,83**	0,700
امن الصيرفة الالكترونية	2.34	1.10	0,68**	0,470
الرقابة التقييمية الحيادية				

المصدر: من إعداد الباحثان بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

الجدول (24) :توفر المتطلبات الأساسية للصيرفة الالكترونية في البنوك الجزائرية

توفر المتطلبات الأساسية للصيرفة الالكترونية في البنوك الجزائرية من وجهة نظر عمالها	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	Rمعامل الارتباط	معامل التحديد R^2
القيم	2.35	1.09	0,72**	0,53

المصدر: من إعداد الباحثان بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

من الجدول (24) كان الوسط الحسابي بالنسبة للمتغير متطلبات الأساسية للصيرفة الالكترونية في البنوك الجزائرية يساوي بالتقريب 2.35 وبالعودة إلى مقياس "ليكرت الخماسي" نجده يقارب درجة موافق و المحايد لهذا المقياس بانحراف معياري قيمته 1.09 أما بالنسبة لمعامل الارتباط R فهو يساوي 0.72** و هو ما يدل على وجود علاقة ارتباط قوية عند مستوى دلالة

($0.01 \geq \alpha$) بين أبعاد الدراسة و المتطلبات الأساسية للصيرفة الالكترونية في البنوك الجزائرية مع معامل التحديد R^2 الذي يساوي 0.53 أي نوع العلاقة التي تربط بين أبعاد الدراسة و توفر المتطلبات الأساسية للصيرفة الالكترونية في البنوك الجزائرية علاقة طردية بنسبة 53 % و مما سبق نرفض النظرية الصفرية التي تقول تتوفر المتطلبات الأساسية للصيرفة الالكترونية في البنوك الجزائرية و نقبل الفرضية القائلة لا تتوفر المتطلبات الأساسية للصيرفة الالكترونية في البنوك الجزائرية.

خاتمة: لتقديم خدمات الصيرفة الكترونية للزبائن على أكمل وجه ،يجب توفير متطلبات هذا النوع من الصيرفة، بغية بناء أساس متين لها ثم مسايرة التطورات الحاصلة في الساحة العالمية والمحلية من اختراعات في التكنولوجيا المالية إلى البحث في رغبات و تفضيلات الزبائن، ومن خلال دراستنا وتحليلنا لتوفر هذه المتطلبات من عدمه في البنوك الجزائرية من وجهة نظر عمالها توصلنا إلى:

- الجانب التشريعي والقانوني للصيرفة الالكترونية متوفر وهذا راجع لان المشرع الجزائري يواكب ويحرص على توفير الألفية القانونية الصحيحة ومن دون ثغرات للعمل المصرفي الالكتروني.
- رغم جهود الدولة الجزائرية المبذولة في إطار برنامج لتوسيع شبكات الاتصال السلكية واللاسلكية تبقى هذه الشبكات لا تغطي كافة أنحاء الوطن خاصة المناطق النائية، إضافة إلى أن أسعار الاشتراك الشهري ليست في متناول الجميع كما أن نوعية الخدمة متدنية وهذا راجع للتذبذب و الانقطاع المتكرر ،وبطء سرعة التدفق.
- تتوفر تكنولوجيا المعلومات في البنوك الجزائرية وهذا لسعيها لعصرنة منظومتها المعلوماتية.
- لازالت البنوك الجزائرية لا تولي أهمية للاستثمار في التكنولوجيا المالية، ولا تواكب التطورات الحاصلة في الساحة الدولية ، كما أنها تقدم خدمات الكترونية تكاد تنحصر في خدمات الصراف الآلي وخدمات المقاصة بين البنوك وبين البنوك والبنك المركزي، التحويلات.
- يعي العمال في البنوك الجزائرية أهمية العمل المصرفي الالكتروني، كما يرون أنهم مؤهلون للعمل المصرفي الالكتروني وهذا يدل على أنهم متقبلون للعمل المصرفي الالكتروني ولا يجدون فيه صعوبة.
- العمل المصرفي الالكتروني في البنوك الجزائرية يتميز بالأمان وهذا لان البنوك تقوم بتخصيص ميزانية لشراء نظم حماية البرمجيات كما يقوم الموظفون بحماية معلومات والبيانات الخاصة بالعميل واستخدام الحماية اللازمة.
- لا تقوم البنوك محل الدراسة باستخدام خبرات خارجية متخصصة في الصيرفة الالكترونية ولا تستعين بمختصين في الأعمال الالكترونية من نشر وتسويق الكتروني.

ثانيا :التوصيات: استنادا إلى النتائج المتوصل لها ،قمنا بصياغة التوصيات الآتية:

- تدعيم وتعزيز البنية التحتية للاتصالات من خلال تشجيع وتكثيف الاستثمار في مجال الاتصالات وفتح المجال للمستثمرين الخواص سواء محليين أو أجنبية قصد الحصول على خدمات نوعية .
- استخدام الانترنت ذات التدفق العالي والذي يعتبر عصب الأعمال المصرفية الالكترونية.
- ضرورة استخدام والاستعانة بالخبرات الخارجية في مجال العمل المصرفي الالكتروني ومختصين في التسويق الالكتروني والعمل الالكتروني .
- ضرورة العمل وفق إستراتيجية تكون واضحة المعالم بالنسبة لكافة عمال البنك ،ترتكز على الاستثمار في العنصر البشري من خلال تكثيف الدورات التدريبية ومسايرتها للتطورات الحاصلة في الساحة المصرفية الدولية والاستثمار في التكنولوجيا المالية كافتتاح موزعات آلية توضع في أماكن عديدة وقريبة للزبون كمحطات المسافرين ،الجامعات والمراكز التجارية .

- رغم أن العمال يرون أنهم في مستوى جيد لتقديم الخدمات المصرفية الالكترونية إلا هذا لا يمنع ادارة البنك من تكتيف الدورات التدريبية داخلية أو خارجية خاصة بإحضار متخصصين لديهم خبرة في المجال.
- إن الجانب الموازي من الدراسة هو توفر متطلبات الصيرفة الالكترونية من وجهة نظر الزبائن ،و سوف تكون لهم وجهة نظر مختلفة عما يراه العمال ولهذا على البنوك القيام بحملات اشهارية تعرف من خلالها الزبائن بالخدمات المصرفية الإلكترونية المقدمة وفوائدها وتدابير الحماية والأمان المتخذة لكسب ثقتهم، كذلك تبسيط الخدمات المصرفية الالكترونية واستخدام برامج سهلة وآمنة تتيح لكافة الشرائح والمستويات الثقافية استخدامها.

قائمة المراجع:

الكتب:

- إبراهيم سيد احمد. (2010). الاقتصاد الالكتروني. مصر: المكتبة العصرية للنشر والتوزيع
- احمد بوراس والسعيد بريكة. (2014). أعمال الصيرفة الالكترونية. مصر: دار الكتاب الحديث.
- ثريا عبد الرحيم الخزرجي و شيرين بدري البارودي. (2012). اقتصاد المعرفة. الأردن: الوراق للنشر والتوزيع.
- صلاح الدين حسن السيسي. (2014). التجارة الالكترونية والصيرفة الالكترونية. مصر: دار الكتاب الحديث.

المجلات والدوريات:

- أديب قاسم شندي. (2011). الصيرفة الالكترونية. مجلة كلية العلوم الاقتصادية .

المداخلات:

- الحاج مداح عرابي و نعيمة بارك. (2011). أهمية البنوك الالكترونية في تفعيل وسائل الدفع الالكترونية في الوطن العربي،الواقع والأفاق. الملتقى العلمي الدولي الرابع حول عصنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية وإمكانية اعتماد التجارة الالكترونية في الجزائر عرض التجارب الدولية. جامعة الجزائر .
- فريدة معارفي، صالح مفتاح. (2006). البنوك الالكترونية. المؤتمر العلمي الخامس بعنوان نحو مناخ استثماري للأعمال المصرفية لالالكترونية. جامعة فلاديلفيا الأردن.

المراجع باللغة الأجنبية:

MERBOUHI, S. (2017). LE PAIEMENT ELECTRONIQUE EN ALGERIE. *REVUE NOUVELLE ECONOMIE* .

NAZARITEHARNI, M. A. (2020, 6.12). DEVELOPEMENT OF BANKINGCHANNELS AND MARKET SHARE IN DEVELOPING CONTRIES. *FINANC INNOV* .

المواقع الالكترونية:

<https://fr.statista.com/statistique/489663/nombre-guichets-automatiques-bancaires-france>

www.satim.dz/la-satim/nos-mission

www.giemonetique.dz