



جامعة أحمد دراية - أدرار
كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير
قسم علوم الاقتصادية



مذكرة تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر الاكاديمي

شعبة : علوم اقتصادية

تخصص: اقتصاد نقدي وبنكي

العنوان

دور أنظمة الدفع الإلكترونية في تعزيز رضا الزبائن

دراسة حالة : بنك خليج الجزائر- وكالة أدرار -

تحت إشراف الدكتور:

العبادي أحمد

إعداد الطلبة:

➤ رشيدي سماح

➤ بوعزيز حياة

لجنة المناقشة:

الاسم واللقب	الرتبة	الصفة
لمطوش لطيفة	أستاذ مساعد	رئيسا
د. العبادي أحمد	أستاذ محاضر - أ	مشرفا
بكادي مسعود	أستاذ مساعد	ممتحنا

السنة الجامعية: 2020/2019

شكر و عرفان

لله الفضل من قبل ومن بعد على من انعم وسهل وارشد فله الحمد والشكر كله أما بعد:

نتوجه بجزيل الشكر والامتنان إلى كل من ساعدنا من قريب أو من بعيد على انجاز هذا العمل وفي تذليل ما واجهنا من صعوبات.

ونخص بالذكر الأستاذ المشرف العبادي أحمد الذي لم يبخل علينا بتوجيهاته ونصائحه القيمة التي كانت عوناً لنا في إتمام هذا البحث.

كما نشكر الأساتذة أعضاء لجنة المناقشة على تفهمهم وقبول مناقشة هذه المذكرة.

ونشكر من ساهم في كتابة هذا العمل.

والى كل من تعاون معنا وحفزنا ولو بالكلمة الطيبة على انجاز هذا العمل.

الإهداء

أهدي ثمرة جهدي البسيطة إلى أعز الناس:

إلى من قال فيهما عز وجل: "واخفض لهما جناح الذل من الرحمة وقل ربني أرحمهما كما
ربباني صغيراً" والدي الغاليين.

إلى أرواح أجدادي رحمهما الله وأسكنهما فسيح جنانه.

إلى جدتي و أمي الغالية التي سقتني لما كنت زهرة تكاد تبذل، أدامها الله تاجاً فوق
رأسي.

إلى كل من إخوتي الأعزاء : حنان ، إكرام، عائشة ، يا رب أحفظهم ويسر أمورهم

إلى عمتي وأبنائنا وكل الخالات.

إلى عزيزة قلبي ورفيقة دربي: " حياة " .

إلى براعم الأمل : أخي مروان ، محمد الكريم.

إلى أصدقائي الأعزاء : وسام ، لمياء ، عائشة ، خولة.

إلى جميع طلاب كلية الاقتصاد

إلى من نساهم قلمي ولم ينساهم قلبي وكل الطلاب والسامعين لتحصيل العلم.

سماح

الإهداء

إلى رمز العلم والمعرفة الحبيب المصطفى سيدنا محمد عليه أزكى
الصلاة والسلام.

إلى قرية عيني والديا المكرمين أطال الله في عمرهما

إلى روح خالي "مصطفى" رحمه الله وأسكنه فسيح جنانه

إلى أختي بداءاً بلمياء وخولة وعائشة وأخيراً أخي الصغير محمد

إلى كل أفراد عائلتي وزملائي الذين شاطروني مقاعد الدراسة

إلى من تقاسمت معي أتعاب هذا العمل المتواضع صديقتي وزميلتي

"سماح"

إلى كل من علمني حرفاً وكل من وقعت عليه عيني من أهل الخير.

الصفحة	المحتويات
I	شكر وعرافان
II	الإهداء
IV	الفهرس العام
VI	فهرس الأشكال
VII	فهرس الجداول
أ - د	مقدمة
الفصل الأول: الإطار النظري لأنظمة الدفع الإلكترونية	
2	تمهيد
3	المبحث الأول: ماهية أنظمة الدفع الإلكترونية
3	المطلب الأول: تعريف أنظمة الدفع الإلكترونية
4	المطلب الثاني: أنواع أنظمة الدفع الإلكترونية
15	المطلب الثالث: أهمية وأهداف أنظمة الدفع الإلكترونية
17	المبحث الثاني: رضا العملاء والمستفيدين
17	المطلب الأول: مفهوم رضا الزبائن
18	المطلب الثاني: أهمية رضا الزبائن
18	المطلب الثالث: الفوائد المجتابة من رضا الزبائن والمستفيدين
19	المبحث الثالث: الدراسات السابقة
23	خلاصة الفصل الأول
الفصل الثاني: واقع أنظمة الدفع الإلكترونية في الجزائر، دراسة حالة بنك خليج الجزائر - وكالة أدرار -	
25	تمهيد
26	المبحث الأول: بطاقة تعريفية حول بنك خليج الجزائر - وكالة أدرار -
26	المطلب الأول: تعريف بنك AGB ومهامه

30	المطلب الثاني: طبيعة نشاط وأهمية بنك AGB
32	المطلب الثالث: الهيكل التنظيمي لبنك AGB
35	المبحث الثاني: عرض الاستبيان
35	المطلب الأول: تحديد عينة الدراسة
36	المطلب الثاني: الأدوات المستخدمة
37	المطلب الثالث: صدق وثبات الاستبيان
41	المبحث الثالث: تحليل الاستبيان والنتائج
41	المطلب الأول: التحليل الوصفي لإجابات أفراد العينة على متغيرات الدراسة
42	المطلب الثاني: ترتيب إجابات عينة الدراسة حسب معامل الوسط الحسابي
49	خلاصة الفصل
51	خاتمة عامة
55	قائمة المصادر والمراجع
60	الملاحق
64	الملخص

فهرس الأشكال

الصفحة	العنوان	الشكل
8	التقسيم الأساسي للبطاقات البلاستيكية	01
11	نموذج عن الشيك الإلكتروني	02
12	مراحل التعامل بالسيك	03
14	نموذج عن المحفظة الإلكترونية	04
28	نسبة المساهمون في بنك الخليج	05
34	الهيكل التنظيمي لبنك خليج الجزائر - وكالة أدرار -	06

فهرس الجداول

الصفحة	العنوان	الجدول
37	درجات مقياس ليكارت الخماسي	01
37	الصدق الداخلي للمحور الأول	02
38	الصدق الداخلي للمحور الثاني	03
39	الصدق الداخلي للمحور الثالث	04
40	دراسة ثبات لمختلف المحاور	05
41	نتائج التحليل الوصفي	06
42	ترتيب العبارات المتعلقة بالمحور الأول	07
44	ترتيب العبارات المتعلقة بالمحور الثاني	08
46	ترتيب العبارات المتعلقة بالمحور الثالث	09

توطئة

يشهد العالم الآن العديد من المتغيرات الحديثة على الصعيد الدولي، ولعل أهم هذه المتغيرات ثورة التكنولوجيا للمعلومات والاتصال، التي تعتبر من أهم سمات العصر الحديث التي تأثر بها الناس، وباشروا التعامل على أساسها نظرا لمزاياها من ناحية السرعة والتكلفة، حيث أثرت على مختلف الجوانب الاقتصادية والقانونية والثقافية، والمصارف واحدة من القطاعات التي امتد إليها هذا التطور، لكي تتوافق مع متطلبات العصر المختلف العملاء من ناحية، وتسمح للبنك بتحقيق الزيادة في حجم معاملاته وأرباحه من ناحية أخرى.

تعتبر وسائل الدفع الإلكترونية أحد أهم الخدمات الحديثة التي تقدمها البنوك، فهي التي سهلت على العملاء القيام بمختلف الأعمال المصرفية بطريقة توفر لهم الراحة والأمان، وتساعد أنظمة الدفع الإلكتروني في كسب رضا الزبائن من خلال التسهيلات المرافقة لاستخدام هذه الوسائل.

1- إشكالية الدراسة:

على ضوء ما سبق، يمكن صياغة الإشكالية الجوهرية الرئيسية لهذا البحث على النحو الآتي:

كيف تساهم أنظمة الدفع الإلكتروني في تعزيز رضا العملاء ؟

وتقودنا هذه الإشكالية إلى طرح مجموعة من الأسئلة الفرعية وهي:

- ماهي أنظمة الدفع الأكثر استعمال في بنك خليج الجزائر AGB - وكالة أدرار - ؟

- هل هناك علاقة بين استخدام أنظمة الدفع الإلكتروني وتعزيز رضا الزبائن ؟

2- فرضيات البحث:

على ضوء ما تم طرحه من تساؤلات حول موضوع البحث، وأملا في تحقيق أهداف الدراسة، تم وضع مجموعة من الفرضيات التي نسعى لاختبارها وهي على النحو التالي:

- تواجه أنظمة الدفع الإلكترونية عدة تحديات من أبرزها تحقيقها لرضا العملاء (المستخدمين)؛

- أنظمة الدفع الإلكترونية لبنك خليج الجزائر وكالة أدرار محمية من المخاطر التي يخشاها الزبون؛
- يعمل بنك خليج الجزائر على تعزيز الرضا الوظيفي لعملائه.

3- أسباب اختيار الموضوع:

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

- المكانة الهامة لوسائل الدفع الإلكتروني في حياتنا اليومية ؛
- التباين في وسائل الدفع بين البنوك؛
- تميز البنوك التي تتعامل بوسائل الدفع الحديثة بخلق منافسة بين البنوك خاصة الأجنبية والوطنية؛
- حداثة الموضوع محط اهتمام في السنوات الأخيرة؛
- الثورة الإلكترونية العالمية ضمن إطار اقتصادي بحت.

4- أهداف البحث:

نسعى من خلال هذا البحث الوصول إلى الأهداف التالية:

- التعرف على واقع ممارسة الوسائل الإلكترونية واستعمالها في النظام البنكي الجزائري؛
- محاولة معرفة الدور الكبير لأنظمة الدفع الإلكتروني ومساهمتها في تعزيز رضا الزبائن؛
- توضيح رضا العملاء والمستفيدين في استخدام أنظمة الدفع الإلكتروني.

5- أهمية البحث:

- أصبحت ثورة الإعلام و الاتصال أكثر تأثيرا خاصة في شؤون الحياة اليومية، ففي البلدان المتقدمة تقوم الأسر والمؤسسات التجارية باستعمال شبكة الإنترنت والوسائل الحديثة بكثرة الأغراض التسوق وتنفيذ بعض العمليات المصرفية، وتحقيق للبنوك عوائد وأرباح من جهة وتقليل الأخطار من جهة أخرى ؛

- كما ظهرت أهمية البحث في التطور الذي أظهر جرائم الإلكترونيّة وكيفية مواجهتها بنوع خاص مستمد من طبيعة تلك الجرائم الجديدة، وفي تغيير الطابع التقليدي للبنوك من قبول الودائع ومنح الائتمان لتقديم خدمات مصرفية متطورة تعتمد على تكنولوجيا الإعلام و الاتصال.

6- حدود الدراسة:

تتمثل حدود الدراسة فيما يلي:

- الحدود المكانية: نظرا لأهمية خدمة الدفع الإلكتروني تم إسقاط دراستنا على بنك الخليج الجزائر وكالة - أدرار -
- الحدود الزمنية: لقد تمت الدراسة في حدود أشهر، من ديسمبر إلى مارس وتم اكمال الدراسة الميدانية من شهر سبتمبر الى غاية اكتوبر 2019-2020 .

7- منهج الدراسة:

انطلاقا من طبيعة الموضوع ولقياس هذه الدراسة تفرض علينا منهجية البحث المزج بين المنهجين التحليلي والوصفي، ومنهج دراسة حالة.

فالمنهج التحليلي يتم استخدامه في مختلف التعاريف والمفاهيم، وكذا تفسير وتوضيح بعض التقنيات المصرفية وتفاعل المصرف مع المحيط أثناء التعاملات.

أما المنهج الوصفي فنلمسه في الجداول، وقد عززنا عملنا بمنهج دراسة حالة، عندما قمنا بدراسة حالة بنك الخليج الجزائر - أدرار - أسقطنا من خلالها ما تطرقنا إليه في الجانب النظري على واقع إحدى المصارف في تعامله مع الزبائن.

8- صعوبات البحث:

واجهنا في هذا البحث صعوبات نذكر منها:

- قلة البحوث السابقة والدراسات في هذا الموضوع ونقص المعلومات المتعلقة بالأنظمة الإلكترونية؛

- محدودية المراجع الحديثة في إطار الموضوع محل الدراسة وقد يعود ذلك إلى حداثة الموضوع أصلاً؛
 - كذلك غياب الثقافة المصرفية الإلكترونية في الأوساط الجزائرية ونقص التعامل بها من طرف الأفراد والبنوك معاً؛
 - نقص المعطيات الإحصائية المتعلقة بموضوع البحث محل الدراسة، يعد من الصعوبات الظرف الذي يمر به العالم عامة، والجزائر خاصة والذي يتمثل في جائحة كوفيد 19.
- من أجل الإجابة عن الإشكالية المطروحة ارتأينا تقسيم البحث إلى فصلين ، فصل نظري وفصل تطبيقي كالتالي :

الفصل الأول الإطار النظري لأنظمة الدفع الإلكتروني

قسم هذا الفصل إلى ثلاث مباحث تطرقنا في المبحث الأول إلى ماهية أنظمة الدفع الإلكتروني من خلال (التعريف، الأنواع، الأهمية والأهداف) وفي المبحث الثاني إلى رضا العملاء والمستفيدين من خلال (المفهوم، الأهمية، الفوائد)، أما المبحث الثالث يتضمن الدراسات السابقة والقيمة المضافة للبحث.

الفصل الثاني واقع أنظمة الدفع الإلكتروني في الجزائر، دراسة حالة AGB، بنك خليج الجزائر- ادرار-

قسم هذا الفصل إلى ثلاث مباحث تطرقنا في المبحث الأول إلى بطاقة تعريفية حول AGB وكالة ادرار من خلال (التعريف، المهام، الهيكل التنظيمي ، أهداف ونشاطات البنك) وفي المبحث الثاني إلى أداة الدراسة واختبار الفرضيات من خلال (الاستبيان، صدق وثبات أداة الدراسة، عينات الدراسة)، أما المبحث الثالث إلى مخرجات أداة الدراسة واختبار الفرضيات من خلال (تحليل سمات الشخصية للعينة، تحليل فقرات الاستبيان، اختبار الفرضيات) .

9- عرض المصطلحات و المفاهيم الأساسية:

AGB (بنك خليج الجزائر)

KIPCO (شركة مشاريع الكويت القابضة)

الفصل الأول

الإطار النظري لأنظمة الدفع الإلكترونية

تمهيد

لقد ظهرت وسائل الدفع الإلكتروني كنتيجة للتطور التكنولوجي، وكحل للمشاكل والعراقيل التي أفرزتها وسائل الدفع التقليدية، وبالفعل تمكنت وسائل الدفع الحديثة من الانتشار بسرعة، وقد ساعد في ذلك الجهود الكبيرة المبذولة من طرف البنوك لجذب أكبر عدد من العملاء وجعلهم يختبرون فعالية ومزايا هذه الوسائل حديثة النشأة .

وبمعرفة الناس لأنظمة الدفع الإلكترونية والتعامل بها بات من المستحيل استعمال النقود العادية من نقود ورقية ومعدنية، في معاملاتهم التجارية وبالتالي كان لابد من وجود وسائل تتماشى مع متطلباتهم .

وللتعرف على نظام الدفع الإلكتروني قسمنا الفصل إلى ثلاث مباحث وهي كالآتي:

المبحث الأول: ماهية أنظمة الدفع الإلكتروني

المبحث الثاني: رضا العملاء والمستفيدين

المبحث الثالث: الدراسات السابقة والقيمة المضافة للبحث

المبحث الأول: ماهية أنظمة الدفع الإلكتروني

إن أنظمة الدفع لا يفرضها القانون بل تنتج عن مميزات ثقافية وتاريخية واجتماعية واقتصادية لأي بلد وكذا التطورات التكنولوجية هذه المميزات تحدد أشكال وطرق استعمال وسائل الدفع الإلكترونية.

المطلب الأول: تعريف أنظمة الدفع الإلكترونية

وسائل الدفع المتطورة في الإنترنت هي عبارة عن صورة أو الوسيلة الإلكترونية التقليدية للدفع والتي نستعملها في حياتنا اليومية، الفرق الأساسي بين الوسيطتين هي أن وسائل الدفع الإلكترونية تتم وتسير كل عملياتها إلكترونياً، ولا يوجد للحالات ولا للقطع النقدية، وعلى هذا الأساس تم تعريف أنظمة الدفع الإلكتروني بعدة مصطلحات كالتالي:

إن مصطلح الدفع الإلكتروني مصطلح واسع يجمع في طياته كل وسائل الدفع التي تستخدم فيها تكنولوجيا متقدمة للوفاء، مثل التحويلات الإلكترونية للأموال، الشيك الإلكتروني والدفع بالنقود الإلكترونية (الحجازي، 2004، صفحة 25).

وأيضاً هو: إجراء العمليات البنكية بطرق الكترونية أي استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال الجديدة سواءً تعلق الأمر بالأعمال البنكية التقليدية أو الجديدة ، وفي ظل هذا النمط لن يكون العميل مضطراً للتنقل إلى البنك إذ أمكنه القيام بالأعمال التي يريدونها من بنكه من أي مكان وفي أي زمان (الحداد، 2012، صفحة 55).

ومن هنا يمكننا إعطاء تعريف شامل لأنظمة الدفع الإلكتروني كالتالي (الرومي، 2004، صفحة 127):

إن أنظمة الدفع الإلكترونية تقابل كل دفع لقيمة مالية بالرجوع إلى آليات إلكترونية، ويعني اتجاه البنوك نحو التوسع في إنشاء مقر لها عبر الانترنت .

وهي أيضا مجموعة من الوسائل والتقنيات الإلكترونية التي تسمح بتحويل أموال بشكل مستمر وآمن لتسديد دين ما على السلع والخدمات بصفة تلغي العلاقة المباشرة بين الدائن والمدين من أهمها بطاقة الائتمان.

المطلب الثاني: أنواع أنظمة الدفع الإلكترونية

1- البطاقات البنكية (غنيم، 2008، صفحة 242): تعرف البطاقات البنكية على أنها بطاقات بلاستيكية ومغناطيسية يصدرها البنك لصالح عملائه بدلا من حمل النقود، فهي بطاقة بلاستيكية مستطيلة الشكل تحمل اسم المؤسسة المصدرة لها، و شعارها وتوقيع حاملها، وبشكل بارز رقمها، واسم حاملها ورقم حسابه وتاريخ انتهاء الصلاحية، وهي وسيلة دفع حديثة تقدم مميزات أفضل من تلك التي تقدمه وسائل الدفع التقليدية، ولذلك انتشر استعمالها عبر العالم.

كما تستخدم هذه البطاقات في السحب النقدي من الآلات الصراف الآلي Automated ATM و Teller Machines وفي شراء السلع والحصول على السلع والخدمات، حيث تعطي لحاملها قدرا كبيرا من المرونة في السداد، و قدر أكبر من الامان وتكلفة أقل في إتمام العمليات، وبسرعة أكبر في إتمام التسويات المالية وللبطاقة البنكية عدة تسميات فهناك من يطلق عليها البطاقة البلاستيكية أو النقود البلاستيكية على أساس أنها تصنع من مادة البلاستيك، وتحل محل النقود في مختلف الالتزامات.

كما عرفت المادة 543 مكرر 23 تجاري جزائري بطاقة الدفع بنصها: "تعتبر بطاقة الدفع كل بطاقة صادرة عن البنوك والهيئات المالية المؤهلة قانونا وسمح لصاحبها بسحب أو تحويل الأموال" (يوسف، 09/05/2011، الصفحات 68-69).

1-2- أنواع البطاقات البنكية : هناك عدة أصناف للبطاقات البنكية منها:

1-2-1 البطاقات الائتمانية (credit card): وهي "البطاقات التي تتيح لحاملها الحصول على الائتمان" (شعبان، 2006، صفحة 19)، يستطيع المستهلك استعماله لشراء مستلزماته ثم التسديد

لاحقا فإذا كان غير راغب في تسديد جميع ما قام باقتراضه (شرائه) في اي شهر فإنه يسمح له بتدوير جزء من المبلغ المقترض إلى الشهر التالي ويترتب عليه في هذه الحالة دفع الفائدة على الرصيد المدين، وتنقسم الى قسمين: بطاقات ائتمانية متجددة وبطاقات ائتمانية غير متجددة. (المصرفية، 1995، صفحة 19).

1-2-2- البطاقات الائتمانية المتجددة (raveling credit card): هي نوع من بطاقات الدفع تستخدم كأداة وفاء وائتمان في نفس الوقت، فهي تتيح لحاملها الحصول على السلع والخدمات للبنك المصدر لتلك البطاقة فالائتمان المتولد عن استخدام هذه البطاقة يعد دينا متجددا على صاحبها، أي أن صاحب البطاقة غير ملزم بدفع قيمة الفاتورة المرسلة إلى البنك كل شهر بل ملزم بدفع جزء منها فقط حسب الاتفاق بينه وبين البنك وهو مخير في الباقي بين أن يقضي في المعد المحدد أو يدعه معلقا بذمته، و يكون ملزما بدفع فوائد شهرية على هذا التأخير في الدفع وتحسب الفوائد بصفة يومية على المبالغ المتبقية وتلجأ بعض البنوك لمطالبة العميل بمبلغ مالي تبقيه رهنا مقابل عمليات البطاقة (العز، 2008، الصفحات 234-235).

و من الأمثلة على هذا النوع من البطاقات الائتمانية المتجددة:

1-2-3- بطاقة الإنترنت (internet card):

هي بطاقة بلاستيكية تلزم بها شركة المصارف بإصدار هذه البطاقات ماستر كارد وفيزا كارد إذ يكون عليها رقم شخصي افتراضي (virtual number) يسلم إلى حامل البطاقة وهي بطاقة الائتمان خاصة بالتسوق عبر الإنترنت أو عبر وسائل إلكترونية بوجه عام.

و يعين فيها حد السحب بشكل منخفض قياسيا على غيرها من البطاقات 2000 دولار أمريكي تقريبا من أجل الحد من مخاطر الغش والاحتيال وكذلك من أجل زيادة عامل الاطمئنان للحامل عند تعيين رقم بطاقته خلال إجراء عملياته عبر الشبكة لأن السحب من بطاقة الائتمان يكون في العادة مرتفعا، كما يمكن لحامل البطاقة أن يطلب تعديل سقف السحب للبطاقة في العملية الواحدة أو بشكل دائم إذا كانت عملياته تتطلب ذلك شرط موافقة المصرف (سفر، 2008، الصفحات 96-97).

2-2-1- البطاقات الائتمانية غير المتجددة:

تسمى كذلك بطاقة الخصم الشهري أو بطاقة الوفاء المؤجل أو بطاقة الحساب والفرق الرئيسي بين هذه البطاقة وسابقتها أنه لا يمكن أن يكون لدى حاملها حساب لدى البنك المصدر ومن ثم فعندما يقوم الفرد باستخدامها فإنه يحصل آلياً على قرض (ائتمان) مساوياً لقيمة السلعة أو الخدمة ولكل عميل حدٌ أعلى للقرض يحدده العقد ويسمى خط الائتمان، ويلتزم حامل البطاقة لشروط الإصدار بتسديد كامل مبلغ الفاتورة خلال فترة لا تزيد عن 30 يوماً من تاريخ استلامه لها، وفي حالة المماثلة يقوم البنك المصدر بإلغاء عضوية حامل البطاقة وسحبها منها(العز، 2008، الصفحات 233-234) ومن أهم هذه البطاقات:

بطاقة الصرف البنكي: تعرف هذه البطاقة أيضاً ببطاقات الصرف الشهري، لأنه يجب على العميل أن يقوم بالسداد بالكامل خلال نفس الشهر الذي يتم فيه السحب بمعنى أن فترة الائتمان التي منحها هذه البطاقة لا تتجاوز الشهر واحد(غنيم، 2008، الصفحات 307-308)، ومن ثم لا يتحمل العميل جراء ذلك أية فوائد وتقع في مقدمتها البطاقة الخضراء و(American Express) (المصرفية، 1998).

3-2- البطاقات غير الائتمانية:

هذا نوع من البطاقات يعتبر أوسع البطاقات انتشاراً في العالم لأنه يقلل من مخاطر الديون المعدومة لدى البنوك المصدرة للبطاقات ويتميز هذا النوع بأنه لا يعطي العميل أي ائتمان، (القيلوني، 2002، صفحة 66).

و يمكن تقسيم هذه البطاقات كما يلي:

3-2-1- البطاقة المدينة (débit card):

تعتمد هذه البطاقات على وجود أرصدة فعلية للعميل لدى البنك في حسابات جارية لمقابلة المسحوبات المتوقعة للعميل حامل البطاقة، (بسيوني، 1997، صفحة 72)، بحيث يتطلب هذا

النوع من البطاقات وجود حساب بنكي جاري لصاحب البطاقة حيث يتيح استخدام البطاقة عملية التسوية أو الدفع من خلال تمكين المستفيد (البائع) من سحب الأموال من حساب صاحب البطاقة الذي يفترض فيه أن يكون حسابه مدينا وفي حالة العكس (دائنا) لا تتم عملية التسوية تتطلب رصيدا كافيا ومغطيا للنفقات المجرات بواسطة البطاقة (سماح شعبور، 2015-2016، صفحة 24).

3-2-2- بطاقة الدفع المسبق:

حيث يقوم صاحب البطاقة الإلكترونية بشحنها بمبلغ مالي وعند اتمام أي معاملة تجارية يتم سحب المقابل المالي من هذه البطاقة حتى ينتهي المبلغ المشحون أو المعبأ في البطاقة ولإعادة استخدامها يجب اعادة شحنها وهكذا، وقد عممت هذه الطريقة على مجالات عدة أهمها قطاع الاتصالات الهاتفية الثابتة والنقالة (سماح شعبور، 2015-2016، صفحة 24).

3-2-3 - أجهزة الصراف الآلي (المصرفية، 1999، صفحة 79):

لقد عرفت أجهزة الصراف الآلي تطورا كبيرا ففي السبعينات ظهرت كبديل لموظفي الصرافة في الفروع المصرفية، للتقليل من عدد المعاملات داخل البنك، أما في الثمانينات بدأ الاهتمام بتخفيض التكاليف، ومن ثم البحث على تحقيق ميزة تنافسية وفي التسعينات أدت التطورات التكنولوجية إلى إنشاء المحطات صراف آلي صغير ذات تكلفة قليلة.

و نجد أن البنوك استفادت من وراء استخدام هذه الآلات في الدارة النقدية:

- تقليل حجم التعامل بالشيكات بالنسبة لكل موظف في البنك؛

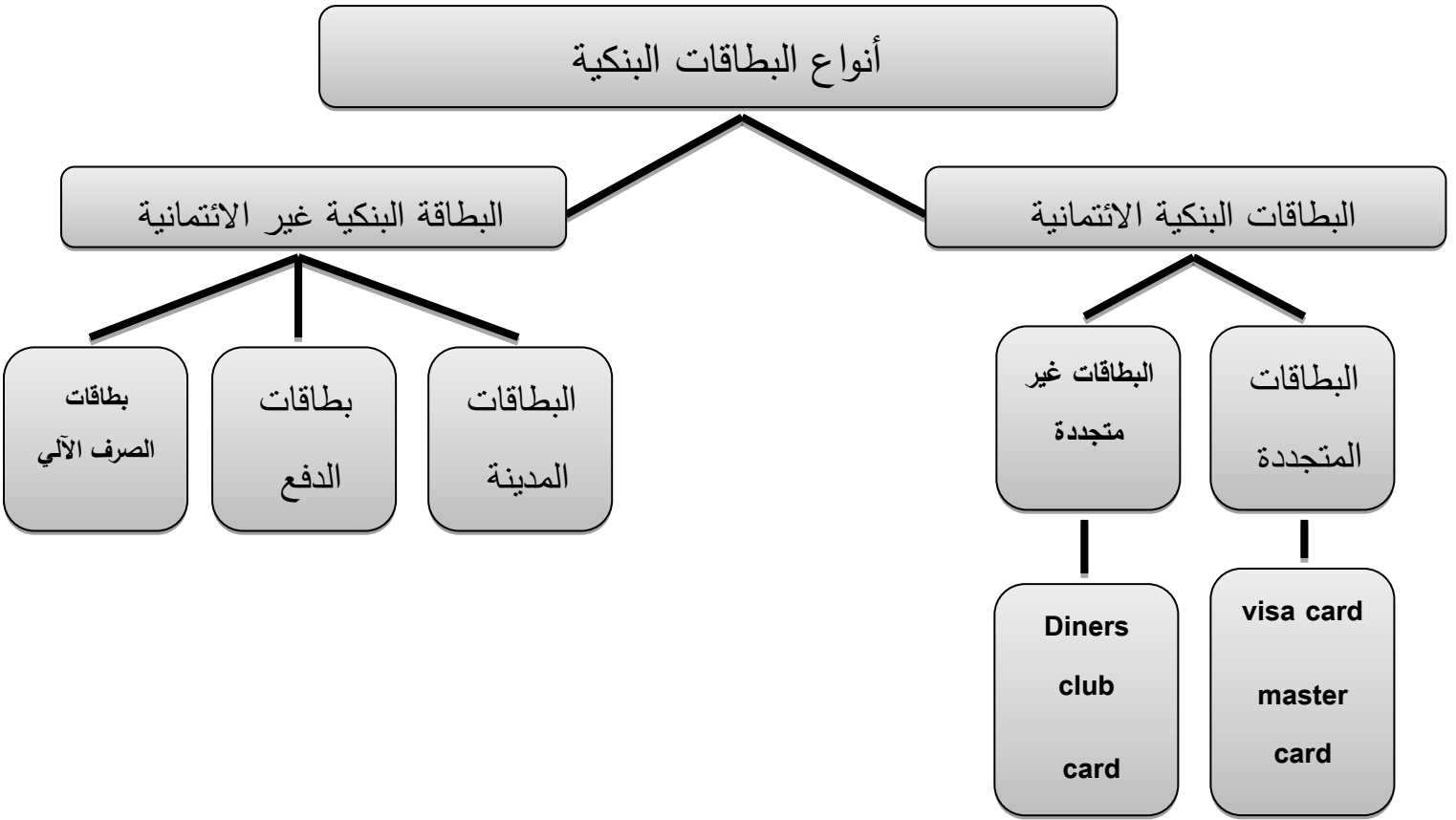
- انخفاض حجم النقدية المطلوبة للعمليات؛

- تقليل مصاريف معالجة الشيكات الصادرة والواردة؛

- تقدي فترات التأخر التي تتأخر فيها الشيكات لكي تصل إلى البنك.

وهناك عدة أنواع من البطاقات البنكية والشكل التالي يوضح ذلك:

الشكل رقم (01) : التقسيم الاساسي للبطاقات البلاستيكية



(باتورة، 1998، صفحة 47)

2- البطاقات الذكية (smart cards):

تعتبر نوع من البطاقات الجديدة تسمح للعميل باختيار طريقة التعامل سواء كان ائتماني أو دفع فوري، وهو ما يجعلها بطاقة عالمية تستخدم على نطاق واسع في معظم الدول الأوروبية والأمريكية، ومن الأمثلة للبطاقات الذكية، بطاقة موندكس (Mondex card) التي تم طرحها لعملاء المصارف وتوفر لهم العديد من المزايا، ظهرت هذه البطاقات تماشياً مع التطورات التكنولوجية (الطائي، 2010، صفحة 187).

و يمكن تعريفها أيضاً على أنها "عبارة عن كارت بلاستيكي يتشابه من حيث الحجم والشكل ببطاقات الائتمان، ولكنه مزود بكمبيوتر صغير به ذاكرة تسمح بتخزين بيانات يمكن استدعاؤها بطريقة منظمة

وتسمح البطاقة الذكية كذلك بتخزين نقود أو وحدات الكترونية يمكن استخدامها في سداد أثمان السلع والخدمات" (غنام، 2007، صفحة 16).

تمكن هذه البطاقة حاملها من اختيار طريقة التعامل بها سواء كان هذا التعامل ائتماني أو عن طريق الدفع الفوري، كما أنها تعد بالنسبة للتعامل حاسوب متنقل، وتمتاز هذه البطاقات بالحماية ضد التزوير والتزيف والنسخ والتقليد (العلاق، 2010، صفحة 149).

2-1- أنواع البطاقات الذكية:

نميز نوعين من البطاقات الذكية وهي (الطيبي، 2008، صفحة 137):

2-1-1- النوع الأول: هي البطاقات المتصلة والتي عند استخدامها يجب إيصالها مع قارئ للبطاقات الذكية حتى تتم عملية تحديث المعلومات وقراءتها من قبل شريحة الكمبيوتر الموجودة على البطاقة الذكية.

2-1-2- النوع الثاني: هي البطاقات الغير متصلة حيث تتم عملية تعديل البيانات وقراءتها عبر بثها لاسلكيا، وتعتبر ملائمة وسريعة، وهي تتطلب من المستخدم إدخال كلمة المرور واسم المستخدم صحيحين حيث تعطيهما المزيد من الأمن والحماية من السرقة والاحتيال، وتخزن المعلومات بطريقة مشفرة وأيضا من الممكن أن تحتوي على صورة حاملها في أحد أوجهها، كل ذلك يعطيهما المزيد من الأمن والتفوق على بطاقات الاعتماد لمنع السرقة والاحتيال من قبل كلا الطرفين البائع والمشتري.

3- النقود الإلكترونية (فروة، 2009، صفحة 63):

دأبت الأدبيات الحديثة عن استخدام مصطلحات مختلفة للتعبير عن مفهوم النقود الإلكترونية، فقد استخدم البعض اصطلاح النقود الرقمية (Digital Money) أو العملة الرقمية (Digital currency)، بينما استخدم البعض الآخر مصطلح النقدية الإلكترونية وبغض النظر عن الاصطلاح المستخدم، فإن هذه التعبيرات المختلفة تشير إلى مفهوم واحد وهو النقود الإلكترونية.

تعرف على أنها: " قيمة نقدية مخزنة على وسيلة إلكترونية مدفوعة مقدما وغير مرتبطة بحساب بنكي، وتشير إلى سلسلة الأرقام الإلكترونية التي تستخدم للتعبير عن قيم معينة، (غنيم، 2008، صفحة 236) وتحظى بقبول واسع من غير مقام بإصدارها و تستعمل كأداة للدفع لتحقيق أغراض مختلفة".

3-1- أنواع النقود الإلكترونية:

هناك عدة تقسيمات للنقود الإلكترونية من بينها (سعيد حنان، 2014 - 2015، صفحة 30):

3-1-1- من حيث متابعتها والرقابة عليها نفرق بين ما يلي:

- **نقود إلكترونية قابلة للتعرف عليها:** وتتميز باحتوائها على معلومات عن الشخص الذي قام بسحب النقود من المصرف في بداية التعامل، ثم الاستمرار كما هو الشأن بالنسبة للبطاقات الائتمان في متابعة حركة النقود داخل النظام الإلكتروني وحتى يتم تدميرها في آخر المطاف؛
- **نقود إلكترونية (غير إسمية مغلقة الهوية):** وهي تستخدم تماما كالأوراق النقدية من حيث كونها مثبتة الصلة بمن يتعامل بها، فلا تترك ورائها أثر يدل على هوية من انتقلت منه وإليه .

3-1-2- حسب الأسلوب التعامل بها:

كما يمكن تقسيمها حسب هذا الأسلوب إلى (عربية، 2012، الصفحات 16-17):

- **نقود إلكترونية ناشئة عن طريق الشبكة:** وهي نقود رقمية يتم تداولها من مصرف أو مؤسسة مالية أخرى، وتخزينها في أداة معينة داخلية توضع في جهاز الحاسوب الشخصي وبالضبط على الفأرة الخاصة لهذا الجهاز، ترسل النقود الرقمية عبر الإنترنت إلى المستفيد في ظل إجراءات تضمن لهذا التعامل قدرا كبيرا من الأمان والسرية، فهي نقود حقيقية ولكنها رقمية وليست مادية وتتطلب معظم الأنظمة المطروحة حاليا والتي تستخدم هذا الأسلوب اتصال طرفي التعاقد إلكترونيا بالمصدر للتأكد من سلامة النقود المتداولة وهو ما يقلل من احتمالات الغش والتزيف.
- **نقود إلكترونية خارج الشبكة:** وهنا تتم التعاملات دون الحاجة للاتصال المباشر بالمصدر، فهي تتخذ عادة صورة بطاقة يحوزها المستهلك وتتضمن مؤشرا يظهر له التغييرات التي تطرأ على قيمتها

المختزنة بعد إجراء كل تعامل نقدي، وهي تثير قدرا أكبر من المشاكل خاصة فيما يتعلق بالأمان من مخاطر الصرف المزدوج.

4- الشيكات الإلكترونية (حميت فشيت، 2011، صفحة 09):

الشيك الإلكتروني عبارة عن بيانات يرسلها المشتري إلى البائع عن طريق البريد الإلكتروني المؤمن، وتتضمن هذه البيانات التي يحتويها الشيك البنكي، من تحديد مبلغ الشيك البنكي، من تحديد مبلغ الشيك واسم المستفيد واسم من أصدر الشيك وتوقيعه، و يكون هذا التوقيع عن طريق رموز خاصة.

و قد أثبتت نتائج الدراسات أن تكلفة تشغيل الشيك الإلكتروني أقل بكثير من تكلفة تشغيل الشيك الورقي حيث أوضحت أن تكلفة هذه الأخيرة 29 سنتا بينما تكلفة تشغيل الشيك الإلكتروني 21 سنت فقط.

الشكل رقم (2) : نموذج عن الشيك الإلكتروني

Enter the numbers from the bottom of your check as illustrated below.

* 123456789 * 1234567890123 *	
Bank Routing Code	Bank Account Number

Your name as it appears on your check John Doe	Your phone number (253) 555-1212	Check number 1011
Your address as it appears on your check 1234 Any Street Your city, state & zip code Any Town, WA 98000	09/21/2001 11:11:14 AM Secure. Accurate. Reliable. >	
Pay To The Order Of: Text Transactions Only One Hundred Ninety-Five Dollars and 99 Cents		\$195.99 US Dollars
Memo: PayByCheck Demo	Signature: John Doe	Help
Bank Routing Code and Bank Account Number * 123456789 * 1234567890123 *		

For security reasons, please enter the last four digits of your social security number.
0000

Enter your email address so that we may send you a receipt:
someone@somewhere.com

Remember me the next time I use PayByCheck.com
(This information will be stored securely on your computer using a SubCrypted cookie)

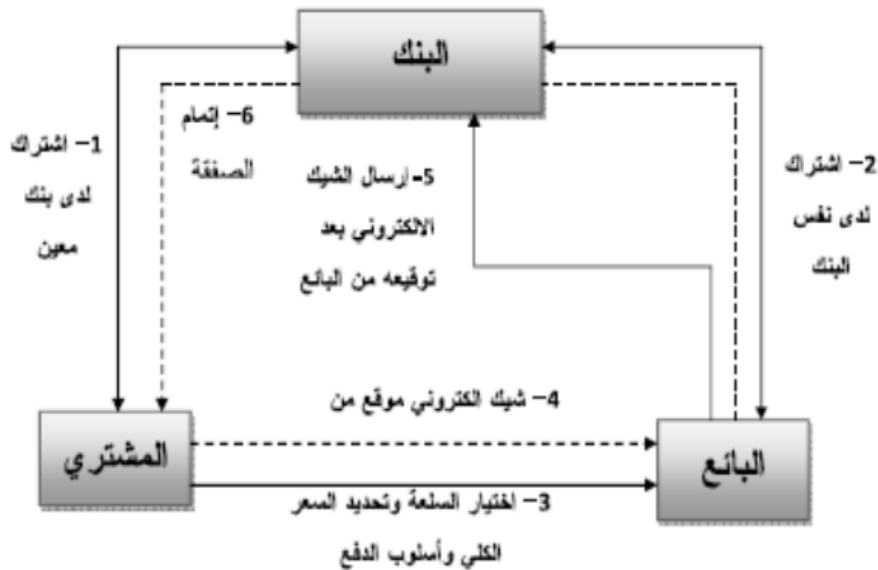
Your computer is identified as: 10.10.2.04

(حميت فشيت، 2011، صفحة 9)

1-4- فوائد الشيك الإلكتروني:

- للشيك الإلكتروني عدة فوائد تتمثل أهمها فيما يلي (خلف، 2008، صفحة 251):
- زيادة كفاءة إنجاز عمليات الحسابات والودائع للتجارة والمؤسسات المالية؛
- تسريع عملية الدفع والمحاسبة التي يقوم بها الزبون؛
- تزويد الزبون بمعلومات وتفصيلات أكثر في كشف الحسابات؛
- خفض تكاليف المصرفيات الإدارية من خلال زيادة السرعة وتقليل تكلفة المواد الورقية والطباعة.

الشكل رقم (03): مراحل التعامل بالشيك الإلكتروني



(رضوان، 1999، صفحة 70)

من خلال الشكل يتبين أن التعامل مع الشيك الإلكتروني يتم عن طريق ثلاث أطراف متمثلة في كل من: مصدر الشيك وحامل الشيك وكذا البنك، حيث ينتقل الشيك المصدر إلى المستفيد والمتمثل في حامله والذي بدوره يقدمه إلى البنك عبر الإنترنت حيث يتم التحقق من سلامة البنك والتوقيع الإلكتروني وبعدها يتم صرف الشيك لصالح حامله وإلغاء الشيك وإعادة إلكترونيًا إلى حامله بعد الصرف وتحويل المبلغ (الصيرفي، 2006، صفحة 47).

5- التحويلات الإلكترونية للأموال:

يقصد به مجموعة من القواعد و الاجراءات المعتمدة في تحويل الاموال عبر البنوك الالكترونية أو بنوك الإنترنت مرخص لها بالقيام بهذه العملية ويتم إصدار أمر التحويل عن طريق كمبيوتر ومن خصائصها ضمان الامان وأكثر مصداقية للمتعاملين إضافة إلى أنها مجموعة من العناصر كاختصار الزمن ووفرة الجهد والتكلفة وسير في التعامل بفعل قابليته للتجزئة بفعل توزيع مبلغ مستند التحويل على أكثر من مستفيد على غرار الشيك (الحبيب بن باير، 2011، صفحة 05).

5-1- أهمية عملية التحويلات الإلكترونية:

وتتمثل أهمية عملية التحويل الإلكتروني في(علي القباني، 2006، صفحة 65):

- تنظيم الدفعات: يكفل الاتفاق على وقت الاقتطاع وتسديد قيمة التحويلات المالية وتنظيم عمليات الدفع؛
- تسيير العمل: ألغت عملية المقاصة الآلية حاجة العميل والتاجر إلى زيادة البنك لإيداع قيمة التحويلات المالية مما يعني تسيير الأمر ورفع عملية نظام العمل؛
- السلامة و الأمن: إزالة المقاصة الآلية والتحويلات المالية الإلكترونية الخوف من سرقة الشيكات الورقية والحاجة إلى تناقل الأموال السائلة؛
- تحسين التدفق النقدي: رفع إنجاز التحويلات المالية الإلكترونية موثوقية التدفق النقدي وسرعة تناقل النقد؛
- تقليل الأعمال الورقية: يتمثل ذلك في الاعتماد على النماذج الورقية والشيكات التقليدية وغيرها من المعاملات الورقية؛
- زيادة رضا العملاء: تكفل سرعة التحويل الإلكتروني وانخفاض كلفتها إلى تحقيق رضا العملاء وتوظيف ثقتهم في التعامل مع التاجر أو الشركة.

6- المحافظ الإلكترونية:

وهي وسيلة وفاء جديدة تصلح لسداد المبالغ قليلة القيمة، وقد ظهرت هذه الوسيلة الجديدة نتيجة تزاوج تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بتكنولوجيا الكروت الذكية، فقد استفادت البنوك والمؤسسات المالية من التقدم المذهل في كلا النوعين من التكنولوجيا وكرسته في خدمة عملائها

من خلال خلق وسيلة وفاء جديدة تستخدم في سداد المبالغ قليلة القيمة بشكل مباشر أو غير مباشر، (غنام، 2007، صفحة 12) و فيما يلي نموذج عن المحفظة الإلكترونية:

الشكل رقم (04): نموذج عن المحفظة الإلكترونية



(الحبيب بن باير، 2011، صفحة 11)

1-6- مزايا وعيوب المحفظة الإلكترونية:

- مزاياها (قنديل، 2005، صفحة 84):
- توفير الوقت والجهد بحفظ كل المعلومات عن بطاقة ائتمان معينة بحيث بنقرة واحدة يتم إدراج لكل هذه المعلومات بدون عناء طباعتها مرة أخرى باستخدام لوحة المفاتيح؛
- قدرة على حفظ المعلومات عن بطاقة الائتمان وعملية الشحن والفواتير وغيرها؛
- يمكن استخدامها للدفع عبر الإنترنت وفي الأسواق التقليدية؛
- يمكن استخدامها لدفع ثمن الأشياء الصغيرة كالمجلات وطلبات الوحدات الجاهزة.

- عيوبها وتتمثل في (خلف، 2008، الصفحات 244 - 245):
- إمكانية سرقة المعلومات من حاسوب التاجر؛
- في حالة سرقة البطاقة وقيام السارق بإجراء عمليات شراء بواسطتها فإن مصدر البطاقة يحمل هذه التكلفة على حساب صاحب البطاقة ويرسلها للتاجر؛
- غير قابلة للحمل وتحتاج وقت للتفريغ وللتركيب على الكمبيوتر المستخدم.

المطلب الثالث: خصائص وأهمية أنظمة الدفع الإلكتروني

1- خصائص أنظمة الدفع الإلكترونية:

- تتميز أنظمة الدفع الإلكترونية بالخصائص الآتية (مرزوق، 2016 - 2017، الصفحات 33-34):
 - يتسم الدفع الإلكتروني بالطبيعة الدولية: أي أنه وسيلة مقبولة في جميع الدول، حيث يتم استخدامه لتسوية الحساب في المعاملات التي تتم عبر الفضاء الإلكتروني بين المستخدمين في كل أنحاء العالم؛
 - يتم الدفع من خلال استخدام النقود الإلكترونية: وهي قيمة نقدية تتضمنها بطاقة بها ذاكرة رقمية أو الذاكرة الرئيسية للمؤسسة التي تهيمن على إدارة عملية التبادل؛
 - يستخدم هذا الأسلوب لتسوية المعاملات الإلكترونية عن بعد: حيث يتم إبرام العقد بين أطراف متباعدين في المكان، ويتم الدفع عبر شبكة الإنترنت، أي من خلال المسافات بتبادل المعلومات الإلكترونية بفضل وسائل الاتصال اللاسلكية، يتم إعطاء أمر الدفع وفقاً لمعطيات إلكترونية تسمح بالاتصال المباشر بين طرفي العقد؛
 - يلزم تواجد نظام مصرفي معد لإتمام ذلك: أي توافر أجهزة تتولى إدارة هذه العمليات التي تتم عن بعد لتسهيل تعامل الأطراف وتوفير الثقة بينهم؛
 - يتم الدفع الإلكتروني بأحد الأسلوبين:
- ✓ الأسلوب الأول: من خلال نقود مخصصة سلفاً لهذا الغرض (الدفع عبر شبكة الانترنت، وذلك بتبادل المعلومات الإلكترونية بفضل وسائل الاتصال اللاسلكية)، ومن ثم فإن الدفع لا

يتم إلا بعد الخصم من هذه النقود، ولا يمكن تسوية المعاملات الأخرى بغير هذه الطريقة، ويشبه ذلك العقود التي يكون الثمن فيها مدفوعا مقدما؛

✓ **الأسلوب الثاني:** من خلال البطاقات البنكية العادية، حيث لا يوجد مبالغ مخصصة مسبقا لهذا الغرض، بل إن المبالغ التي يتم السحب عليها بهذه البطاقات قابلة للسحب عليها بوسائل أخرى كالشيك لتسوية أي معاملات مالية.

- يتم الدفع الإلكتروني من خلال نوعين من الشبكات:

✓ **النوع الأول:** شبكة خاصة يقتصر الاتصال بها على أطراف التعاقد، ويفترض ذلك وجود معاملات وعلاقات تجارية ومالية مسبقة بينهم؛

✓ **النوع الثاني:** شبكة عامة، حيث يتم التعامل بين العديد من الأفراد لا توجد بينهم قبل ذلك روابط معينة.

2- أهمية وسائل الدفع الإلكترونية:

تتمتع أنظمة الدفع الحديثة بأهمية كبيرة تتمثل في النقاط التالية(مرزوق، 2016 -

2017، صفحة 35):

- إن اتساع نطاق التجارة الإلكترونية سمح بتضاؤل دور النقود الورقية والدفع التقليدي أمام ازدهار وسائل الدفع الحديثة، حيث كانت النقود الوسيلة الرئيسية لتسوية المعاملات المالية وكان الدفع يتم بصورة سائلة أو بواسطة بديل للشيك وغيرها من وسائل الدفع التقليدية؛

- لكن تلك الوسائل لا تصلح في تسهيل التعامل الذي يتم عن بعد في بيئة غير مادية كالعقود الإلكترونية التي تتم عبر شبكة الإنترنت حيث تتوارى المعاملات الورقية، من هنا تظهر أهمية ابتكار وسائل سداد تتفق مع طبيعة التجارة الإلكترونية، لهذا يتم الدفع إلكترونيا؛

- يمكن للعميل الوفاء بمقابل السلعة أو الخدمة بنفس الطرق التقليدية المتبعة في التعاقد بين غائبين مثل إرسال شيك عن طريق البريد أو من خلال الفاكس، أو إرسال البيانات الخاصة بحساب بنكي، لكن هذه الوسائل لا تصلح في خصوصية التجارة الإلكترونية

ومقتضيات السرعة فيها، لذا كانت أهمية اللجوء إلى الدفع الإلكتروني من خلال شبكة اتصال لاسلكية موحدة عبر الحاسب.

المبحث الثاني: رضا العملاء والمستفيدين

تطورت المفاهيم الإدارية لدى قادة العمل التجاري والخيري مما أدى إلى الاهتمام عملياً برضا العميل أو المستفيد التي تؤثر إيجابياً على نجاح الشركات الرائدة وفي هذا المبحث سنعرض عدداً من المفاهيم المرتبطة برضا المستفيدين والعملاء.

المطلب الأول: مفهوم رضا الزبائن

العميل أو المستفيد أو الزبون أو المتعاملون كلها ألفاظ متشابهة في معانيها، لكنها تختلف بحسب واقع المنظمات وتخصصاتها، فهناك منظمات تجارية كالشركات والمؤسسات، وهناك المنظمات الخيرية والمنظمات غير الربحية، والمنظمات الداعمة، والمنظمات العامة - الحكومية - وغيرها تختلف في مفهوم رضا الزبائن كما يلي (المهيدب، 2017، صفحة 121):

فالعامل في المنظمات التجارية والشركات والمؤسسات: هو الزبون، وهو صاحب القوة الشرائية في المنظمة، فكلما زاد الطلب على منتجات المنظمة زادت أرباحها وزادت أسعارها أيضاً.

أما العملاء في المنظمات الخيرية فهم كثر، فمنهم العملاء المستفيدون كذلك المتطوعون والداعمون أيضاً، وكل فريق من هؤلاء العملاء يحتاج إلى نوع مخصص من أساليب التعامل للوصول إلى مستوى الرضا الذي يرضي هذا النوع من العملاء، والذي ينبغي على المنظمة هو التعرف على كل نوع من أنواع أسواقها، وكيفية كسب رضا هذا النوع من العملاء.

- **العامل في المنظمات الداعمة:** العملاء في المنظمات الداعمة هي المنظمات الخيرية والتنمية ومن يتواصل معها من أعضائها، وهم في الغالب موظفون ومتطوعون ووجهاء في مجالس الإدارات، يغلب عليهم أنهم عاملون متقنون باذلون.

- **العميل في المنظمات التعليمية:** الطالب في المقام الأول، ثم أسرته في المقام الثاني، ثم المعلم وأسرته والتمتع في المقام الثالث.

وهكذا فكل نوع من المنظمات العامة والخاصة والخيرية وغير الربحية والاجتماعية والطبية لها أنواع من العملاء و المستفيدين.

المطلب الثاني: أهمية رضا الزبائن (المهيدب، 2017)

أظهرت الدراسات أن رضا العميل يؤثر تأثيراً إيجابياً على نجاحات المنظمات الربحية والمنظمات غير الربحية، لذا فإن عدد من المنظمات الكبيرة والعلاقة تضع اهتماماً خاصاً برضا العملاء، وهناك كثير من الشركات العملاقة (سيسكو Cisco مثلاً) تضع أولوية خاصة لرضا العميل كسياسة أساسية لها ويؤكد "Iwaarden & Wiele" على أهمية تطوير الجودة في الشركات الكبرى المتصلة بالإنترنت، للوصول إلى رضا المستفيد وأثره في تطور هذه الأسواق، حيث إن تجارة الإنترنت تقاس اليوم بالتربليونات، قد بلغ العملاء أكثر من بليون عميل، يقول أحد أكبر منظري الإدارة (بيتر دراكر): "إن مهمة العملية التجارية هي استقطاب العملاء والاحتفاظ بهم"، وبدون بذل المحاولات للوصول إلى رضا العميل فإنه لا يمكن الاحتفاظ بالعملاء فضلاً عن استقطاب غيرهم .

المطلب الثالث: الفوائد المجتابة من رضا الزبائن والمستفيدين

هناك أمور أساسية يمكن الوصول إليها عبر الوصول إلى رضا العملاء ومن هذه الأمور (المهيدب،

2017):

- كسب الولاء loyalty Customer؛
- العبارات الإيجابية عن المنتج أو المنظمة أو علامتها التجارية؛
- استقطاب عملاء ومستفيدين آخرين؛
- الاحتفاظ بالعملاء ؛
- تغيير سلوكيات العميل الشرائية إلى الإيجابية؛

- الربحية؛
- الثقة ؛
- رضا العاملين بالمنظمة.

المبحث الثالث: الدراسات السابقة

من خلال البحث الواسع في الدراسات السابقة لموضوع دور أنظمة الدفع الإلكترونية في تعزيز رضا الزبائن تم الاطلاع على الدراسات التالية:

أولاً: الدراسات في الجزائر: وتمثلت فيما يلي:

- **زهير زواش (2010 - 2011):** حيث تناول في دراسته دور نظام الدفع الإلكتروني في تحسين المعاملات المصرفية مستخدماً في ذلك مؤشرات نقدية، واستنتج الباحث في هذه الدراسة على ضرورة مواكبة البنوك للتطورات التكنولوجية من خلال تحديث وسائلها للاستفادة من سرعة تنفيذ المعاملات وتدنية تكاليفها.
- **أما عرابة رابح (2012):** تناول في دراسته دور تكنولوجيا الخدمات المصرفية الإلكترونية في عصنة الجهاز المصرفي الجزائري وتوصلت هذه الدراسة إلى أن الخدمات المصرفية الإلكترونية لها أهمية بالغة كالاقتصاد في الوقت والتكاليف وبالتالي زيادة الأرباح و دعم الاقتصاد الوطني.
- **وهدفت دراسة فيحاء عبد الخالق، سهام محمد حاسم (2012):** فقاما بدراسة أثر استخدام البطاقات الائتمانية في تخفيض التكاليف وزيادة الإيرادات المصرفية معتمدين على الاستبيان وبرنامج SPSS لتحليل البيانات، وتوصلتا في هذه الدراسة إلى عدة استنتاجات أهمها تنمية الوعي المصرفي لدى الزبائن لتوسيع استخدام البطاقات الائتمانية.
- **أما باريش آسيا (2013):** قامت بتوضيح مدى تطبيق وسائل الدفع الإلكترونية في الجزائر بصفة عامة وتوصلت الباحثة في هذه الدراسة إلى أن ظهور وسائل الدفع الإلكترونية تسمح باختصار الوقت والتكلفة وتحقيق مزايا لم تتمكن وسائل الدفع التقليدية تحقيقها.

- **وتناولت ميهوب سماح(2014):** دراسة أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء التجاري والمالي للمصارف الفرنسية عن طريق استبيان، وتوصلت هذه الدراسة إلى أن وسائل تكنولوجيا المعلومات أدت إلى تطوير وسائل الدفع حتى تتلاءم مع رغبات الزبائن من جهة وتحسين الأداء المالي الجيد يعكس على ربحية البنك من جهة أخرى.
- **أما ابن مبارك يمينة، وآخرون (2014-2015):** تناولوا في دراستهم أبرز أنظمة الدفع الحديثة بالاعتماد على الدراسة الميدانية وتوصلت هذه الدراسة إلى أن وسائل الدفع الإلكترونية أكثر تنافسية لأنها تلبي أفضل خدمات للزبائن والبنوك وتوفر لهم الجهد والوقت والتكلفة وبالتالي تحقيق الزيادة في الإيرادات.
- **أما سماح شعبور، مصباح مرابطي(2016):** فقامت دراستهم على وسائل الدفع الإلكترونية في الجزائر، واقع وتحديات معتمدين على طريقة الاستبيان، وتوصلت هذه الدراسة إلى أن وسائل الدفع الإلكترونية غير مكلفة ومجردة من المادة لكن من جهة أخرى هي حديثة النشأة تتطلب تنظيمًا قانونيًا ودرجة أمان عالية.
- **وهدفت دراسة يوسف مرزوق (2017):** إلى توضيح واقع وسائل الدفع الحديثة في الجزائر وذلك باستخدام طريقة الاستبيان، بحيث توصل الباحث في هذه الدراسة إلى أن وسيلة الدفع الحديثة الإلكترونية سمحت باختصار الوقت والتكلفة وبالتالي زيادة الأرباح.
- **وتناولت موشير لطيفة، بشرى زينب(2018):** دراسة عن توضيح مدى تأثير وسائل الدفع الإلكترونية على الإيرادات المالية في المؤسسات التجارية عن طريق دراسة حالة بالاعتماد على بيانات الاستبيان، وتوصلت هذه الدراسة على المؤسسات التجارية يجب أن تعمل على تنويع وسائل الدفع الإلكترونية وتفعيل دورها لما لها من آثار إيجابية على إيراداتها المالية.
- **أما مرزوقي حورية، حيدة عائشة مباركة(2019):** فتناولت دراستهم على وسائل الدفع الإلكترونية ودورها في رفع إيرادات البنوك التجارية، بحيث هدفت هذه الدراسة إلى معرفة دور وسائل الدفع الإلكترونية في الرفع من إيرادات البنوك التجارية وتوصلت إلى أنها حققت مزايا في رفع إيرادات البنك عن طريق تقليل التكاليف والوقت.

ثانياً: الدراسات الأجنبية: وتمثلت فيما يلي:

– **Saidi atranda mustapha(2018)** : تهدف هذه الدراسة الى إبراز دور وسائل الدفع في البنوك التجارية النيجيرية بالاعتماد على دراسة ميدانية، وتوصلت هذه الدراسة إلى أن وسائل الدفع الإلكترونية في البنوك لها مساهمة كبرى في الأرباح المصرفية بالإضافة إلى قلة المخاطر فيها وقلة التكاليف.

– **The Impact of electronic payments on economic Growth,Mark and others (February ,2016) , kanada , Moody's Analytics**

قام الباحث بدراسة أثر تغير الدفع الإلكتروني على النمو الاقتصادي، وما تحققه من إيرادات على مختلف منتجات وخدمات، ولكن عن طريق استثمارها بطريقة إيجابية ومتطورة ، حيث قام الباحث بتحليل البيانات 70 دولة خلال فترة 2011-2015 ، وتوصل من خلالها أن استعمال بطاقات الدفع الإلكتروني بلغ حوالي 0.4 % من النمو في الاستهلاك، ليصل المعدل الى 206 مليون نسمة خلال نفس الفترة.

القيمة المضافة للبحث:

بعد إلقاء النظرة على مجموعة من الدراسات المشابهة إلى حد بعيد إلى بحثنا حيث بلغ عددها 12 دراسة التي تم تقسيمها إلى دراسات في الوطن العربي ودراسات أجنبية توصلنا في الأخير إلى النتائج التالية:

أوجه التشابه والاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة:

1. من حيث المنهج: اعتمدنا في دراستنا على المنهج الوصفي التحليلي وهذا ما شابه للعديد من الدراسات كدراسة ابن مبارك يمينة وآخرون.

2. **من حيث الأسلوب:** اعتمدنا في دراستنا على الاستبيان وهذا ما شابه لعدة دراسات كدراسة يوسف مرزوق، وأخرى اعتمدت على برامج الاحصاء SPSS كدراسة مارك واختلفت مع الدراسات الميدانية الأخرى كدراسة موشير لطيفة و بشرى زينب.
3. **من حيث المجتمع:** حيث طبقت الدراسة الحالية في الجزائر وهذا ما تتوافق فيه عدة دراسات كدراسة مرزوقي حورية وحيدة عائشة مباركة، واختلفت مع دراسات أخرى درست في خارج الوطن كدراسة Saidi atranda mustapha
4. **من حيث هدف الدراسة:** تهدف هذه الدراسة إلى توضيح دور أنظمة الدفع الإلكترونية في تعزيز رضا العملاء وهذا ما شابه مضمون بحثنا مع معظم الدراسات السابقة سماح شعبور ، فيحاء عبد الخالق، وسهام محمد جاسم.
5. **مساهمة الدراسة:** تأتي هذه الدراسة للبحث في الدور الذي تلعبه أنظمة الدفع الإلكترونية في تعزيز رضا الزبائن وذلك بدراسة حالة بنك خليج الجزائر وكالة أدرار AGB .

خلاصة الفصل

من خلال الفصل الأول نستخلص أن نظام الدفع هو مجموعة من التنظيمات والقواعد والوسائل والتقنيات التي تتم من خلالها عملية الدفع وقد مرت أنظمة الدفع بأشكال متعددة، وقد حققت نجاحا وقبولاً عام لدى المجتمع، فأصبحت هذه الوسائل والنظم تمثل الحل البديل بحيث سمحت وسائل الدفع الإلكترونية باختصار الوقت في تداولها ومعالجتها، لذلك سعت المصارف للتكيف والتعامل مع هذه الأنظمة الإلكترونية بكل فعالية وبنجاح وكفاءة ذات القبول الواسع عالمياً، وقد اتخذت وسائل الدفع الإلكترونية بدورها عدة أشكال متعددة منها البطاقات البنكية، الشيكات الإلكترونية، محافظ الدفع الإلكترونية التي ساهمت في زيادة رضا العملاء اتجاه خدمات البنك.

الفصل الثاني

واقع أنظمة الدفع الإلكترونية في الجزائر

دراسة حالة بنك خليج الجزائر

AGB - وكالة أدرار -

تمهيد:

بعد ما تناولنا في الفصل الأول الإطار النظري لأنظمة الدفع الإلكترونية ومفاهيم عامة حول رضا العملاء والمستفيدين، سنحاول في هذا الفصل عرض ومناقشة الجانب التطبيقي لهذه الدراسة من أجل التعرف على مدى مساهمة دور أنظمة الدفع الإلكترونية في تعزيز رضا الزبائن بالوكالة البنكية AGB -لولاية أدرار-، حيث تضمن وصف لمنهج الدراسة، وأفراد مجتمع الدراسة وعينتها، كما تضمن معالجة المعلومات الإحصائية باستخدام برمجة SPSS وعرض النتائج المتحصل عليها لتحليل هذه الدراسة.

ولتحقيق ما يهدف إليه هذا الفصل فقد تمت دراسته على النحو التالي:

المبحث الأول: بطاقة تعريفية حول بنك خليج الجزائر - وكالة أدرار -

المبحث الثاني: عرض الاستبيان

المبحث الثالث: تحليل الاستبيان والنتائج

المبحث الاول: بطاقة تعريفية حول بنك خليج الجزائر - وكالة أدرار -

نستعرض في هذا المبحث تقديم بنك الخليج للدراسة وبعض النتائج التي حققها البنك.

المطلب الأول: تعريف بنك خليج الجزائر AGB ومهامه.

أولاً: التعريف بشركة مشاريع الكويت القابضة "Kipco" (www.ag-bank.com):

أنشأت في عام 1975، وهي مجمع كويتي خاص وتعتبر إحدى شركات الاستثمار المدرجة في سوق الكويت للأوراق المالية ومن أكبر الشركات القابضة في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا، مع أصول خاضعة للإدارة من 19 مليار دولار (19000000000) دولار.

تمتلك المجموعة حصص في أكثر من 60 شركة في 21 دولة (في الدول العربية خاصة)، في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا، ويعمل فيها أكثر من ثمانية آلاف موظف (8000) في أنحاء العالم وتتمثل نشاطاته الرئيسية في القطاع المالي والقطاع الإعلامي كذلك.

كما تشارك شركة مشاريع الكويت القابضة بصورة مباشرة وغير مباشرة في مجالات عديدة، كالصحة والسياحة والصناعة والاستثمارات والعقارات، وترتكز استراتيجية التنمية التي تطلع بها المجموعة على تنويع الاستثمارات العامة والخاصة (القطاعية) والاستثمارات في الأوراق المالية، مع التقليل من المخاطر، وتهدف هذه المجموعة إلى تحقيق أقصى قدر من التأزر الموجود داخل نفس القطاع، وكذلك بين مختلف شركات المجموعة، ويستند النهج الإداري للمجموعة على تشجيع اعتماد أفضل الممارسات من طرف كافة فروعها (الشركات التابعة لها)، سمعة الجودة والتميز بين أوساط المستثمرين في منطقة الشرق الأوسط.

إذ أن الطموحات المجموعة لا تقتصر على أن تظهر في المرتبة الأولى للمستثمرين في المنطقة بل تسعى إلى تعزيز المساهمة الفعالة في تحقيق الازدهار الاقتصادي للبلدان التي تمارس فيها نشاطاتها، مع الحفاظ على مفهوم الاحترام عادات وثقافات تلك البلدان.

ثانيا: المساهمون في بنك الخليج (www.ag-bank.com):

• **بنك برقان**

هو بنك تجاري كويتي لديه عدة فروع منتشرة خاصة في الشرق الأوسط "Kipco" وهو فرع، تأسس هذا البنك عام 1977، لقد اكتسب البنك دورا بالغ في الأهمية في القطاع الخاص وقطاع الأعمال من خلال طرحه منتجات كثيرة وتكنولوجيا متقدمة، كذلك شبكة توزيع واسعة، وهو يشارك بحصة قدرها 60 بالمئة في رأس مال بنك الخليج الجزائر، وتشمل فروعها بنك خليج الجزائر "AGB" وبنك بغداد والبنك الأردني، ونتائج بنك برقان مستمرة في النمو الكبير لرأس المال واستثمارات كبيرة متنوعة، شبكتها تضم 21 وكالة و أكثر من 120 جهاز صراف آلي.

• **بنك تونس العالمي:**

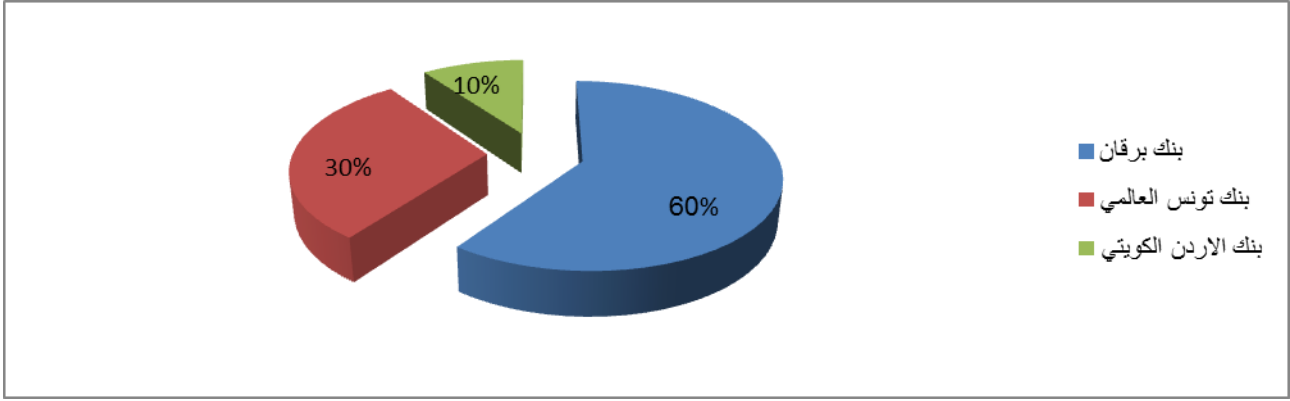
تأسس هذا البنك في 1982، وهو أول بنك خاص في الخارج أنشئ في تونس، وهو يوفر مجموعة كاملة من الخدمات المالية الدولية للشركات الدولية والمؤسسات المالية والحكومات بما في ذلك عمليات الصرف الأجنبي والسوق النقدية في كل العملات القابلة للتحويل، وتمويل التجارة الدولية والخدمات الشخصية، العمليات المصرفية التجارية والاستثمارية American Express و internationales visa وبطاقات الدفع.

لديه مكتب تمثيلي في طرابلس وتملك حصة 30 بالمئة في بنك الخليج الجزائر والمساهم هو الخليج الرئيسي في بنك TIB المتحد بحصة 86 بالمئة من رأس المال.

• **البنك الأردني الكويتي:**

تأسس في عام 1976 والبنك الأردني الكويتي يعمل بنجاح في النظام البنكي الأردني، وهو بنك تجاري يوفر لعملائه مجموعة متنوعة من المنتجات والخدمات البنكية، موزعة عبر شبكة من 48 بالمئة وكالة في الأردن واثنين آخرين في فلسطين وقبرص، ويشارك بحصة قدرها 10 بالمئة في رأسمال بنك الخليج الجزائر، في ماي 2008 البنك الأردني الكويتي أصبح فرع من بنك برقان بقيمة 51.10 بالمئة.

الشكل رقم (05): نسبة المساهمون في بنك الخليج.



المصدر: من إعداد الطالبتان بناء على المعلومات أعلاه

نلاحظ من خلال هذا الشكل أن بنك برقان قد احتل أعلى نسبة مساهمة في بنك الخليج الجزائر، والتي قدرت ب 60 بالمئة من حصة رأسماله، أما البنك التونسي العالمي فقدرت مساهمته بنسبة 30 بالمئة في حين بلغت مساهمة البنك الأردني الكويتي نسبة 10 بالمئة.

حيث أن توفر بنك برقان على هذه النسبة العالية من المساهمة دليل على أن هذا البنك يمتلك تكنولوجيا متقدمة و تقنيات عالية، وهذا ما يدل على مدى جودة وفعالية خدماته ومنتجاته.

ثالثا: نشأة و تعريف بنك الخليج الجزائر.

سوف نستعرض في هذا الجانب نشأة بنك خليج الجزائر و تعريف بنك خليج الجزائر وكالة أدرار .

لمحة تاريخية عن بنك خليج الجزائر -AGB- (www.ag-bank.com):

تأسس بنك الخليج الجزائر في 2003/12/15 بموجب القانون الجزائري، وهو أحد أهم البنوك في الجزائر وهو عضو في أبرز مجموعة الأعمال في الشرق الأوسط ويعتبر بنك تجاري.

بدء نشاطه التجاري في مارس، 2004 برأس مال يقدر ب 10مليار دينار جزائري، يمارس عمله الآن في بيئة اقتصادية وبنكية مليئة بالتغيرات والتقلبات، وقد ربط البنك منذ تأسيسه مهمته الأساسية

الفصل الثاني: واقع أنظمة الدفع الإلكترونية في الجزائر، دراسة حالة بنك خليج الجزائر -وكالة أدرار-

للمساهمة في التنمية الاقتصادية والمالية للجزائر، بإعطاء وتقديم المنشآت والأفراد مجموعة واسعة ومتطورة من المنتجات والخدمات المالية والحلول الأكثر حداثة من حيث السرعة والجودة.

ومنذ تأسيسه في السوق الجزائري والبنك يستثمر في كل المجالات التكنولوجية، والتي مكنته من إتمام جميع عملياته وجعلته أكثر كفاءة، ومع التوسع المستمر أصبح للبنك الخليجي الجزائري شبكة فروع منتشرة في جميع أنحاء البلاد، ويشرف حاليا على 45 وكالة منتشرة عبر التراب الوطني وموقعه الإلكتروني (www.ag-bank.com)، ومن أجل تغطية واسعة للخدمات عبر الوطن فقد أنشئ للبنك عدة فروع ما تولد عنها وكالة بنك الخليج بأدرار.

التعريف بوكالة بنك خليج الجزائر بأدرار (<http://elraaed.com/era/news>):

هي وكالة أنشئت بأدرار في 2015/03/19، تقع في وسط مدينة أدرار بساحة الشهداء، حيث يشهد هذا الموقع حركة كبيرة لاشتماله على مختلف المراكز الحيوية والمجمعات التجارية والإدارات، فهي مجهزة بكل الوسائل الحديثة، وتعتبر وكالة بنك الخليج الجزائر بأدرار من أفضل البنوك المتواجدة في الولاية، وذلك لما تقدمه للزبون من تسهيلات سواء تعلق الأمر بجودة تقديم الخدمة للزبون أو غيرها فهي وكالة تقدم معظم خدماتها بطرق إلكترونية حديثة، يتعاملون بما يفوق 50 بطاقة في المؤسسة، ويبلغ عدد موظفيها حاليا 7 موظفين فقط وكونها حديثة النشأة.

المطلب الثاني: طبيعة نشاط وأهمية بنك الخليج الجزائر

أولا: تتمثل أهمية بنك الخليج الجزائر صاحب النشاط التجاري في النقاط التالية (يونس، صفحة 32):

- توفير سيولة مالية كافية بالمصرف حتى تتم عملية السحب خاصة للعملاء؛
- تحقيق الأرباح من خلال المساهمة بمنح الائتمان والقرض للعملاء وذلك لتغطية العمليات المصرفية؛
- قدرة الجهاز المصرفي على استخدام موارد البنك بكفاءة وفعالية؛
- أداء الخدمات وممارسة الأنشطة الحديثة بشكل أسرع وأدق وبجودة عالية من خلال ابتكار طرق جديدة؛
- الإيرادات المتمثلة في عوائد الاستثمار للأوراق المالية، خصم الكمبيالات؛

- توفير أكبر قدر ممكن من الأمان للمودعين من خلال تجنب المشاريع ذات الدرجة العالية من المخاطر؛
- الموازنة بين الربحية والسيولة والأمان من خلال فعالية وكفاءة وإدارة البنك.

ثانيا: مهام بنك خليج الجزائر وأهدافه المستقبلية

نذكر فيما يلي مهام وأهداف المستقبلية للبنك خليج الجزائر وكالة أدرار (يونس، صفحة 34):

المهام:

نتيجة لمراحل تطورات النشاطات الاقتصادية والتحول الجذري من مرحلة القيام بعمليات الإقراض والإيداع على مستوى الدولة إلى الدخول إلى عالم الاستثمار وامتلاكها للعديد من المشروعات الصناعية والخدمة التجارية هذا ما أدى بظهور وظائف حديثة تتماشى مع التطورات الحاصلة على مستوى بنك الخليج الجزائري ونذكر منها:

- الاستثمار في الأوراق المالية من خلال بيع وشراء الأسهم والسندات تبعاً لارتفاع وانخفاض أسعارها، ويسمى الاستثمار في هذه الحالة بالاستثمار الغير مباشر؛
- تمويل التجارة الخارجية إذ تقوم البنوك بدور الوسيط في المعاملات الخارجية، وهي عبارة عن بنوك أجنبية تتعامل معها بصفة منتظمة كما تقوم البنوك أيضا بعمليات بيع وشراء العملات الأجنبية وفقا للقانون؛
- تحليل الشيكات المحلية عن طريق غرفة المقاصة وصرف الشيكات المسحوبة عليها؛
- المساهمة في إصدار أسهم وسندات الشركات المساهمة؛
- شراء وبيع الأوراق المالية لحساب العملاء؛
- تحصيل الأوراق التجارية لصالح العملاء؛
- إصدار الشيكات السياحية؛
- خدمات البطاقات الائتمانية؛
- خدمات بطاقة الصراف الآلي؛
- تقديم بعض الخدمات الأخرى كتأجير خزائن شخصية للعملاء وتسوية الحسابات بينهم وقبول المدخرات والقيام بدراسات الجدوى الاقتصادية للمشروعات لخدمة العملاء وغيرها من الخدمات الكثيرة؛

- تقديم كفالات وخطابات الضمان للعملاء؛
- تحويل الأموال الضرورية للعملاء إلى الخارج لإدارة عقارات العملاء بما في ذلك حل الشركة وسداد الأموال التي عليهم.

ثالثا: الأهداف المستقبلية لبنك خليج الجزائر (شهاب، 1990، صفحة 211)

1- هدف الربحية:

- يحاول البنك تعظيم أرباحه من خلال تعظيم إيراداته أو تدنيه تكاليفه، حيث تأخذ الإيرادات شكل الفوائد على القروض التي يمنحها للغير أو عوائد لموجوداته من الأصول المالية بمختلف أنواعها أو العمولات التي يحصل عليها مقابل الخدمات البنكية، أما التكاليف فيتحمل البنك نوعين منها:
- التكاليف التشغيلية (أجور العمال، مصاريف الاستغلال)؛
 - التكاليف التجارية المالية (أرباح بيع وشراء العملات، الفوائد، العملات الدائنة).

2- هدف السيولة:

نقصد بالسيولة في البنك، قدرته على الوفاء بالتزاماته المتمثلة في القدرة على مجابهة طلبات سحب المودعين ومقابلة طلبات الائتمان، لذلك نجد أن البنوك تقوم بتوظيف أموالها في توليفة وتشكيلة متكاملة من الأصول المناسبة التي تجعل من قدرة البنك على تسهيل جزء منها بسرعة لمواجهة حركات السحب أمرا ميسورا.

3- هدف الأمان:

لا تستطيع البنوك التجارية استيعاب خسائر تزيد عن قيمة رأس مالها، فأى خسائر من هذا النوع معناه التهام جزء من أموال المودعين وبالتالي إفلاس البنك التجاري، ولهذا تسعى البنوك التجارية إلى توفير أكبر قدر من الأمان للمودعين من خلال تجنب المشروعات ذات الدرجة العالية من المخاطرة .

ومن خلال استعراض أهداف بنك الخليج نلاحظ وجود تعارض كبير وواضح بينها فالاحتفاظ بالسيولة العاطلة يؤثر على الربحية، كما أن السعي لتعظيم الربح يقود البنك إلى المخاطرة ، وهو ما يدمر

هدف الأمان، لذلك يسعى البنك دائما إلى الموازنة بين هذه الأهداف، والذي ينعكس من خلال الدور الفعال للإدارة البنكية.

المطلب الثالث: الهيكل التنظيمي لبنك خليج الجزائر - وكالة أدرار - (مقابلة مع المسؤول التجاري، 2020):

أولا: شرح الهيكل التنظيمي:

يتكون هيكل وكالة بنك الخليج بأدرار من 7 موظفين وهم كالتالي:

1- **مدير الوكالة:** ويعتبر الممثل الرئيسي للبنك على المستوى الوكالة، وهو المسؤول عن توفير التنظيم الإداري والتشغيلي للوكالة وتنميتها التجارية مع الاهتمام المستمر بإدارة الجودة والمخاطر، كذلك تحقيق الأهداف الاستراتيجية والمالية التي حددتها إدارة البنك، وضمان الشفافية الاقتصادية وإدارة ميزانية الوكالة، كذلك من أبرز مهامه السهر على مراقبة نظامية الحسابات في الوكالة والتأكد من سير العمليات الإدارية والتشغيلية وإجرائها في إطار قانوني، مع مهمة إدارة موظفي الوكالة والإشراف عليهم.

2- **المراقب:** إن أساس مهمة المراقب هي ضمان وحسن الرقابة على جميع المعاملات التي تقوم بها الوكالة في سياق إدارة المخاطر التشغيلية، أيضا فحص والتحقق من العمل اليومي الجاري للشباك وكذلك مراقبة العمليات ذات الطابع الإداري والتدقيق في الحسابات الإدارية والقانونية، والقيام بالمراجعة الداخلية وصحة المعلومات وانسجامها مع القوانين.

3- **أمين الصندوق:** وهو المسؤول عن الصندوق وعن الضمان بشكل مستمر وعلى عمليات الصندوق مع العملاء، وحسن سيرها احتراما للممارسات والإجراءات السارية المفعول في البنك، كما يسهر على ضمان تسوية الحسابات.

4- **المسؤول التجاري:** من المهام الرئيسية للمسؤول التجاري هي الإشراف على فريق المبيعات وتحريكهم وتنشيطهم من أجل مساعدته في تحقيق أهداف العمل النوعية والكمية التي بالوكالة، كما أنه يشرف على تسيير محافظ العملاء وضمان إدارتها، مع تزويد العملاء من جميع المنتجات التي يقدمها البنك، واحترام تطبيق القرارات الائتمانية، ومراقبة فتح الحسابات، والإشراف على العمليات ذات الطبيعة الإدارية وأيضا تحليل الملفات والقروض للمؤسسات والأفراد، كذلك التنسيق مع المشرف الإداري لضمان سلاسة العمل، بالإضافة إلى وضع ضمانات لجميع

الفصل الثاني: واقع أنظمة الدفع الإلكترونية في الجزائر، دراسة حالة بنك خليج الجزائر -وكالة أدرار-

المنتجات المسوقة من طرف الوكالة والكثير من المهام الأخرى التي يقوم بها في إطار تحقيق الجودة وإدارة المخاطر، وتنقسم مهمته إلى جزئين:

- مستشار العملاء التجاريين (متوفر لدى AGB - وكالة أدرار-)؛
- مستشار العملاء الخاص.

5- مستشار العملاء التجاريين مهمته:

- تسيير مذكرة (محفظة الأوراق المالية) للزبائن بين للمؤسسات؛
- الإجراء السريع والنشط لقضاء حوائج العملاء الجدد؛
- إدارة حسابات العملاء (فتح- تعديل-إغلاق) وفقا للقرار التنظيمي المتعلق بها؛
- إدارة إئتمانات الاستثمار، التي تشكل جزءًا من القرار التنظيمي المتعلق بإدارة القروض متوسطة الأجل للشركات؛
- تنفيذ عمليات التجارة الخارجية، وفقا للقرار التنظيمي بشأن إجراءات معالجة العمليات الأجنبية.

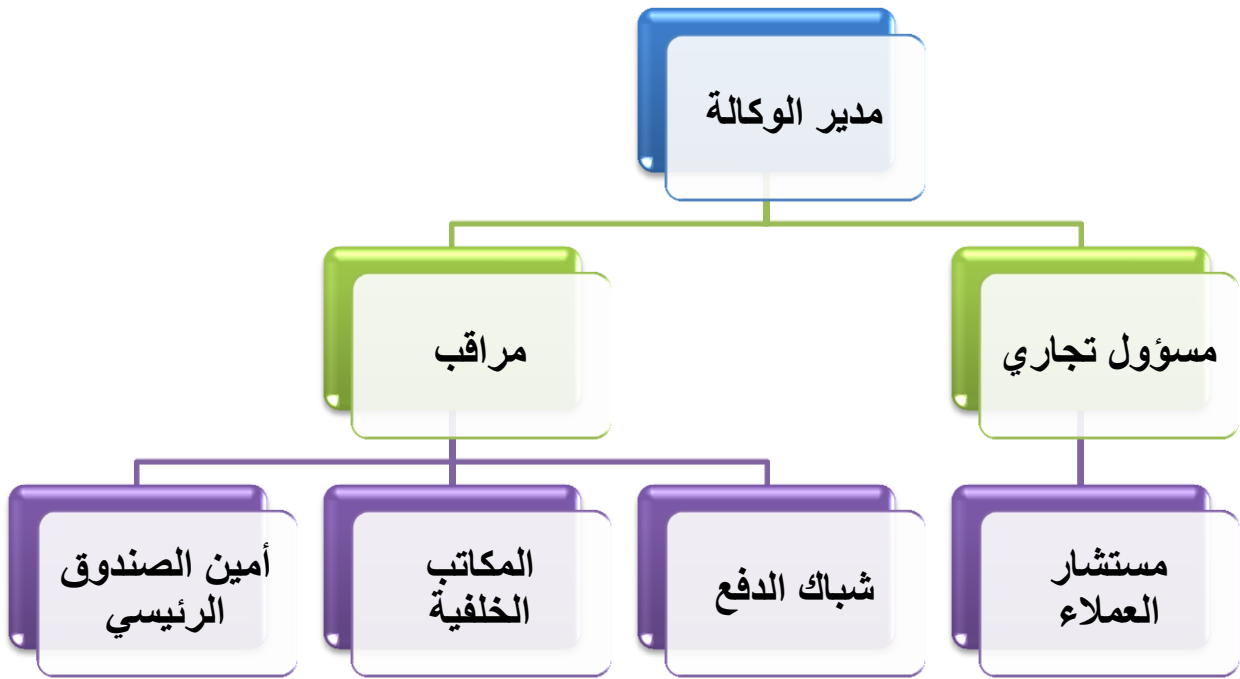
6- المكاتب الخلفية: هي عبارة عن مركز يتم فيه العمل الإداري بداخل البنك، بدلا من تعاملاتهم مع العملاء.

7- الشباك: يعمل عامل الشباك الصراف على ضمان السير الحسن بشكل مستمر لمختلف العمليات البنكية مع احترام الإجراءات المعمول بها في البنك، كما يعمل على ضمان تسوية الحسابات والمحافظة على سجل الصندوق، وضمان السرية التامة للمعاملات، كما يجري نيابة عن العملاء جميع ومختلف العمليات الإدارية (كالسحب وتحويل الحسابات، وصرف الشيكات وإصدار الشيكات المصرفية، وخصم الشيكات).

ثانيا: عرض الهيكل التنظيمي لبنك الخليج الجزائري بوكالة - أدرار -

و بناء على ما تم شرحه يمكن توضيح هذا الهيكل في الشكل التالي:

الشكل رقم (06): الهيكل التنظيمي لبنك خليج الجزائر - وكالة أدرار -



المصدر: معلومات مقدمة من بنك خليج الجزائر - وكالة أدرار -

المبحث الثاني: عرض الاستبيان

من أجل الوقوف على دور أنظمة الدفع الإلكترونية في تعزيز رضا الزبائن من قبل الوكالة البنكية محل الدراسة، تم الاستعانة بأداة الدراسة والمتمثلة في الاستبيان من خلال طرح مجموعة من الأسئلة على العملاء المستفيدين من أنظمة الدفع الإلكترونية بالبنك، وعن طريق استخدام برمجية SPSS واستخدام الأدوات الإحصائية اللازمة لتحليل نتائج الاستبيان.

المطلب الأول: تحديد عينة الدراسة

أولاً: بيانات الدراسة

تم ذلك من خلال الدراسة الميدانية وجمع المعلومات اللازمة من مجتمع الدراسة ومن تم تفرغها وتحليلها باستخدام برنامج SPSS الإحصائي واستخدام الاختبارات الإحصائية المناسبة بهدف الوصول لدلالات ذات قيمة إحصائية، ومؤشرات تدعم موضوع الدراسة.

ثانياً: مجتمع الدراسة

يتكون مجتمع الدراسة من الزبائن المستفيدين من أنظمة الدفع الإلكترونية في بنك خليج الجزائر لولاية أدرار.

ثالثاً: عينة الدراسة

تم القيام بتوزيع الاستبيان على عينة حجمها 70 شخص من زبائن البنك، وتم استرداد 51 استبانة و19 لم يتم استردادها وهذا راجع لاحتفاظ الزبائن بها.

المطلب الثاني: الأدوات المستخدمة

بعد مراجعة الأدبيات والدراسات ذات العلاقة وجد أن أنسب وسيلة لجمع المعلومات هي الاستبيان و قد تم تصميم الاستبيان بما يتوافق مع أهداف الدراسة كالتالي:

1- إعداد استبيان أولي من أجل استخدامه في جمع البيانات والمعلومات؛

2- عرض الاستبيان على المشرف من أجل اختبار مدى ملاءمته لجمع البيانات؛

3- توزيع الاستبيان على جميع أفراد العينة لجمع البيانات اللازمة للدراسة.

وتتكون أداة الدراسة من قسمين كالتالي:

القسم الأول: عبارة مجموع بيانات شخصية وذلك لتوضيح خصائص عينة البحث وشمل الجنس وصنف العمل.

القسم الثاني: يتكون من 25 فقرة موزعة على ثلاثة محاور رئيسية هي:

المحور الأول: تضمن عبارات تقيس متغيرات الدراسة وتكون المحور من 06 عبارات حول التحديات التي تواجه أنظمة الدفع الإلكترونية.

المحور الثاني: تضمن عبارات تقيس متغيرات الدراسة وتكون المحور من 08 عبارات حول مخاطر استخدام البطاقات البنكية على الزبون.

المحور الثالث: تضمن عبارات تقيس متغيرات الدراسة وتكون المحور من 11 عبارة حول رضا العملاء عن أنظمة الدفع الإلكترونية.

و قد تم الاعتماد على مقياس "ليكارت الخماسي" لقياس استجابات المستقيمين لفقرات الاستبيان وذلك كما هو موضح في الجدول رقم (01)

الفصل الثاني: واقع أنظمة الدفع الإلكترونية في الجزائر، دراسة حالة بنك خليج الجزائر
-وكالة أدرار-

الجدول رقم (01): درجات مقياس " ليكارت الخماسي "

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

المصدر: من إعداد الطالبتان بالاعتماد على مخرجات SPSS VERSION 25

المطلب الثالث: صدق و ثبات الاستبيان

وقد تم التأكد من صدق فقرات الاستبيان من خلال:

أولاً: الصدق الداخلي

الجدول رقم (02): الصدق الداخلي للمحور الأول

الرقم	العبارة	معامل الارتباط	SIG
01	عمليل البنك غير مستفيد من ميزة أنظمة الدفع الحديثة.	0.654	0.000
02	أنظمة الدفع الحديثة أداة غير جيدة.	0.522	0.000
03	أنظمة الدفع الحديثة أداة غير مفيدة .	0.884	0.000
04	تستخدم أنظمة الدفع الحديثة للتسوق الإلكتروني فقط.	0.776	0.000
05	تستخدم أنظمة الدفع الحديثة للسفر فقط.	0.623	0.000
06	أميل إلى الدفع النقدي التقليدي.	0.586	0.000

المصدر: من إعداد الطالبتان بالاعتماد على مخرجات SPSS VERSION 25

يلاحظ من الجدول رقم (02) أن معامل الارتباط الأدنى (0.552) سجل في العبارة رقم 03، وأعلى معامل ارتباط (0.884) سجل في العبارة رقم 03، وأن كل معاملات الارتباط كانت معنوية مما يدل على قوتها الكبيرة، وهذا يدل على الصدق الداخلي للمحور الأول.

الفصل الثاني: واقع أنظمة الدفع الإلكترونية في الجزائر، دراسة حالة بنك خليج الجزائر
-وكالة أدرار-

الجدول رقم (03): الصدق الداخلي للمحور الثاني

الرقم	العبرة	معامل الارتباط	SIG
01	يقوم حامل البطاقة بعملية سحب أموالا تزيد عن قيمة رصيده في البنك واحتمال وقوعه في خطر عدم سداد هاته المسحوبات.	0.695	0.000
02	لا يمكن استعمال بطاقة بنكية انتهت مدة صلاحيتها لمدة 48 ساعة إضافية.	0.588	0.000
03	يمكن استخدام بطاقة تم إلغاؤها من قبل البنك.	0.606	0.000
04	عند إعطاء الرمز السري للمرة الثالثة بشكل خاطئ لا تقوم الآلة بحجز البطاقة تلقائيا.	0.520	0.000
05	في حالة نسيان حامل البطاقة لرمزه السري فليس بوسع البنك تذكيره به في هذه الحالة يطلب صاحب البطاقة من البنك تسليمه بطاقة جديدة.	0.544	0.000
06	سهولة ضياع البطاقة نظرا لصغر حجمها.	0.674	0.000
07	يمكن استعمال بطاقة مفقودة أو مسروقة.	0.648	0.000
08	توجد صعوبات (عدم توفر السيولة، ضعف الإنترنت) في المعاملات الإلكترونية البنكية.	0.310	0.000

المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على مخرجات SPSS VERSION 25

يلاحظ من خلال الجدول رقم (03) أن معامل الارتباط الأدنى (0.310) سجل في العبارة رقم (08)، وأعلى معامل ارتباط (0.695) سجل في العبارة (01)، وأن جل معاملات الارتباط كانت معنوية مما يدل على قوتها الكبيرة، وهذا ما يدل على الصدق الداخلي للمحور الثاني.

الفصل الثاني: واقع أنظمة الدفع الإلكترونية في الجزائر، دراسة حالة بنك خليج الجزائر
-وكالة أدرار-

الجدول رقم (04): الصدق الداخلي للمحور الثالث

الرقم	العبارة	معامل الارتباط	SIG
01	لا أثق في وسائل الدفع الالكترونية.	0.454	0.000
02	قلة التوعية الإعلامية بأنظمة الدفع الالكترونية.	0.413	0.000
03	الدفع النقدي أفضل من الدفع الالكتروني.	0.616	0.000
04	لا يشعر الزبون بالرضى نحو انظمة الدفع الالكترونية.	0.516	0.000
05	المبلغ المتحصل عليه من قبل البنك غير كافي لسد حاجيات الزبون.	0.609	0.000
06	لا يمكن استبدال الدفع الحديث بالدفع التقليدي في كل المجالات.	0.491	0.000
07	لا يتم اعلام الزبون عندما تكون هناك صيانة دورية للنظام و ذلك لتحقيق الأمن والسلامة .	0.547	0.000
08	لا تتوفر كفاءات وخبرات عالية في أداء العمليات المصرفية الالكترونية.	0.649	0.000
09	الزبون لا يشعر بالرضى نحو الخدمات التي تقدمها الموارد البشرية في البنك.	0.657	0.000
10	الزبون لا يشعر برضا نحو المبلغ المقطع جراء تقديم الخدمة.	0.633	0.000
11	الأخبار السيئة و الاشاعات تؤثر على ثقة العملاء.	0.758	0.000

المصدر: من إعداد الطالبتان بالاعتماد على مخرجات SPSS VERSION 25

يلاحظ من خلال الجدول رقم (04) أن معامل الارتباط الأدنى (0.413) سجل في العبارة رقم (02)، وأعلى معامل ارتباط (0.758) سجل في العبارة رقم (11)، وأن جل معاملات الارتباط كانت معنوية مما يدل على قوتها الكبيرة، وهذا يدل على الصدق الداخلي للمحور الثالث.

ثانيا: دراسة ثبات المحاور

الجدول رقم(05): دراسة الثبات لمختلف المحاور

المعامل كرونباخ	البعد
0.760	المحور الأول
0.757	المحور الثاني
0.750	المحور الثالث
0.763	مجمل المحاور

المصدر: من إعداد الطالبتان بالاعتماد على مخرجات SPSS VERSION 25

يتضح من الجدول رقم (05) أن قيم معامل كرونباخ تتراوح من 0.757 إلى 0.763 مما يشير إلى أن كل محور من المحاور تتمتع بدرجة عالية من صدق وثبات أداة الدراسة، ومن الإجراءات السابقة تم التأكد من ملائمة المحاور وصلاحياتهم للاستخدام في الدراسة.

المبحث الثالث: تحليل الاستبيان

المطلب الأول: التحليل الوصفي لإجابات أفراد العينة على متغيرات الدراسة

الجدول رقم (06): نتائج التحليل الوصفي

المتغير	فئات المتغير	التكرار	النسبة المئوية
الجنس	ذكر	31	60.78
	أنثى	20	39.22
صنف العمل	عامل حر	7	13.73
	موظف	40	78.43
	متقاعد	4	7.84

المصدر: من إعداد الطالبتان بالاعتماد على مخرجات SPSS VERSION 25

يتضح من الجدول رقم (06) أن معظم أفراد عينة الدراسة من الذكور بنسبة مئوية تقدر ب 60 بالمئة مقارنة بالإناث لأن نسبة زبائن بنك خليج الجزائر أغلبهم من الذكور.

أما بالنسبة لمتغير صنف العمل فنلاحظ أن صنف موظف تشكل أعلى نسبة من المشاركين في عينة الدراسة، يليها صنف العامل الحر ثم صنف المتقاعد في عينة الدراسة.

المطلب الثاني: ترتيب إجابات عينة الدراسة حسب الوسط الحسابي

الجدول رقم(07): يوضح ترتيب العبارات المتعلقة بالمحور الأول: التحديات التي تواجه أنظمة الدفع الإلكترونية

الترتيب	معامل الاختلاف	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	العبارة	الرقم
4	0.579	1.227	2.117	عميل البنك غير مستفيد من ميزة أنظمة الدفع الحديثة .	01
1	0.387	0.578	1.490	أنظمة الدفع الحديثة أداة غير جيدة.	02
2	0.615	0.757	1.529	أنظمة الدفع الحديثة أداة غير مفيدة .	03
3	0.411	0.758	1.843	تستخدم أنظمة الدفع الحديثة للتسوق الإلكتروني فقط .	04
3	0.438	0.809	1.843	تستخدم أنظمة الدفع الحديثة للسفر فقط.	05
5	0.481	1.264	2.625	أميل إلى الدفع النقدي التقليدي.	06

المصدر: من إعداد الطالبتان بالاعتماد على مخرجات SPSS VERSION 25

نلاحظ من الجدول رقم (07)، أن العبارة رقم (02) التي تنص على أن أنظمة الدفع الإلكترونية أداة غير جيدة، تحتل المرتبة الأولى بوسط حسابي يقدر ب 1.49 وانحراف معياري يقدر ب 0.578 ومعامل اختلاف 0.387.

أما العبارة التي تحتل المرتبة الثانية تنص على أن أنظمة الدفع الحديثة أداة غير مفيدة، لها وسط حسابي 1.529 وانحراف معياري يقدر ب 0.757 ومعامل اختلاف 0.615.

والعبارتين اللتان تحتلان المرتبة الثالثة هما (04) و(05) تتصان على أن: تستخدم أنظمة الدفع الحديثة للتسوق الإلكتروني فقط وتستخدم أنظمة الدفع الحديثة للسفر فقط ، على الترتيب.

فالعبارة رقم (04) يقدر وسطها الحسابي 1.843 وانحرافها ب 0.758 ومعامل اختلاف 0.411.

الفصل الثاني: واقع أنظمة الدفع الإلكترونية في الجزائر، دراسة حالة بنك خليج الجزائر -وكالة أدرار-

والعبارة رقم (05) لها نفس الوسط الحسابي للعبارة رقم (04) وانحراف معياري يقدر ب 0.809 ومعامل اختلاف 0.438 .

أما العبارة التي تحتل المرتبة الرابعة تنص على أن عميل البنك غير مستفيد من ميزة أنظمة الدفع الحديثة لها وسط حسابي يقدر ب 2.117 وانحراف معياري يقدر ب 1.227 ومعامل اختلاف 0.579.

والعبارة التي تحتل المرتبة الأخيرة تنص على ان أميل إلى الدفع النقدي التقليدي يقدر متوسطها الحسابي ب 2.625 و انحراف المعياري ب 1.264 و معامل اختلاف ب 0.481 .

وبالتالي الوسط الحسابي لكل الإجابات يقترب من 2 أي أن كل الإجابات تميل إلى عدم الموافقة على جميع العبارات وهذا ما يثبت صحة الفرضية الأولى التي تنص على: تواجه أنظمة الدفع الإلكترونية عدة تحديات من أبرزها تحقيقها لرضا العملاء (المستخدمين).

الفصل الثاني: واقع أنظمة الدفع الإلكترونية في الجزائر، دراسة حالة بنك خليج الجزائر
-وكالة أدرار-

الجدول رقم(08): يوضح ترتيب العبارات المتعلقة بالمحور الثاني: المخاطر التي تواجه أنظمة الدفع الإلكترونية

الترتيب	معامل الاختلاف	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	العبارات	الرقم
2	0.414	0.934	2.254	يقوم حامل البطاقة بعملية سحب أموالا تزيد عن قيمة رصيده في البنك واحتمال وقوعه خطر عدم سداد هاته المسحوبات.	01
7	0.416	1.256	3.019	لا يمكن استعمال بطاقة بنكية انتهت مدة صلاحيتها لمدة 48 ساعة إضافية.	02
4	0.463	1.155	2.490	عند إعطاء الرمز السري للمرة الثالثة بشكل خاطئ لا تقوم الآلة بحجز البطاقة تلقائيا.	03
1	0.497	1.101	2.215	في حالة نسيان حامل البطاقة لرمزه السري فليس بوسع البنك تذكيره به في هذه الحالة يطلب صاحب البطاقة من البنك تسليمه بطاقة جديدة.	04
3	0.474	1.107	2.333	سهولة ضياع البطاقة نظرا لصغر حجمها.	05
5	0.609	1.553	2.549	يمكن استعمال بطاقة مفقودة أو مسروقة.	06
6	0.437	1.303	2.980	توجد صعوبات (عدم توفر السيولة، ضعف الإنترنت) في المعاملات الإلكترونية البنكية.	07

المصدر: من إعداد الطالبتان بالاعتماد على مخرجات SPSS VERSION 25

نلاحظ من الجدول رقم (08)، أن العبارة رقم (04) تحتل المرتبة الأولى التي تنص على أن في حالة نسيان حامل البطاقة لرمزه السري فليس بوسع البنك تذكيره بها في هذه الحالة يطلب صاحب البطاقة من البنك تسليمه بطاقة جديدة، لها متوسط حسابي يقدر ب 2.215 وانحراف معياري يقدر ب 1.101 ومعامل اختلاف يقدر ب 0.497.

أما العبارة رقم (02) تحتل المرتبة الثانية التي تقول أن حامل البطاقة يقوم بعملية سحب أموالا تزيد عن قيمة رصيده في البنك واحتمال وقوعه في خطر عدم سداد هاته المسحوبات، لها وسط حسابي يقدر ب 2.254 وانحراف معياري 0.934 ومعامل اختلاف 0.414.

ثم في المرتبة الثالثة العبارة رقم (05) التي تنص على أن سهولة ضياع البطاقة نظرا لصغر حجمها، بوسط حسابي يقدر ب 2.333 وانحراف معياري 1.107 ومعامل اختلاف 0.609.

يليها العبارة رقم (03) في المرتبة الرابعة، التي تتضمن أنه عند إعطاء الرمز السري للمرة الثالثة بشكل خاطئ لا تقوم الآلة بحجز البطاقة تلقائيا، بوسط حسابي يقدر ب 2.490 وانحراف معياري 1.155 ومعامل اختلاف 0.463.

وفي المرتبة الخامسة العبارة رقم (06) التي تنص على أنه يمكن استعمال بطاقة مفقودة أو مسروقة، بوسط حسابي يقدر ب 2.549 وانحراف معياري 1.553 ومعامل اختلاف 0.609.

أما المرتبة السادسة العبارة رقم (07) التي تنص على أن توجد صعوبات (عدم توفر السيولة، ضعف الإنترنت) في المعاملات الإلكترونية البنكية، بوسط حسابي يقدر ب 2.980 ومعامل ارتباط 1.303 ومعامل اختلاف 0.437.

وفي المرتبة الأخيرة العبارة رقم (02) التي تنص على أنه لا يمكن استعمال بطاقة بنكية انتهت مدة صلاحيتها لمدة 48 ساعة إضافية، بوسط حسابي يقدر ب 3.019 ومعامل انحراف 1.256 ومعامل اختلاف 0.416.

وبالتالي الوسط الحسابي لأغلب الإجابات تقترب من 2 لأن جل الإجابات تتجه إلى عدم الموافقة للعبارات، وهذا ما يثبت صحة الفرضية الثانية التي تنص على أن: أنظمة الدفع الإلكترونية لبنك الخليج وكالة أدرار محمية من المخاطر التي يخشاها الزبون.

الفصل الثاني: واقع أنظمة الدفع الإلكترونية في الجزائر، دراسة حالة بنك خليج الجزائر
-وكالة أدرار-

الجدول رقم (09): يوضح ترتيب العبارات المتعلقة بالمحور الثالث: رضا العملاء عن أنظمة الدفع الإلكترونية

الترتيب	معامل الاختلاف	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	العبارة	الرقم
1	0.478	1.012	2.117	لا أثق في وسائل الدفع الإلكترونية.	01
9	0.425	1.302	3.058	قلة التوعية الإعلامية بأنظمة الدفع الإلكترونية.	02
8	0.455	1.385	3.039	الدفع النقدي أفضل من الدفع الإلكتروني.	03
6	0.398	1.040	2.607	لا يشعر الزبون بالرضى نحو أنظمة الدفع الإلكترونية.	04
2	0.500	1.128	2.254	المبلغ المتحصل عليه من قبل البنك غير كافي لسد حاجيات الزبون.	05
10	0.373	1.209	3.235	لا يمكن استبدال الدفع الحديث بالدفع التقليدي في كل المجالات.	06
7	0.406	1.155	2.843	لا يتم إعلام الزبون عندما تكون هناك صيانة دورية للنظام وذلك لتحقيق الأمن والسلامة.	07
4	0.470	1.172	2.490	لا تتوفر كفاءات وخبرات عالية في أداء العمليات المصرفية الإلكترونية.	08
3	0.505	1.219	2.411	الزبون لا يشعر بالرضى نحو الخدمات التي تقدمها الموارد البشرية في البنك.	09
5	0.513	1.329	2.588	الزبون لا يشعر برضا نحو المبلغ المقتطع جراء تقديم الخدمة.	10
11	0.406	1.324	3.254	الأخبار السيئة و الإشاعات تؤثر على ثقة العملاء.	11

المصدر: من إعداد الطالبتان بالاعتماد على مخرجات SPSS VERSION 25

الفصل الثاني: واقع أنظمة الدفع الإلكترونية في الجزائر، دراسة حالة بنك خليج الجزائر
-وكالة أدرار-

نلاحظ من الجدول رقم (09)، أن العبارة رقم (01) تحتل المرتبة الأولى والتي تنص على: لا أثق في وسائل الدفع الإلكترونية بوسط حسابي يقدر ب 2.117 وانحراف معياري 1.012 ومعامل اختلاف 0.478.

ثم في المرتبة الثانية العبارة رقم (05) والتي تنص على: المبلغ المتحصل عليه من قبل البنك غير كافي لسد حاجيات الزبون، بوسط حسابي يقدر ب 2.254 ومعامل انحراف 1.128 ومعامل اختلاف 0.500.

يليهما العبارة رقم (09) في المرتبة الثالثة والتي تنص على: الزبون لا يشعر بالرضى نحو الخدمات التي تقدمها الموارد البشرية في البنك، بوسط حسابي يقدر ب 2.411 ومعامل انحراف 1.219 ومعامل اختلاف 0.505.

ثم العبارة رقم (08) في المرتبة الرابعة والتي تنص على: لا تتوفر كفاءات وخبرات عالية في أداء العمليات المصرفية الإلكترونية، بوسط حسابي يقدر ب 2.490 ومعامل انحراف 1.172 ومعامل اختلاف 0.470.

أما العبارة رقم (10) في المرتبة الخامسة والتي تنص على: الزبون لا يشعر برضا نحو المبلغ المقطوع جراء تقديم الخدمة، بوسط حسابي يقدر ب 2.588 ومعامل انحراف 1.329 ومعامل اختلاف 0.513.

وفي المرتبة السادسة العبارة رقم (04) التي تنص على: لا يشعر الزبون بالرضى نحو أنظمة الدفع الإلكترونية، بوسط حسابي يقدر ب 2.607 ومعامل انحراف 1.040 ومعامل اختلاف 0.463.

ثم العبارة رقم (07) في المرتبة السابعة التي تنص على: لا يتم إعلام الزبون عندما تكون هناك صيانة دورية للنظام وذلك لتحقيق الأمن والسلامة، بوسط حسابي يقدر ب 2.843 ومعامل انحراف 1.155 ومعامل اختلاف 0.406.

يليهما في المرتبة الثامنة العبارة رقم (03) التي تنص على: الدفع النقدي أفضل من الدفع الإلكتروني، بوسط حسابي يقدر ب 3.039 ومعامل انحراف 1.385 ومعامل اختلاف 0.455.

الفصل الثاني: واقع أنظمة الدفع الإلكترونية في الجزائر، دراسة حالة بنك خليج الجزائر -وكالة أدرار-

والعبارة رقم (02) التي تحتل المرتبة التاسعة تنص على: قلة التوعية الإعلامية بأنظمة الدفع الإلكترونية، بوسط حسابي يقدر ب 3.058 ومعامل انحراف 1.302 ومعامل اختلاف 0.425.

أما في المرتبة العاشرة العبارة رقم (06) والتي تنص على: لا يمكن استبدال الدفع الحديث بالدفع التقليدي في كل المجالات، بوسط حسابي يقدر ب 3.235 ومعامل انحراف 1.209 ومعامل اختلاف 0.373.

وفي المرتبة الأخيرة العبارة رقم (11) والتي تنص على: الأخبار السيئة والإشاعات تؤثر على ثقة العملاء، بوسط حسابي يقدر ب 3.254 ومعامل انحراف 1.324 ومعامل اختلاف 0.406.

وبالتالي الوسط الحسابي لأغلب الإجابات تقترب من 3 لأن جل العبارات تتجه الى الحيادية، إلا أنها تميل إلى مجال عدم الموافقة أكثر من ميلها إلى مجال الموافقة، وهذا ما يثبت الفرضية الثالثة التي تنص على أن: يعمل بنك خليج الجزائر على تعزيز الرضا الوظيفي لعملائه.

خلاصة الفصل

من خلال هذا الفصل حاولنا معرفة واقع أنظمة الدفع الإلكترونية ببنك خليج الجزائر - وكالة أدرار - ، حيث قمنا باعتماد أسلوب الاستبيان هذا الأخير تم من خلاله وضع مجموعة من الفقرات تتناسب وأبعاد واقع أنظمة الدفع الإلكترونية على عينة شملت 51 زبون.

و بعد القيام بالمعالجة الإحصائية لبيانات الاستبيان بالاعتماد على برمجية SPSS واستخدام الأدوات الإحصائية اللازمة للتحليل وجدنا أن العملاء بوكالة أدرار راضون على وجود تحديات ومخاطر لاستخدام وسائل الدفع الإلكترونية وذلك استنادا على أن مستوى موافق كان غالب على كل فقرات الاستبيان، ومن خلال هذه الدراسة توصلنا الى:

- سبب إقبال العملاء الى بنك خليج الجزائر - وكالة أدرار - يعود إلى انخفاض المخاطر التي تواجه الزبون عند استعماله لأنظمة الدفع الإلكترونية في بنك الخليج.

خاتمة

خاتمة:

لم تعد النشاطات البنكية أمراً محصوراً في نطاق يتكون من مجموعة من المتعاملين ولكنها أصبحت عملية يومية تهم قطاعاً واسعاً من الأفراد والمؤسسات، وتتزايد أهميتها يوماً بعد يوم بسبب ما يشهده العالم من تحولات عميقة، فالتقدم التكنولوجي أدى إلى ظهور العديد من التطورات في الأنشطة البنكية، حيث استوعب النشاط البنكي قدراً ضخماً من الانجازات التكنولوجية، تطورت في السنوات الأخيرة، وقد تكاثفت التكنولوجيا الحديثة لتنتشر عصر جديد ينفرد بأساليب وأدوات لم تعرف من قبل، وتعتبر أنظمة الدفع الإلكترونية من أهم الأدوات والآليات التي أفرزها هذا التقدم، وتمكنت بواسطتها البنوك من جذب العديد من العملاء.

اختبار الفرضيات:

من خلال معالجتنا توصلنا لموضوع الدراسة أثناء اختبار الفرضيات إلى:

- مواجهة أنظمة الدفع الإلكترونية عدة تحديات من أبرزها تحقيقها لرضا العملاء (المستخدمين)؛ وهذا ما يثبت صحة الفرضية الأولى؛
- من بين المخاطر التي تخفف من رضا زبائن البنوك التجارية ما يتعلق بأنظمة الدفع الإلكترونية لبنك الخليج - وكالة أدرار - محمية من المخاطر التي يخشاها الزبون وهذا ما يثبت صحة الفرضية الثانية؛
- بنك خليج الجزائر يعمل على تعزيز الرضا الوظيفي لعملائه؛ وذلك من خلال الخدمات والكفاءات التي يسعى لتوفيرها وتطويرها وهذا ما يثبت صحة الفرضية الثالثة.

نتائج الدراسة:

ومن خلال التحليلات النظرية والعلمية لدراسة دور أنظمة الدفع الإلكترونية في تعزيز رضا الزبائن تم التوصل إلى النتائج التالية:

- تعزيز رضا العملاء هدفا استراتيجيا تسعى البنوك لتحقيقه من خلال تفعيل مصادر جديدة ممثلة في الكفاءة والابتكار؛
- أنظمة الدفع الحديثة أداة غير جيدة، وهذا ما لم يوافق عليه أفراد عينة دراستنا بوسط حسابي يقدر ب 1.49 وانحراف معياري يقدر ب 0.578 ومعامل اختلاف 0.387؛
- الزبون لا يشعر بالرضا نحو الخدمات التي تقدمها الموارد البشرية في البنك، وهذا ما لم يوافق عليه أفراد عينة دراستنا بوسط حسابي يقدر ب 2.411 ومعامل انحراف 1.219 ومعامل اختلاف 0.505.

التوصيات:

من خلال التحليل والنتائج السابقة، تم التوصل إلى التوصيات التالية:

- ضرورة تكوين ثقافة مصرفية، لدى العام والخاص حول كل ما يخص وسائل الدفع المصرفية الحديثة؛
- تعزيز بيئة الابتكار والإبداع وروح التعامل؛
- تنظيم دورات تدريبية خاصة بالأعمال الإلكترونية؛
- ضبط وتنظيم التشريعات القانونية لمختلف المعاملات الإلكترونية؛
- الارتقاء بالعنصر البشري وذلك بالاستعانة ببيوت الخبرة والاستشارة الدولية في تدريب الإطارات المصرفية على استخدام أحدث النظم البنكية وكذلك الرفع من كفاءة العاملين بإعطاء الأولوية في التوظيف لخريجي الجامعات ولأصحاب التخصصات في العمل المصرفي؛
- على البنك أن يجد سبيلا لتخفيض المخاطر عن العمل المصرفي الإلكتروني؛
- ضرورة توفر الدعم الحكومي و توفر البنية الأساسية لشبكة الاتصال بالضافة الى تطبيق سياسات داعمة لانتشار تلك الخدمات؛
- لا بد من توضيح البيئة التشريعية و القانونية المتعلقة بتنظيم أنظمة الدفع الإلكترونية.

آفاق الدراسة:

حاولنا من خلال هذه الدراسة الوقوف على دور أنظمة الدفع الإلكترونية في تعزيز رضا الزبائن، إلا أنه تبقى بعض النقاط تستدعي فتح أبواب وآفاق علمية جديدة من بينها:

- واقع التعامل بوسائل الدفع الإلكترونية في الجزائر؛
- النظام القانوني للبطاقة البنكية وأساليب حمايتها؛
- علاقة وسائل الدفع الإلكترونية بالمنافسة ما بين البنوك التجارية.

قائمة المصادر والمراجع

قائمة المصادر والمراجع

أولاً: الكتب

1. آخرون ث. ع. (2006) النقود البلاستيكية وأثر المعاملات الإلكترونية على مراجعة الداخلية في البنوك التجارية. مصر: دار الجامعية.
2. الحبيب بن باير م. ع. 2011، الملتقى الدولي الرابع حول عصنة وسائل الدفع، مدخل لتطوير الاداء و الفعالية المصرفية للبنوك الجزائرية.
3. الحداد و. م. (2012). الخدمات المصرفية الالكترونية. عمان، الاردن: دار المسيرة للنشر و التوزيع و الطباعة .
4. الرومي م. ا. (2004). التعاقد الالكتروني عبر الانترنت. مصر: المطبوعات الجامعية .
5. الصيرفي م. (2006). الادارة الالكترونية. الاسكندرية، مصر: دار الفكر الجامعي للنشر.
6. الطائي م. ع. (2010). التجارة الالكترونية -المستقبل الواعد للاجيال القادمة -الاردن، عمان : دار الثقافة للنشر و التوزيع.
7. الطيبي، خ. م. (2008). التجارة الالكترونية (من منظور تقني و تجاري و اداري . عمان: دار الحامد .
8. العز، ع. م. (2008). التجارة الالكترونية و احكامها في الفقه الاسلامي. الاردن: دار النفائس للنشر و التوزيع .
9. العلاق، ب. (2010). التسوق الالكتروني. الاردن، عمان: دار اليازوري العلمية للنشر و التوزيع .
10. القيلوني، س. (2002). وسائل الدفع الحديثة (البطاقات البلاستيكية. éd.) (الجديد في التقنيات المصرفية. (لبنان: الجديد في اعمال المصاريف من الوجهتين القانونية و الاقتصادية .

11. المصرفية, ا. ا. (1995). دليل المصارف الاستعمال البطاقات البلاستيكية من قبل المستهلك .
مجلة الدراسات المالية و المصرفية)العدد .19, (3)
12. المصرفية ,م. ا. (1998). انواع بطاقات الائتمان و اشهر مصدريها .مجلة الدراسات المالية و
المصرفية.19, (4), 7 ,
13. المصرفية ,م. ا. (1999). سبتمبر .(اجهزة الصراف الالي الضخمة .مجلة الدراسات المالية و
المصرفية.79, (3), 7 ,
14. المهيدب ,ر. ب. (2017). رضا العملاء و المستفيدين .
15. بسيوني ,ع. ا. (1997). اساسيات و مبادئ التجارة الالكترونية .مصر :دار السحاب للنشر و
التوزيع.
16. خلف ,ص. ا. (2008). التجارة الالكترونية .الاردن :دار الثقافة للنشر و التوزيع.
17. رضوان ,ر. (1999). عالم التجارة الالكترونية .القاهرة ,مصر الجديدة :المنظمة العربية للتنمية
الإدارية.
18. عبد الفتاح البيومي الحجازي. (2004). مقدمة في التجارة الالكترونية العربية. الاسكندرية,
مصر: دار الفكر الجامعي.
19. سفر ,ا. (2008). انظمة الدفع الالكتروني .لبنان ,بيروت :منشورات الحلبي الحقوقية.
20. ش. م. (2007). محفظة النقود الالكترونية (رؤية مستقبلية). الاسكندرية , مصر: دار
الجامعة الجديدة.
21. غنيم, ا. م. (2008). التسوق و التجارة الالكترونية. المنصورة : المكتبة المصرية للنشر .
22. فروة, م. م. (2009). الخدمات البنكية الالكترونية عبر الانترنت. عمان : دار الثقافة .

23. قنديل, ن. ا. (2005). التجارة الالكترونية و المرشد للمدير العصري رؤية تسويقية . الدار الجامعية قناة السويس.
24. نادر ابراهيم سواح شعبان. (2006). النقود البلاستيكية و اثر المعاملات الالكترونية على المراجعة الداخلية في البنوك التجارية . الاسكندرية : الدار الجامعية .
25. نواف عبد الله باتورة. (1998). انواع البطاقات الائتمانية و اشهر مصدريها. الاكاديمية العربية للمعلومات المالية و المصرفية: مجلة الدراسات المالية و المصرفية.
26. وآخرون, م. ي. (.s.d). أساسيات علم الاقتصاد . مصر: الدار الجامعية للنشر .

ثانيا: الرسائل والأطروحات

27. 1- حميت فثيت, ح. ب. (2011). واقع وسائل الدفع الالكتروني في الجزائر . خميس مليانة , المركز الجامعي خميس مليانة , عين الدفلى :الملتقى العلمي الرابع حول عصرنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية و اشكالية اعتماد التجارة الالكترونية في الجزائر -عرض تجارب دولية .
28. سعدي حنان, د. ا. (2015 - 2014). تسيير وسائل الدفع في البنوك التجارية ,دراسة حالة ببنك القرض الشعبي الجزائري -وكالة سعيدة .-سعيدة ,جامعة سعيدة ,الجزائر :مذكرة لنيل شهادة الماستر في العلوم التجارية تخصص بنوك و اعمال .
29. سماح شعيبور ,م. ا. (2016-2015). وسائل الدفع الالكتروني في الجزائر -واقع و تحديات - جامعة تبسة ,الجزائر :مذكرة لنيل شهادة الماستر في التمويل المصرفي .
30. عرابة ,ر. (2012). دور تكنولوجيا الخدمات المصرفية الالكترونية في عصرنة الجهاز المصرفي الجزائري .مجلة الاكاديمية للدراسات الاجتماعية و الانسانية.17 - 16 , (08)

31. مرزوق, ي. (2017 - 2016). واقع وسائل الدفع الحديثة في الجزائر -دراسة حالة بنك القرض الشعبي الجزائري .-سعيدة ,كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و التسيير ,الجزائر :جامعة د .الطاهر مولاي.
32. واقد يوسف. (09/05/2011). النظام القانوني للدفع الالكتروني . تيزي وزو ، مذكرة ماجيستر في القانون .

ثالثا: اللقاءات

33. مقابلة شخصية مع إطار بنك خليج الجزائر وكالة أدرار .
34. مقابلة شخصية مع أحد العملاء بنك خليج الجزائر وكالة أدرار .

رابعا: المواقع الالكترونية

www.ag-bank.com

<http://alread.com/era/news>

الملاحق

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة احمد دراية

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية والتسيير

استمارة استبيان في اطار التحضير لإعداد مذكرة ماستر

تخصص اقتصاد نقدي وبنكي

" دور أنظمة الدفع الإلكترونية في تعزيز رضا الزبائن "

أخي الفاضل، أختي الفاضلة

السلام عليكم ورحمة الله تعالى وبركاته

في إطار الإعداد لنيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية تخصص اقتصاد نقدي وبنكي لدينا مذكرة بعنوان دور أنظمة الدفع الإلكترونية في تعزيز رضا الزبائن (دراسة حالة بنك الخليج وكالة أدرار).

نرجو من سيادتكم أن تمدوا لنا يد المساعدة بالإجابة على أسئلة هذا الاستبيان بكل دقة وموضوعية، مما يعزز الثقة في نتائج هذه الدراسة، ونؤكد لكم أن الآراء التي ستدلون بها سوف تتسم بالسرية التامة وتستخدم فقط لأغراض البحث العلمي، هذا الاستبيان يستهدف زبائن بنك الخليج - وكالة ادرار -

تحت إشراف الأستاذ

د. أ. العبادي أحمد

من إعداد الطلبة

✓ بوعزيز حياة

✓ رشيدي سماح

المعلومات الشخصية

1/ الجنس

أنثى

ذكر

2/ صنف العمل

متقاعد

موظف

عامل حر

فيما يلي مجموعة من العبارات التي تتعلق بأنظمة الدفع الالكترونية من فضلك حدد موافقتك على هذه العبارات بوضع علامة X في المكان الذي يعبر عن رأيك :

الرقم	العبارات	غير موافق تماما	غير موافق	محايد	موافق	موافق تماما	البعد
1	عمل البنك غير مستفيد من ميزة أنظمة الدفع الحديثة .						التحديات التي تواجه أنظمة الدفع الالكترونية
2	أنظمة الدفع الحديثة أداة غير جيدة.						
3	أنظمة الدفع الحديثة أداة غير مفيدة .						
4	تستخدم أنظمة الدفع الحديثة للتسوق الالكتروني فقط .						
5	تستخدم أنظمة الدفع الحديثة للسفر فقط.						
6	أميل إلى الدفع النقدي التقليدي.						
7	يقوم حامل البطاقة بعملية سحب اموالا تزيد عن قيمة رصيده في البنك واحتمال وقوعه خطر عدم سداد هاته المسحوبات.						مخاطر استخدام البطاقات البنكية على الزبون
8	لا يمكن استعمال بطاقة بنكية انتهت مدة صلاحيتها لمدة 48 ساعة اضافية.						
9	عند إعطاء الرمز السري للمرة الثالثة بشكل خاطئ لا تقوم الآلة بحجز البطاقة تلقائيا.						
10	في حالة نسيان حامل البطاقة لرمزه السري فليس بوسع البنك تذكيره به في هذه الحالة يطلب صاحب البطاقة من البنك تسليمه بطاقة جديدة.						
11	سهولة ضياع البطاقة نظرا لصغر حجمها.						
12	يمكن استعمال بطاقة مفقودة أو مسروقة.						
13	توجد صعوبات (عدم توفر السيولة ، ضعف الانترنت) في المعاملات الالكترونية البنكية.						

					14	لا أثق في وسائل الدفع الإلكترونية.	رضا العملاء عن أنظمة الدفع الإلكترونية
					15	قلة التوعية الإعلامية بأنظمة الدفع الإلكترونية.	
					16	الدفع النقدي أفضل من الدفع الإلكتروني.	
					17	لا يشعر الزبون بالرضى نحو أنظمة الدفع الإلكترونية.	
					18	المبلغ المتحصل عليه من قبل البنك غير كافي لسد حاجيات الزبون.	
					19	لا يمكن استبدال الدفع الحديث بالدفع التقليدي في كل المجالات.	
					20	لا يتم اعلام الزبون عندما تكون هناك صيانة دورية للنظام و ذلك لتحقيق الأمن والسلامة .	
					21	لا تتوفر كفاءات وخبرات عالية في أداء العمليات المصرفية الإلكترونية.	
					22	الزبون لا يشعر بالرضى نحو الخدمات التي تقدمها الموارد البشرية في البنك.	
					23	الزبون لا يشعر برضا نحو المبلغ المقتطع جراء تقديم الخدمة.	
					24	الأخبار السيئة و الاشاعات تؤثر على ثقة العملاء.	

المخلص:

إن وسيلة الدفع هي تلك الوسيلة المقبولة اجتماعيا، من أجل تسهيل المعاملات الخاصة بتناول السلع والخدمات وكذلك تسديد الديون، ولقد سمح التطور التكنولوجي بإيداع وسائل الدفع الإلكترونية والتي تولدت عن تطور شبكة الإنترنت وبروز التجارة الإلكترونية، مما سمحت هذه الوسائل باختصار الوقت والتكلفة وتحقيق مزايا لم تتمكن وسائل الدفع التقليدية من تحقيقها، ولكن هذا لا يعني أنها تخلو من العيوب فقد حملت في طياتها عدة نقائص. أما الجانب التطبيقي حاولنا من خلاله معرفة واقع أنظمة الدفع الإلكترونية في الجزائر بوكالة لأدرار (AGB)، وذلك بالاعتماد على بيانات الاستبيان التي تعبر عن آراء عينة يقدر حجمها 51 زبون في وكالة بنك خليج الجزائر - أدرار - وتمت معالجة تلك البيانات باستخدام برمجية SPSS، وباستعمال أدوات التحليل الإحصائي تم التوصل الى أن أنظمة الدفع الإلكترونية الحديثة تزيد من تعزيز رضا الزبائن.

Abstract:

The method of payment is that socially acceptable means, in order to facilitate transactions related to the handling of goods and services as well as the payment of debts, and technological development has allowed the deposit of electronic payment methods that were generated by the development of the Internet and the emergence of e-commerce, which allowed these means to reduce time and cost and achieve benefits that were not able Traditional means of payment can achieve them, but this does not mean that they are without flaws, as they have several defects. As for the application side, we tried to know the reality of electronic payment systems in Algeria at the Agency for ADRAR (AGB), by relying on the questionnaire data that expresses the opinions of a sample of 51 clients in the agency of the Gulf Bank of Algeria - ADRAR - and that

data was processed using SPSS software, By using statistical analysis tools, it was concluded that modern electronic payment systems further enhance customer satisfaction.,

Keywords: e-commerce, electronic payment systems, customer satisfaction