



جامعة أحمد دراية أدرار
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير



قسم علوم التسيير

مذكرة تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر الأكاديمي
تخصص: إدارة الأعمال

بعنوان

أثر الصيرفة الالكترونية على الأداء البنكي المتميز
دراسة حالة بنك التنمية المحلية الجزائرية وكالة أدرار

إشراف

أ د الشيخ ساوس

إعداد الطالبين

محمد سعيد سليمان

أحلام داخلي

لجنة المناقشة

(رئيسا)	استاذ التعليم العالي	أ.د العربي تيقاوي
(مقررا ومشرفا)	استاذ التعليم العالي	أ.د الشيخ ساوس
(مناقشا)	استاذ محاضراً	د حمزة بن السويسي

الموسم الجامعي

2021-2020



شهادة الترخيص بالإيداع

انا الأستاذ(ة): ماريس الشايخ

المشرف مذكرة الماستر.

الموسومة بـ: أثر الصبغة الإلكترونية على أداء المشيخ المتسهر
دراسة حالة بنك التنمية المحلية الجزائرية وكالة أدرار

من إنجاز الطالب(ة): محمد السعيد سليمان

والطالب(ة): أحلام داودي

كلية: العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

القسم: قسم علوم التسيير

التخصص: إدارة أعمال

تاريخ تقييم / مناقشة: الأحد 13 جوان 2021

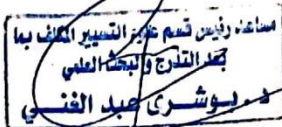
أشهد ان الطلبة قد قاموا بالتعديلات والتصحيحات المطلوبة من طرف لجنة التقييم / المناقشة، وان المطابقة بين
النسخة الورقية والإلكترونية استوفت جميع شروطها.
وبإمكانهم إيداع النسخ الورقية (02) والالكترونية (PDF).

- امضاء المشرف:


ادريس الشايخ

ادرار في:

مساعد رئيس القسم:


مساعد رئيس قسم علوم التسيير المكلف بها
بمعد التخرج والبحث العلمي
د. يوسف بن عبد الغني

قال تعالى:

﴿قَالُوا سُبْحَانَكَ لَا عِلْمَ لَنَا إِلَّا مَا عَلَّمْتَنَا إِنَّكَ أَنْتَ الْعَلِيمُ الْحَكِيمُ﴾

سورة البقرة الآية 32



الإهداء

إلى من استعنت به وتوكلت عليه ربي عز وجل

إلى منقذ البشرية جمعاء من ظلمات إلى نور الإسلام محمد (ص)

إلى من هو قدوتي وسندي في هذه الدنيا الفانية والدي أطل الله في عمره

إلى من أعطني الحب والحنان وعلمتني العطاء والتسامح والدتي أطل الله في عمرها

إلى من اشد بهم أزرى وأقوى بهم على متاعب الحياة أخي وأخواتي .. حبا ووفاء

إلى من وقفت بجانبني وساندتني زوجتي الحبيبة

إلى من تهوى عيوني رؤيتهم وتنسيني بسمتهم أحزاني بناتي الغاليات

محمد سعيد





الإهداء

الى ينبوع الذي لا يمل العطاء الى من حاكت سعادتني بخيوط منسوجة من قلبها الى **والدتي العزيزة**.
الى من سعى وشقى لأنعم بالراحة والهناء الذي لم ييخل بشيء من اجل دفعي في طريق
النجاح الذي علمني ان ارتقي سلم الحياة بحكمة وصبر الى **والدي العزيز رحمة الله عليه**
الى من حبهم يجري في عروقي ويلهج بذكر اهم فؤادي الى **اخواتي الغاليات**
الى من سرنا سويا ونحن نشق الطريق معا نحو النجاح والابداع الى من تكاتفنا يدا بيد
ونحن نقطف زهرة تعلمنا الى **صديقاتي وزميلاتي**
الى من علموني حروفا من ذهب وعبارات من اسمى واجلى عبارات في العلم
الى من صاغوا لي من علمهم حروفا ومن فكرهم منارة تنير لنا مسيرة العلم
والنجاح الى **اساتذتي الكرام** .
اهدي هذا العمل المتواضع راجية من المولى عز وجل ان يجد القبول والنجاح .





شكر وعرفان

اشكر الله عز وجل واحمده على توفيقه لنا لإنجاز هذا العمل المتواضع، كما اتقدم
بخالص الشكر الى الاستاذ المشرف الدكتور ساوس الشيخ على ارشاداته وتوجيهاته
الحكيمة والرشيده، وإتاحته طيلة فترة انجاز هذه المذكرة .
الشكر موصول ايضا الى الاساتذة اعضاء لجنة المناقشة الذين تفضلوا بقراءة هذه
المذكرة.

وفي الاخير اشكر كل من ساهم من قريب او من بعيد في انجاز هذه المذكرة.



الفهارس

قائمة المحتويات

الصفحة	الموضوع
	الآية الكريمة
	الإهداء
	شكر و عرفان
III-II	قائمة المحتويات
VI	فهرس الجداول
V	فهرس الأشكال
VI	فهرس الملاحق
VI	قائمة المختصرات والرموز
أ - هـ	مقدمة
19-06	الفصل الأول: الجانب النظري للدراسة
07	المبحث الأول: الصيرفة الالكترونية
07	المطلب الأول : مفاهيم ونشأة الصيرفة الالكترونية
08	المطلب الثاني : انواع واهمية وأهداف الصيرفة الالكترونية.
11	المطلب الثالث: خصائص ومزايا وعيوب الصيرفة الالكترونية
13	المطلب الرابع: مخاطر المترتبة على الصيرفة الالكترونية
14	المبحث الثاني: الأداء المتميز
14	المطلب الأول: تعريف الاداء المتميز
14	المطلب الثاني: نظريات ومقومات الاداء المتميز
16	المطلب الثالث: خصائص وابعاد الاداء المتميز:
16	المطلب الرابع: الأبعاد والعوامل الدافعة لتحقيق الاداء المتميز
18	المبحث الثالث: العلاقة بين الصيرفة الالكترونية والاداء المتميز
19	الخلاصة
27-21	الفصل الثاني: الدراسات السابقة
21	المبحث الأول: دراسات السابقة للصيرفة الالكترونية
21	- المطلب الأول : دراسات باللغة العربية
23	المطلب الثاني :الدراسات الاجنبية
24	المبحث الثاني : الدراسات السابقة للأداء المتميز
24	المطلب الأول : الدراسة باللغة العربية
25	المطلب الثاني :الدراسات الاجنبية
26	المبحث الثالث: مناقشة الدراسات السابقة
27	الخلاصة

64-29	الفصل الثالث : الدراسة الميدانية
30	المبحث الأول: الطريقة والأدوات
30	المطلب الأول: الطريقة
36	المطلب الثاني: الأدوات المستخدمة في الدراسة
50	المبحث الثاني: مناقشة النتائج
50	المطلب الأول : النتائج
50	المطلب الثاني: مناقشة النتائج
64	الخلاصة
66	الخاتمة
69	المصادر
71	الملاحق
	المستخلص

فهرس الجداول

الصفحة	العنوان	رقم الجدول
37	تصميم أداة الاستبيان	3-1-1
37	درجات مقياس ليكرت الخماسي	3-1-2
38	مستويات الموافقة لمقياس ليكرت	3-1-3
39	معامل الثبات الاستبيان	3-1-4
39	ثبات معامل التجزئة النصفية للاستبيان	3-1-5
40	اختبار الإعتدالية الخطأ العشوائي عند المتغير الأداء المتميز	3-1-6
42	اختبار التعدد الخطي للنموذج	3-1-7
43	تقييم صدق تقارب المتغيرات	3-1-8
44	نتائج اختبار المقياس صدق تقارب المتغيرات	3-1-9
46	معيار Fornell-Larcker	3-1-10
47	معاملات التحميل التقاطعية	3-1-11
50	توزيع أفراد العينة الدراسة حسب البيانات العامة	3-2-1
53	التحليل الوصفي لمتغير البطاقة البنكية	3-2-2
54	التحليل الوصفي لمتغير خدمات الصيرفة المحمولة	3-2-3
55	التحليل الوصفي لمتغير الصراف الالي	3-2-4
55	التحليل الوصفي لمتغير الموقع الالكتروني	3-2-5
56	التحليل الوصفي لمتغير الأداء المتميز	3-2-6
57	اختبار الفرض الأول	3-2-7
57	اختبار الفرض الثاني	3-2-8
58	اختبار الفرض الثالث	3-2-9
59	اختبار الفرض الرابع	3-2-10

فهرس الأشكال

الصفحة	العنوان	رقم الشكل
32	الهيكل التنظيمي لبنك التنمية المحلية	3-1-1
35	نموذج الدراسة	3-1-2
40	الإعتدالية QQ الخطأ العشوائي عند المتغير الأداء المتميز	3-1-3
41	المدرج التكراري للأخطاء العشوائية عند الأداء المتميز	3-1-4
45	معاملات التحميل المتغيرات المقاسة للمتغيرات الكامنة للنموذج	3-1-5
46	أوزان المتغيرات المقاسة للمتغيرات الكامنة للنموذج	3-1-6
48	معاملات التحميل التقاطعية	3-1-7
51	توزيع نوع الجنس	3-2-1
51	توزيع العمر	3-2-2
52	توزيع المؤهل العلمي	3-2-3
52	توزيع طبيعة العمل	3-2-4
53	توزيع عدد البنوك المتعامل معها	3-2-5
57	النموذج البنائي للدراسة	3-2-6

فهرس الملاحق

رقم الملحق	العنوان
1	الهيكل التنظيمي لبنك التنمية المحلية وكالة أدرار
2	استمارة الاستبيان

قائمة المختصرات و الرموز

المختصرات	الوصف الكامل بالأجنبية	الوصف الكامل بالعربية
CNAC	Caisse Nationale D'assurance Chomage	الصندوق الوطني للتأمين عن البطالة
ANGEM	Agence Nationale De Gestion De Micro-Credit	الوكالة الوطنية لتسيير القرض المصغر
ANADE	Agence Nationale Pour Le Soutien Et Le Dedeveloppement Des Entrepreneurs	الوكالة الوطنية لدعم وتنمية المقاوالاتية
R	Programmig Language	لغة برمجة
PLSPM	Package For Perfoming Partical Least Squares Path Modling	حزمة لأداء نموذج مسار المربعات الصغرى الجزئي
BDL	Banque De Devloppement Local	بنك التنمية المحلية

مقدمة

يعتبر القطاع المصرفي من أهم القطاعات الاقتصادية وأكثرها حساسية وتأثيراً في نمو اقتصاديات الدول، إذ يحتل هذا القطاع مركزاً حيوياً في النظم الاقتصادية والمالية لما له من تأثير إيجابي على التنمية الاقتصادية، كما أن البنوك تعتبر أجهزة فعالة يعتمد عليها في تطوير وتنمية مختلف القطاعات الاقتصادية.

في ظل التغيرات والتطورات التكنولوجية المتسارعة وتعدد الظروف الخارجية المحيطة بالمؤسسات والشركات والبنوك المتعددة، خصوصاً أن عالم الأعمال اليوم صار يتسم بالتعقد، التسارع، عدم الثبات، ومنه أصبح من الضروري على هذه البنوك أن تسير وفقاً لهذه التغيرات وذلك من أجل تطوير أدائها وأعمالها والمحافظة على تنافسيتها في الأسواق المحلية والعالمية وكذلك البحث عن وسائل وأساليب أخرى تستطيع من خلالها التنافس ومواكبة التطورات الحاصلة لتحقيق أقصى العوائد وكذلك جذب أكبر عدد ممكن من العملاء. ومع الانتقال إلى عصر المعرفة والمعلومات، وفي ضوء الاستخدام الواسع لتكنولوجيا الإعلام والاتصال، عرفت الصناعة المصرفية نظم ووسائل جديدة حققت السرعة في الاستفادة القصوى بما تتيحه هذه التكنولوجيا الحديثة، وتمثلت أساساً في الاستخدام الواسع لوسائل الدفع والسداد الإلكترونية الحديثة.

ظهر ميدان العمل المصرفي الإلكتروني، وأصبح عملاً ممارساً فعلاً لدى المؤسسات البنكية، لإفادته التفاعلية من حيث المحتوى والأنماط، ولم يعد خياراً فحسب بل الكل يؤكد على أهميته ولكن الدور الذي يلعبه القطاع المصرفي في النهوض باقتصاديات الدول يتوقف على مدى تطور هذا القطاع فترتبط فعالية هذا القطاع بمدى وجود المنافسة فيه ومدى تحقيقها، فتنافسية البنوك أو اكتسابها أداء المصرفي متميز تحظى بدور كبير في تطوير القطاع البنكي وزيادة فعاليته التي تحدد بدورها حركة اقتصاد البلد.

كون الصيرفة الإلكترونية تقدم إمكانيات وأفاق جديدة للاتصال والتفاعل مع الزبائن والبنوك على حد سواء، وعلى اعتبار أن تطبيقات الصيرفة الإلكترونية تزداد يوماً بعد يوم دقة وتعقيداً في مكوناتها واستعمالاتها أصبحت معظم البنوك تسعى إلى تعزيز مركزها التنافسي في السوق المصرفي، سعياً إلى تقديم خدمة متميزة لتحقيق الأهداف الاستراتيجية، والمتمثلة في البقاء والنمو والاستمرار، وتحقيق مستويات متصاعدة ومتزايدة في الأرباح، كما وتسعى إلى امتلاك ميزة مصرفية لأدائها في مجال العمل المصرفي من خلال تقديم خدمات مصرفية حديثة ومتطورة.

الإشكالية:

ما سبق يمكن بلورة مشكلة الدراسة في التساؤل الرئيسي الآتي:

ما مدى تأثير الصيرفة الإلكترونية في الأداء المصرفي المتميز؟

للإجابة عن هذه الإشكالية تم طرح التساؤلات الفرعية التالية:

- هل يوجد أثر مباشر معنوي للبطاقة البنكية على الأداء المصرفي المتميز؟
- هل يوجد أثر مباشر معنوي خدمات الصيرفة المحمولة على الأداء المصرفي المتميز؟
- هل يوجد أثر مباشر معنوي خدمات الصراف الآلي على الأداء المصرفي المتميز؟

- هل يوجد اثر مباشر معنوي خدمات الموقع الإلكتروني للبنك على الأداء المصرفي المتميز؟

فرضيات الدراسة:

في ضوء الأسئلة الفرعية يمكن وضع الفرضيات التالية:

- **الفرضية الأولى H11** : يوجد اثر مباشر معنوي للبطاقة البنكية على الأداء المصرفي المتميز.
- **الفرضية الثانية H12** : يوجد اثر مباشر معنوي خدمات الصيرفة المحمولة على الأداء المصرفي المتميز.
- **الفرضية الثالثة H13** : يوجد اثر مباشر معنوي خدمات الصراف الآلي على الأداء المصرفي المتميز.
- **الفرضية الرابعة H14** : يوجد اثر مباشر معنوي خدمات الموقع الإلكتروني للبنك على الأداء المصرفي المتميز.

اهمية الدراسة:

تتمثل أهمية البحث في محاولة إثارة اهتمام الإدارة العليا في المصارف لأهمية خدمات الصيرفة الالكترونية في مؤشرات الأداء المتميز المصرفي، من اجل تعزيز قدرة المصارف على البقاء والنمو واجتياز جميع العقبات التي تقف حائلا دون ذلك، وخاصة في المتغيرات الهيكلية والجزرية التي تؤثر في بنية الصناعة المصرفية في العالم، إذ أصبح استخدام الوسائل الالكترونية في إدارة وتنفيذ الأنشطة المالية والمصرفية خيارا لا بد منه من اجل تلبية احتياجات بيئة الأعمال والاستجابة لتحديات المنافسة العالمية في هذا المضمار من اجل استثمار الفرص التي يتحها اقتصاد المعرفة . وتظهر أهمية البحث أيضا من خلال اهتمامها بالتعرف على دور خدمات الصيرفة الالكترونية في الأداء المتميز للمصارف .

اهداف الدراسة:

- يمكن تلخيص أهداف هذه الدراسة في سلسلة من العناصر أبرزها مايلي:
- تسليط الضوء على ضرورة مواكبة البنوك للتغيرات والتطورات التكنولوجية المستمرة.
 - محاولة معرفة الاثر الذي تؤديه الصيرفة الالكترونية على الاداء المتميز .
 - التعرف على مدى ادراك البنك لاحتتمية وجود الصيرفة الالكترونية في البنوك .
 - ابراز اهم وسائل وأنظمة الدفع الالكترونية الحديثة، ودورها في تطوير عمل البنوك .

اسباب اختيار الموضوع:

- يرجع سبب اختيار هذا الموضوع الى ما يلي :
- الاهمية الكبيرة التي يكتسبها موضوع الصيرفة الالكترونية في الواقع المعاش .
 - الظروف التي يمر بها العالم في ظل جائحة كورونا .
 - احد الطالبان يعمل لدى بنك التنمية المحلية.

حدود الدراسة:

تم تحديد الدراسة في ما يلي:

- **الحدود المكانية:** مؤسسة بنك التنمية المحلية الجزائري وكالة ادرار
- **الحدود الزمنية:** تناولت هذه الدراسة زبائن مؤسسة بنك التنمية المحلية الجزائري وكالة ادرار، حيث تم توزيع الاستبانة على هذه الفئة واسترجاعها وتحليلها باستخدام أساليب التحليل الإحصائية في الفترة 2020-2021.

المنهج المتبع:

تم الاعتماد في البحث على المنهج الوصفي والتحليل حيث يقوم هذا الأخير على تقديم وصف للظاهرة المدروسة، ثم تحليلها، وذلك من خلال وصف اهم المفاهيم المرتبطة بالصيرفة الالكترونية، خدماتها وخطورها، والأمر نفسه بالنسبة للأداء المتميز، كما ان الدراسة الميدانية لم تستغن عن تحليل البيانات الاحصائية بما يثري هذه الدراسة، ولقد استخدم حزمة **Plspm في R** لإنجاز الدراسة الميدانية .

صعوبات الدراسة:

من الصعوبات التي واجهتنا عند القيام بهذه بالدراسة:

- عدم استجابة الفئة المستهدفة عند توزيع الاستبيان.
- عدم المصادقية والجدية في الإجابة على الاستبيان مما يؤثر على البيانات المراد جمعها والنتائج المرغوب فيها.
- شاسعة الموضوع مما يصعب علينا حصرها فيما يجب التطرق إليه.

تقسيم العمل:

قصد الإلمام بجوانب الدراسة وللإجابة على الإشكالية الرئيسية تم تقسيم الدراسة وفق طريقة " إمراد" إلى ثلاثة فصول، حيث تم التطرق في الفصل الأول إلى الأدبيات النظرية ويندرج تحت هذا الفصل ثلاثة مباحث، في المبحث الأول تم التعريف بمتغيرات الدراسة الصيرفة الالكترونية أما بالنسبة للمبحث الثاني كان حول والأداء المتميز، وفي المبحث الثالث تم عرض العلاقة بين متغيرات الدراسة، أما الفصل الثاني تمحور حول بعض الدراسات السابقة المتعلقة بالموضوع وتم تقسمه إلى ثلاث مباحث تمثلت في المبحث الأول متعلق بالدراسات حول الصيرفة الالكترونية جزء إلى مطلبين المطلب الأول الدراسات بالغة العربية، ومطالب الثاني متعلق بالدراسات بالغة الأجنبية وإما المبحث الثاني متعلق بالدراسات حول الأداء المتميز قسم كذلك إلى مطلبين المطلب الأول الدراسات بالغة العربية، ومطالب الثاني متعلق بالدراسات بالغة الأجنبية وآخر مبحث تعلق بمقارنة الدراسة مع الدراسات السابقة، أما الفصل الثالث كان يتمحور حول الدراسة الميدانية في المبحث الأول تم عرض الطريقة والأدوات وتكون من مطلبين المطلب الأول الطريقة والمطلب الثاني الأدوات المستخدمة

مقدمة

في الدراسة، وفي المبحث الثاني تم عرض النتائج والمناقشة في المطلب الأول النتائج والمطلب الثاني مناقشة نتائج المتوسل إليها من خلال بيان مواطن التأييد والتعارض معهم.



الفصل الأول:

الجانب النظري للدراسة

تمهيد :

لقد عرف عالم الاعمال المصرفية تحولا نوعيا غير من ابعاد واهداف واستراتيجيات البنوك في العقود القليلة الاخيرة وكان ذلك نتيجة منطقية لثورة التكنولوجيا الجديدة في الاعلام والاتصال وعولمة الاسواق المصرفية، ولعل هذا ما ادى بالمؤسسات المصرفية بالاتجاه نحو تقديم نوع جديد من الخدمات يتماشى مع ما اصبحت تتسم به سوق الصيرفة .ومن هنا يرى البعض ان تطور من ادائها تماشيا مع الظروف المحيطة بها بما يتجسد هذا التطور في الصيرفة الالكترونية .

المبحث الاول: الصيرفة الالكترونية.

المطلب الاول : مفاهيم ونشأة الصيرفة الالكترونية.

اولا : مفاهيم الصيرفة الالكترونية

اعتبرت الصيرفة الالكترونية من احدث الوسائل في تقديم الخدمات والمنتجات المصرفية حيث جاءت بعدة مفاهيم مختلفة نذكر منها:

يعرف سفر احمد الصيرفة الالكترونية بأنها تقديم لخدماتها عبر الوسائل الالكترونية سواء في المنزل او في المكتب او بواسطة الهاتف الثابت او الهاتف الجوال وغيرها من الوسائل الالكترونية المتطورة. (بريكة، 2014، صفحة 99).

كما عرفها فريد النجار بأنها استخدام الحواسيب الشخصية والاشترك في الانترنت للتعامل والتبادل الفوري للمعلومات التي تربط في شكل شبكة تظم المؤسسات المالية والاسواق المالية والشركات والمستثمرين المتعاملين (طلحة).

ولقد عرفت لجنة بازل الصيرفة الالكترونية بأنها تلك العمليات المصرفية التي تقدمها البنوك لعملائها، بالاعتماد على التكنولوجيا والابتكار من خلال شبكات الكترونية وتطبيقات اجهزة الحاسوب (الجليل، 2020). ومما سبق نستنتج ان : الصيرفة الالكترونية تمثل تقديم خدمات مصرفية متنوعة باستعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال وذلك باستخدام ادوات الكترونية مختلفة كأجهزة الصراف الآلي والهواتف النقالة والحواسيب الشخصية..... وغيرها والتي تمكن العملاء من الاستفادة منها في اي وقت ومكان بسرعة فائقة وتكلفة اقل ودون اي عناء .

ثانيا : نشأة الصيرفة الالكترونية :

ان الحديث عن الصيرفة الالكترونية وخدماتها يثير الاهتمام حول موضوع التعرف على العوامل والمتغيرات التي ساهمت وساعدت في ظهور هذا النوع، كما استمرت البنوك في فتح فروع جديدة طيلة القرن العشرين كوسيلة لتوسيع اعمالها التجارية وكانت تقتصر في تقديم خدماتها الروتينية المعتادة فقط مثل: الايداع، السحب والقروض الأساسية، ولتحقيق الاتساق بين فروع البنك عملت المصارف الى توحيد معايير حفظ السجلات الحسابية وهذه الاخيرة التي ساعدت على توصيل الفروع بفاعلية، كما ساعدت الالة الراقنة في اواخر القرن التاسع عشر ميلادي في عملية توحيد الاتصالات بين الفروع بالإضافة الى ادوات اخرى .بعد الحرب العالمية الثانية وحدت الاشكال المبتكرة من الحواسيب طريقها الى العمل المصرفي، بداية بإتمام عملية معالجة البيانات، والامر الذي اتاح تنظيما اكثر لمعالجة البيانات وسهولة الوصول اليها، مهد ذلك الظريف امام البنوك لتوسيع نطاق وصولها وتحسين وزيادة تقديم الخدمات المصرفية في هذه المرحلة غالبا ما كانت هذه التطورات التكنولوجية تقتصر على مقر البنوك عكس الفروع التي كانت تعتمد على الانظمة الورقية في عملية التشغيل في منتصف الستينات من القرن الماضي، وخلال الثمانينات انتشرت أتمته معالجة البيانات في الفروع ، وكانت

معظم العمليات الداخلية مؤتمتة، ما أدى الى تحقيق وفرات كبيرة للبنوك لكن فوائدها للعملاء ظلت محدودة لغاية اواخر الثمانيات واوائل التسعينات، اين بدا استعمال لأجهزة الكمبيوتر في الانتشار في جميع مجالات العمل المصرفي كما ان الشبكات البنينة للبنوك عملت على تعزيز وتوحيد المنتجات وتقديمها للعملاء، حيث سمح هذا النوع بتنوع الخدمات المصرفية، وبأسعار منخفضة، ويستمر هذا النمو في العمل المصرفي، خاصة مع ظهور شبكة الانترنت التي احدث ثورة في القطاع المصرفي (الجيل، 2020).

المطلب الثاني: انواع واهمية وأهداف الصيرفة الالكترونية.

اولا: انواع الصيرفة الالكترونية.

تتنوع الصيرفة الالكترونية بتنوع قنوات الاتصال المستخدمة في تقديمها والتي يمكن عرض اهمها فيما يلي:

1- الصيرفة الالكترونية من خلال الحاسوب الشخصي:

وهي تلك العمليات التي تتم عبر شبكة الانترنت من خلال الحاسوب الشخصي. اذ يزود المصرف زبائنه ببرامج خاصة تتيح لهم اجراء عمليات وصفقات مالية الكترونية امنة، وكذلك الاطلاع على حساباتهم والحصول على معلومات مالية خاصة ومهمة . وايضا معرفة مقدار السحوبات من بطاقات السحب الشخصية الخاصة بهم . (بريكة، 2014)(كتاب اعمال الصيرفة الالكترونية)

2- الصرافات الالية :

تعتمد خدمات الصرافات الالية على وجود شبكة من الاتصالات تربط فروع المصرف الواحد او فروع المصارف كلها . في هذه الحالة يقوم جهاز الصراف الالي بخدمة اي عميل من اي مصرف مشترك، والتي تتطلب الوصول الى بيانات الحسابات العملاء فوراً (بريكة، 2014).

3- الصيرفة عبر الهاتف النقال :

تقوم هذه القناة على تزويد الزبون بالخدمة المصرفية في اي مكان وفي اي وقت . وتشتمل خدمات المصرفية عبر الهاتف النقال الخدمات المعلوماتية، كالاتعلام عن الارصدة والاطلاع على عروض المصارف واسعار العملات والفوائد ومعدلاتها والاستشارات والنصائح بشأن القروض والتسهيلات ومواقع الصرف الفعلية ودوائره وغير ذلك من الخدمات الاستعلامية . (بريكة، 2014).

4 - الشباك الالي للأوراق :

هو أيضا آلة أوتوماتيكية أكثر تعقيدا وتنوعا، فبالإضافة إلى خدمة السحب النقدي تتم خدمات أخرى كقبول الودائع، طلب صك، عمليات التحويل من حساب إلى آخر.... الخ وكل ذلك والشبائيك الرئيسية متصلة بالحاسوب الرئيسي للبنك . (منير، 2020)

5- الصيرفة عبر شبكة الانترنت :

وهي سماح البنك للعملاء بأجراء معاملاتهم المصرفية في أي وقت ومكان دون أن يضطر إلى الذهاب بنفسه إلى مقر المصرف، ويتم ذلك من خلال موقع الكتروني آمن يتم تفعيله عن طريق المصرف وحسب دراسة هيئة الإشراف والرقابة التابعة للولايات المتحدة الأمريكية هناك ثلاث مستويات تمارس فيها الصيرفة عبر الانترنت :

1- **الموقع المعلوماتي** : تمثل المستوى الأساسي والحد الأدنى للنشاط البنكي الإلكتروني، ويسمح هذا الموقع للبنك بتقديم معلومات حول برامجه ومنتجاته وخدماته المصرفية

2- **الموقع التفاعلي أو الاتصالي** : يتيح هذا الموقع عملية التبادل الاتصالي بين البنك وعملائه، كالبريد الإلكتروني وتعبئة طلبات أو نماذج على الخط وتعديل معلومات القيد والحسابات والاستفسارات

3- **الموقع التبادلي** : وهو المستوى الذي عنده يمكن للبنك أن يمارس خدماته وأنشطته في بيئة إلكترونية، حيث يمكن العميل من الولوج إلى حساباته وإدارتها وإجراء الدفعات النقدية والوفاء بقيمة الفواتير وإجراء التحويلات بين حساباته أو مع جهات خارجية (منير، 2020).

6- البطاقات المصرفية الإلكترونية :

أولا- تعريف البطاقات المصرفية:

وردت عدة تعريفات فقهية بخصوص البطاقات المصرفية ومن بينها نذكر ما يلي:
" هي بطاقة تصدرها مؤسسة مجازة تسلمها إلى عميلها بهدف استعمالها بشكل متكرر في سحب النقود أو بهدف تسديد ثمن السلع والخدمات للموردين دون أن يكون قبولها محصور بالمؤسسة مصدرة البطاقة فقط."

ثانيا- أنواع البطاقات المصرفية:

هناك عدت أنواع للبطاقات البنكية نذكر منها:

1- بطاقة الخصم الفوري أو القيد المباشر:

تعتبر هذه البطاقة أداة وفاء دون أن تمنح للعميل ائتمانا من البنك، لأن إصدارها يتطلب من حامل البطاقة فتح حساب جار لدى البنك المصدر لبطاقته ويودع فيه مبلغا ماليا لا يقل رصيده عن الحد الأقصى المسموح له الشراء في حدوده، حيث يقوم مصدر البطاقة بخصم قيمة المشتريات من حساب الحامل وفي نهاية كل

شهر يرسل البنك كشف حساب لحامل البطاقة الذي يلتزم بتغذية حساب البطاقة الجاري دوريا للمحافظة على الحد الأدنى المطلوب الاحتفاظ به في ذلك الحساب. (الشافي، 2007، صفحة 236)

2- بطاقة الخصم الشهري أو الدفع الشهري أو القيد الآجل:

لا تتطلب هذه البطاقة الدفع المسبق للعميل بل تتم المحاسبة بينهما شهريا عن طريق إصدار البنك كشفا شهريا إلى حامل البطاقة يتضمن تفاصيل المبالغ المستحقة عليه على أن يسدد الحامل تلك المبالغ خلال مدة يحددها البنك في كشف الحساب وإلا فإن البنك يقوم باحتساب فوائد تأخيرية حتى تمام السداد. (سفر، 2008، صفحة 88)

3- بطاقة الائتمان القرضية أو التسديد بالأقساط:

تتفق مع بطاقة الخصم الشهري في كونها لا تشترط على حاملها الدفع المسبق لمصدر البطاقة في صورة حساب جار، إلا أنها تختلف عن سابقتها في كون الائتمان الذي تولده هو دين متجدد على شكل دفعات، فالتسديد فيها غير محدد بشهر بل بشكل دوري يتناسب مع دخله الشهري والمتبقي من المبلغ يعتبر قرضا بالإضافة إلى الفوائد المستحقة عليه والمتفاوتة، وبذلك تعتبر أداة وفاء وائتمان في نفس الوقت، ويكون لحامل البطاقة الشراء بالقيمة المسموح له بها حسب الاتفاق المبرم مع مصدر البطاقة. (الدويكات، 2009، صفحة 21)

ثانيا: اهمية الصيرفة الالكترونية:

تكمن اهمية الصيرفة الالكترونية في ما يلي:

- اتاحة معلومات عن كل الخدمات التي يؤديها البنك دون تقديم خدمات مصرفية على الشبكة ؛
- حصول العملاء على خدمات محدودة كالتعرف على معاملاتهم وارصدة حساباتهم وتحديث بياناتهم وطلب الحصول على القرض
- طلب العملاء تنفيذ عمليات مصرفية مثل تحويل الاموال (بريكة، 2014).
- ان الصيرفة الالكترونية تؤدي الى تسيير التعامل بين المصارف وبناء علاقات مباشرة وتوفير المزيد من فرص العمل والاستثمار وهو ما يساعد على النجاح والبقاء في السوق المصرفية؛
- استخدام الانترنت يساهم في تعزيز راس المال الفكري وتطوير التكنولوجيا المعلومات والاستفادة من الابتكارات الجديدة التي يكون لها انعكاس على اعمال المصارف.

ثالثا: أهداف الصيرفة الالكترونية

ان للصيرفة الالكترونية اهدافا عديدة تصبو الى تحقيقها نذكر منها ما يلي :

- وسيلة لتعزيز حصتها في السوق.
- خفض في التكاليف.
- تعتبر كوسيلة لتوسيع النشاط المصرفي داخل وخارج البلد.
- اتاحة المعلومات عن الخدمات التي يؤديها البنك

-حصول العملاء على الخدمات المصرفية وغير المصرفية في اي وقت وفي اي مكان (الجيل، 2020)
المطلب الثالث: خصائص ومزايا وعيوب الصيرفة الالكترونية.

اولا : خصائص الصيرفة الالكترونية:

توجد عدة خصائص نذكر اهمها:

-التقليل من التكلفة: من اهم مزايا الصيرفة الالكترونية انها توفر في النفقات فهي تعد بديلا عن تخفيض جزء كبير من راس المال لا قمة علاقات مستمرة بين البنك والعميل . (ميادة، 2015)

-التلازم: ونعني به ان الخدمة تنتج وتستهلك في نفس الوقت اي ان انعدام ظاهرة التخزين للخدمة سيعيق الطلبات المستقبلية فعند ابتكار خدمات جديدة سلاحظ في هذه الحالة ان التكلفة والنوعية تظهران بشكل واضح.

-عدم امكانية تحديد الهوية : حيث لا يرى طرفا التعاملات الالكترونية كل منهما الاخر وهو ما تعالجه التكنولوجيا بالعديد من وسائل التامين للتعرف على الهوية الكترونيا . (الخطيب، 2014)
تتسم الصيرفة الالكترونية بالطبيعة الدولية اي ان الخدمات المصرفية الالكترونية مقبولة من جميع الدول حيث يتم استخدامها لتسوية الحساب في المعاملات التي تتم عبر فضاء الكتروني بين المستخدمين في كل انحاء العالم .

انها خدمة تقوم بدون مرتكزات او مستندات مادية، الامر الذي يثير مسالة كيفية اثبات التزامات الاطراف المتعاقدين، لا سيما في ظل القوانين التي لازالت تركز على اولوية الاثبات بالكتابة وبالنواثق الخطية (منير، 2020).

ثانيا: مزايا الصيرفة الالكترونية:

يؤدي استخدام الصيرفة الالكترونية الى تحقيق عدة مزايا اهمها :

1- امكانية الوصول الى قاعدة اوسع من العملاء : حيث تتميز البنوك الالكترونية بقدرتها على الوصول الى قاعدة عريضة من العملاء دون التقييد بمكان او زمان معين كما تنتج لهم طلب الخدمة في اي وقت وعلى طول ايام الاسبوع وهو ما يوفر الراحة للعميل (فريدة، 2004) .

2-تخفيض التكاليف وزيادة ربحية البنك: حيث يتم تخفيض تكاليف التشغيل التي يتحملها البنك لإجراء بعض المعاملات المصرفية دون الحاجة الى الانتقال الى البنك، وهوما يؤدي الى تخفيض تكلفة انشاء فروع جديدة في المناطق البعيدة، لان تكلفة انشاء موقع للبنك عبر الانترنت لا تقارن بتكلفة انشاء فرع جديد له بما يحتاجه من مباني واجهزة وعمالة مدربة ومستندات وصيانة .

3- فرصة تحقيق معدلات افضل للمنافسة والبقاء في السوق :من خلال تقديم الخدمات المرتبطة بالتقنيات الحديثة مما يجعلها خدماته اكثر جاذبية للعملاء (فريدة، 2004) .

4- تحديث وعصرنة نظم الادارة وزيادة كفاءة اداء البنك (الرحيم، 2011).

5- تسويق وتقديم خدمات مصرفية جديدة ومتنوعة لم تكن معروفة من قبل (الرحيم، 2011).

ثالثا - عيوب الصيرفة الالكترونية:

رغم الايجابيات والمزايا التي تتصفها الصيرفة الالكترونية على العمل المصرفي الا انها تتخللها بعض النقائص نذكر منها :

1-الوسائل المتاحة: رغم ان البنوك الالكترونية توفر مصفوفة هامة من المنتجات المصرفية الا انها تسجل عيبا معتبرا امام البنوك التقليدية، وذلك فيما يتعلق بعمليات ايداع وسحب النقود، فهذا الامر لا توفره الصيرفة الالكترونية، اذا رغب الزبون في ذلك، ومنه يمكن القول ان المستهلك يفضل مجموعة من الادوات القائمة عبر الانترنت، دون اهمال وجود علاقة مباشرة مع موظف البنك، فعملاء البنك عبر شبكة الانترنت باعتبارهم الاكثر تطورا.

2-مشكلة التوصيل: يصب الاهتمام بكل من التوصيل والاتاحة، حول الفئات ذوي الاعاقة او الضعف، والهدف من ذلك اتاحة هذه الفئات من الاستفادة من الخدمات المصرفية، ومن بين هذه الفئات نجد مايلي:
أ-الافراد المسنين: نجد في هذه الفئة مجموعة من الافراد، العديد منهم من لديه ضعف في النظر، ومن عنده ذاكرة ضعيفة، وبالتالي ينتج عنده معيقات لاستخدام المصرفية الالكترونية.

ب-ضعاف السمع: يحتاج الاشخاص ذوي السمع الضعيف الى تمثيل مرئي للمعلومات السمعية التي توفرها بعض المواقع الإلكترونية للبنوك، مع التأكد ان هذه الفئة يمكن لها فهم المعلومات المقدمة من طرف البنوك.

ج-المعاقون حركيا: يمكن للأشخاص المعاقون حركيا ان تواجههم صعوبة في التحكم بأيديهم، وبالتالي المعالجة بالماوس (الفارة) لاستخدام المواقع الالكترونية للبنوك يصبح عائقا ومشكلا لهذه الفئة، لهذا يجب ان يكون جل المعلومات والعمليات المصرفية من قبل الموقع في متناول الحد الأدنى من نقرات الماوس، وذلك للتخفيف على هذه الفئة بشكل يسمح لهم الاستفادة من تلك الخدمات المصرفية.

المطلب الرابع: مخاطر المترتبة على الصيرفة الالكترونية

-من اهم المخاطر التي قد تنشأ عن الصيرفة الالكترونية ما يلي:

1-المخاطر العملية والإستراتيجية :

في ظل الطلب المتزايد على الصيرفة الالكترونية، تكون البنوك بحاجة الى تطوير استراتيجيات لاستخدام قنوات التوزيع عبر الانترنت من اجل توفير المعلومات لعملائها وايضا تنفيذ العمليات التي يطلبونها، ولاشك في ان الزيادة حدة المنافسة بين البنوك واختلاف طبيعة الاستراتيجيات المواكبة قد يعرض البنوك الى مخاطر كبيرة في حالة عدم سلامة عمليات التخطيط والتنفيذ الصيرفة الالكترونية.

2-المخاطر التشغيلية : يمكن ان تتعرض البنوك الى اخطاء على صعيد تشغيل العمليات في حالة اذا كانت انظمة الصيرفة الالكترونية غير متكاملة بالشكل المطلوب لذلك يجب ان تتأكد البنوك من ان هذه العمليات يتم مراقبتها والتحكم فيها بالشكل الملائم .ومن مخاطر التشغيل ايضا هي كيفية الحفاظ على سرية وتكامل المعلومات، والتأكد من هوية العملاء وشرعيتها بالنسبة للحسابات المصرفية .

3-مخاطر السمعة : يمكن ان تتعرض سمعة البنك لأضرار فادحة في حال عدم توفير الخدمات المصرفية عبر الانترنت وفق معايير الامان والسرية والدقة والتوقيت والاستمرارية والاستجابة الفورية لحاجات ومتطلبات عملائه ومن اجل حماية البنك من اية اوضاع سلبية يمكن ان تسبب الاضرار لسمعته فان هذا البنك يتعين عليه تطوير ورقابة ومتابعة معايير الاداء بالنسبة لنشاطات الصيرفة الالكترونية.

4-المخاطر القانونية: البنك الذي يؤدي خدماته عبر الانترنت قد يصطدم بعدم معرفته الدقيقة لقوانين وتشريعات حماية عملائه في دولة اخرى غير الدولة التي يعمل فيها، كذلك هناك امكانية الاستخدام غير المشروع او سوء استخدام المعلومات المحصلة عبر الانترنت (السيبي، 20011).

المبحث الثاني: الأداء المتميز.

ان المتغيرات غير الثابتة والمنافسة الشرسة جعلت من بقاء المؤسسات في السوق امرا صعبا، واصبح بلوغها مستوى الاداء الجيد غير كافي، لمواجهة المؤسسات الرائدة بأدائها القوي، والبيئات المتغيرة، والمنافسين الاكثر تطلبا انما يتطلب اداء متميز، واساليب واستراتيجيات حديثة حتى تضمن بقائها، بل عليها ان تتميز في كل شيء . وعليه سيتم تناول بعض مفاهيم الاداء المتميز .

المطلب الاول: تعريف الاداء المتميز

-يعرف علي السلمي التميز على انه :اطار فكري يتضمن العناصر الاساسية في توجيه الادارة في المنظمات المعاصرة لتحقيق التفوق وخلق القيم لكل اصحاب المصلحة المرتبطين بالمنظمات، وتنمية القدرات على التنافس والتطوير والابداع .

-كما يعتبر الاداء :كمفهوم من اهم المسائل التي طرحت في الساحة العلمية والعملية قديما وحديثا، وذلك بغرض وضع تعريف يمكن اعتباره مرجعا اساسيا لاي عمل في مجال الادارة. (زينينة، 2017)

-ويعرف الاداء :بانه هو حالة من الابداع الاداري والتفوق التنظيمي والذي يتحقق من خلاله مستويات غير عادية من الاداء والتنفيذ للعمليات الانتاجية، التسويقية، المالية وغيرها في المؤسسات بما ينتج عنه نتائج وانجازات تتفوق على ما يحققه المنافسون ويرضى عنها العملاء واصحاب المصلحة في المؤسسة.

-اما بالنسبة للتميز :هو عملية تكليف وتقييم ذاتي لتحسين فاعلية المؤسسة وتحسين موقفها التنافسي ومرونة العمل فيها . (فوزي منصور، 2019).

المطلب الثاني: نظريات ومقومات الاداء المتميز.

أولا: نظريات الاداء المتميز.

هناك عدة نظريات نذكر اهمها:

1-نظرية الادارة العلمية: التي يعتبر فردريك تايلور من ابرز روادها فضلت الاستناد على المعيار العلمي لدراسة الوقت والحركة وكذا في اختيار العاملين وتدريبهم على انسب طريقة لاداء العمل وهذا في سبيل رفع انتاجية المنظمة .

2-نظرية البيروقراطية: التي تنسب الى عالم الاجتماع الالمانى مكس وبر هو اساليب انسياب خطوط السلطة داخل المنظمات، وحاول توضيح الفرق بين القوة والمواصفات التي تمكن القائد من التأثير في الافراد العاملين، ومفهوم السلطة ومسببات نفوذها واقسامها (الكاريزما، السلطة التقليدية، السلطة القانونية الرشيدة).

3-نظرية العلاقات الانسانية: لالتون مايو حيث اهتمت بالجوانب الانسانية والاجتماعية في المنظمة، مستهدفة الانتاجية ومتواصلة الى ان نقص الانتاج يعزى الى عدم الاهتمام النفسي والاجتماعي وطأة الضغوط الرئاسية وقيود العمل، واللاحصرية فيما تعلق بتأثير الحافز الاقتصادي، بل يتعداه الى علاقاته القيادة الديمقراطي والتأكيد على اهمية المشاركة في الادارة واثرها في حفز المرؤوسين وعلى الاداء الجيد .

4-نظرية (Z): وليم اوشي والتي تقوم فرضيتها على الاهتمام بالجانب الانساني للعاملين من اجل رفع مستوى ادائهم الوظيفي وتميزهم فيه توصل الى ان افضل عملية استثمار هي تلك الموجهة نحو الانسان لانها تسمح للمنظمات بالتغلب على معظم مشكلاتها وان العمل الجماعي وتوحيد الجهود وخلق روح الجماعة بين صفوفهم ستساعد على تحقيق اكبر قدر من الفعالية في الاداء (زينة، 2017) .

ثانيا: مقومات الاداء المتميز:

يتطلب تحقيق الاداء المتميز يتطلب توافر المقومات التالية :

- بناء استراتيجي متكامل بما يضمنه من رسالة ورؤية مستقبلية واهداف استراتيجية وخطط استراتيجية تقوم جميعا على اساس من التفكير الاستراتيجي المبدع .
- منظومة متكاملة من السياسات تحدد القواعد والمعايير التي يسترشد بها القائمون بالعمل على كل المستويات في الاختيار بين البدائل واتخاذ القرارات فيما يعرض لهم من مواقف متباينة على ان تتصف تلك السياسات بالمرونة والتطور والتكيف مع المتغيرات (فوزي منصور، 2019) .
- نظام لإدارة الاداء يحدد اسس ومعايير تصميم الاعمال وتخطيطها وتوجيه الانشطة نحو تحقيق الاهداف المخططة ثم متابعة الاداء وتحليل مشكلاته وتشخيص اسبابها التي تمكن من معالجتها، ثم تطوير الاداء وتحسينه باستمرار .
- قيادة فعالة تتبنى التغيير وتحقق التوجيه والمساندة للجميع وتعمل على ربط المؤسسة بالمجتمع وتحقيق التواصل بينهما .
- نظام متكامل لقياس الانجازات وتقييم الاداء المؤسسي لا يقتصر على تقييم الاداء الفردي لكل من العاملين او مجموعاته بل يرقى الى مستوى تقييم اداء المؤسسة كلها (فوزي منصور، 2019) .

المطلب الثالث: خصائص وابعاد الاداء المتميز:

هناك عدة خصائص للأداء المتميز نذكر أهمها:

- 1- قبول الاعمال الصعبة: إذ ان قبول الاعمال الصعبة يعد من اهم مصادر التمييز في الاداء.
 - 2- تحمل المصاعب: فالمصاعب توضح موضع مستويات القدرة والكفاءة، اذ ان ارتكاب الاخطاء وتحمل الازمات ومواجهتها، يسهم في صقل القدرات وتميزها.
 - 3- برامج التدريب: فالنظام المعياري السائد في المنظمات لأنشطة التمييز في الاداء تكون اهميته اقل بالنسبة لما يتم تعلمه مباشرة من الفرص التدريبية التي تعزز من تميز الاداء .
 - 4- الدقة: يقصد بها تعزيز دقة نظام التنبؤ الخاص بها، من خلال اختيار افضل الاساليب لتأدية المهمات، وبناء مناخ داخلي يؤكد على اهمية دقة التنبؤ في التأثير على تميز الفرد .
- المطلب الرابع: الأبعاد والعوامل الدافعة لتحقيق الاداء المتميز .**

أولاً: الأبعاد الدافعة لتحقيق الاداء المتميز :

هناك عدد من الابعاد للأداء المتميز هي :

1- البعد المالي: يعتبر البعد المالي من اهم الابعاد التي تركز عليها اي مؤسسة مهما كان مجالها، اذ يبين الاداء المالي مدى قدرة المؤسسة على اداء مهامها، كما يبين فاعلية سير العمليات لديها، بالإضافة الى ان نجاحها او فشلها يعتمد على قدرتها للوصول الى اداء مالي جيد، والذي بدوره يساهم في زيادة الاستثمارات، وينشط عمليات البيع، كما انه يزيد الموثوقية بها من قبل المستثمرين، كما وصفه (chia-chi.2010) بانه اداة للتخطيط المالي السليم يعتمد على التوزيع الامثل للموارد المتاحة الناتجة عن تحليل القوائم المالية للمؤسسة، كما يعتبرها الكثيرين انها اداة للكشف عن نقاط الضعف والقصور فيها .

2- البعد التنظيمي : يقصد بالبعد التنظيمي الطرق والسياسات التي تعتمدها المؤسسة من اجل تحقيق الاهداف بمعايير يتم على اساسها القياس الفعلي للإجراءات التنظيمية المعتمدة، ومدى تأثيرها على الاداء مع الاشارة الى ان هذا القياس يتعلق مباشرة بالهيكل التنظيمية دون الاغفال عن النتائج المتوقعة من ذلك، وقياس مدى قدرة المؤسسة على السير كما هو مخطط له ضمن المعايير المعتمدة، وبلعب البعد التنظيمي دوراً هاماً في قياس الاداء حيث تتيح للمؤسسة ادراك المقومات التنظيمية في الوقت المناسب من خلال دراسة الوضع العام والمحيط بها .

3- البعد العمليات الداخلية: هذا البعد يتعلق بأداء الأنشطة التشغيلية، وقدرتها على استخدام الموارد المتاحة امثل استخدام ضمن المعايير والمقاييس المعتمدة، وقياس مدى العلاقة بين مخرجات المؤسسة ومدخلاتها، والنظر الى كفاءة استخدام هذه الموارد لتعزيز الاداء الكلي للمؤسسة مما يتيح لها فرصة التميز بأدائها عن غيرها من المؤسسات (واخرون ا.، 2019).

ثانيا: العوامل الدافعة لتحقيق الاداء المتميز :

- فكثير من المنظمات تمتلك الرغبة في التميز فالمنظمات التي تعتقد فكريا اداريا لمدة طويلة يصعب عليها ان تجد لنفسها مكانا تنافسيا مرموقا، لذلك فان المنظمات تستجيب للعديد من القوى الدافعة للتميز .
- وبصفة عامة يمكن تحديد اهم تلك القوى الدافعة للتميز من خلال :
- 1- معدلات تغيير سريعة : وهي التي تنشأ من خلال القوى الخارجية التي تؤثر على نشاط وقرارات المنظمة وتتأثر بيها .
 - 2- المنافسة بلا حدود : وهي المنافسة المفتوحة والتي نشأت نتيجة الغزو الثقافي التي تعيشه معظم بلاد العالم.
 - 3- تنامي الشعور بالجودة : يحقق التميز وضمان الجودة المنظمة للاستقرار ويضعف من فرص بقاءها واستمرارها بشكل اكبر من الشركات التي وضعت التميز في مؤخرة قائمة اولوياتها .
 - 4- تكنولوجيا المعلومات : تعتبر تكنولوجيا المعلومات انها الاساليب التي يمكن من خلالها تحويل الجهد البشري والمعرفة ورأس المال والمواد الخام الى منتجات وخدمات تامة الصنع، يكون لها اثر مباشر على تكوين فرق العمل وحجمها وانماط التفاعل فيما بينهم وطرق الرقابة وتقييم العمل (واخرون س.، 2015) .

المبحث الثالث: العلاقة بين الصيرفة الالكترونية والاداء المتميز.

عند استخدام الصيرفة الالكترونية لتحقيق الاداء المتميز فإنها تصبح بعد فترة ضرورة ملحة، وعندها لا بد من تطوير استخدامات اخرى لتكنولوجيا المعلومات للحصول على مزايا تنافسية اخرى للاستمرار في التوفيق على المنافسين ويتبين تأثير الصيرفة الالكترونية على ابعاد الميزة التنافسية بما يلي :

أولاً: التأثير على جودة الخدمة المصرفية : تعد جودة الخدمة المصرفية المقدمة العامل الوحيد الاكثر اهمية الذي يؤثر على اداء وحدات الاعمال على المدى البعيد مقارنة مع ما يقدمه المنافسون الاخرون، فنقديم خدمة ذي جودة متفوقة وتطبيق الصيرفة الالكترونية يعد من الطرق الاكثر فاعلية للنهوض بالعمل، لان الجودة في اداء الاعمال تقود الى كل من التوسع في السوق وتحقيق مكاسب اضافية من خلال زيادة حصتها السوقية .

ثانياً: التأثير على الاستجابة للعملاء : يقصد بها تقديم العديد من الخدمات المصرفية في اي وقت واحد وفق نمط يشبع احتياجات العميل على ما يرغبه من خدمات مصرفية دون الحاجة لتحمل عناء الانتقال الى مبنى المصرف والوقوف في صفوف الانتظار، اضافة الى عدم تقييد العميل بأيام عمل المصرف او بالساعات الرسمية له .

ثالثاً: التأثير على وقت التسليم : يعد الوقت سواء في ادارة الانتاج او في ادارة الخدمات ميزة تنافسية اكثر اهمية مما كان عليه في السابق، فالوصول الى العميل في اقل وقت ممكن يمثل ميزة تنافسية،

رابعاً: التأثير على الابداع والتطوير: تعد الصيرفة الالكترونية من اهم الوسائل التي تساعد المصارف على الابداع والتميز وتحقيق سبق على المنافسين في قطاع الاعمال، وذلك من التميز باستخدام اساليب ادارية وتكنولوجية حديثة سواء في اعادة تدريب العاملين وتحفيزهم، او التحول من الصفات التقليدية او اعادة هندسة العمليات او التوسع في التجارة الالكترونية، او التحول في الصفات التقليدية الى الانظمة الإلكترونية الحديثة، او توفير بنية تحتية للاتصالات، او توفير قواعد بيانات شاملة وحديثة . (الخطيب، 2014)

خلاصة الفصل:

نظرا للتغيرات الاقتصادية والمصرفية العالمية الحاصلة، أصبح لزاما على المصارف الجزائرية ان تسيير جنبها الى جنب مع التقدم المتسارع لتكنولوجيا المعلومات والاتصال من اجل تطوير ادائها وأعمالها والمحافظة على قدرتها التنافسية في الاسواق العالمية مما يجعل المصرف يركز اتفاقاته اكثر على تكنولوجيا المعلومات والاتصال من اجل تحقيق اقصى العوائد وجذب اكبر عدد ممكن من الزبائن الجدد ولعل اهم الافكار الجديدة التي ظهرت في هذا المجال ظهور الاقتصاد الرقمي والذي تولد عنه ما سمي بالصيرفة الالكترونية، اي استخدام تكنولوجيا الاعلام والاتصال الجديدة سواء تعلق الامر بالأعمال المصرفية التقليدية او الجديدة في ظل هذا النمط تسعى المؤسسة المصرفية الى التوسع في هذا المجال لضمان الاستمرارية والبقاء وتعزيز الاداء المصرفي في السوق المصرفية .

الفصل الثاني:

الدراسات السابقة

تمهيد:

يهدف هذا المبحثان الى عرض موجز لبعض من الدراسات السابقة التي تناولت متغيرات الدراسة الحالية الصيرفة الالكترونية والأداء المتميز، اذ تعد هذه الدراسات ذات اهمية كبيرة اذ انها وفرت للباحث معلومات مهمة وقيمة حول متغيرات الدراسة والى ماذا توصلت وبالتالي تمكنه من الانطلاق من حيث انتهى الآخرون، مع اشارة الى ان الباحث لم يجد دراسة سابقة جمعت بين متغيرات دراسته الحالية على وفق معطياتها الحالية .

المبحث الاول : دراسات السابقة للصيرفة الالكترونية

المطلب الاول : دراسات باللغة العربية

➤ دراسة العزاوي (2012) بعنوان : مدى توافر متطلبات تطبيق الصيرفة الالكترونية في المصارف العراقية

تهدف هذه الدراسة الى بيان مدى توافر متطلبات تطبيق الصيرفة الالكترونية في المصارف العراقية الحكومية والاهلية من خلال استطلاع اراء مجموعة من المدراء والعاملين بتلك المصارف، وتقديم بعض التوصيات والمقترحات لتحسين واقع تطبيق الصيرفة الالكترونية في تلك المصارف، كما نستنتج ان الصيرفة الالكترونية في العراق مطبقة بشكل جزئي من خلال اجراء عمليات المقاصة بين المصارف من جهة والبنك المركزي العراقي من جهة اخرى، ومع وجود بعض الخدمات المصرفية الالكترونية البسيطة المقدمة للزبائن مثل خدمة الصراف الآلي، وان المصارف العراقية الاهلية اكثر قدرة على تطبيق الصيرفة الالكترونية من المصارف الحكومية، وذلك لان درجة توافر جميع متطلبات تطبيق الصيرفة الالكترونية في المصارف الاهلية اكبر من نظيرتها في المصارف الحكومية .

➤ دراسة حاضر صباح شعير الجميلي ومحمد فخري محمد وآخرون (2019) بعنوان : اليات الصيرفة

الالكترونية واثرها في تحقيق القيمة السوقية - دراسة استطلاعية لعدد من المصارف العراقية الخاصة. هدفت هذه الدراسة الى معرفة اثر الصيرفة الالكترونية في تحقيق القيمة السوقية للمصرف، حيث توصلت هذه الدراسة الى :

ان استخدام الصيرفة الالكترونية متوفر في المصارف العراقية بدرجة مرتفع جدا، وتوفر متطلبات نجاح الصيرفة الالكترونية في المصارف بدرجة مرتفعة جدا، وكذلك وجود اثر ذو دلالة احصائية لتوفر متطلبات الصيرفة الالكترونية في زيادة القيمة السوقية للمصرف، واوصت الدراسة بالعمل على نشر الوعي المصرفي الالكتروني بين العملاء والعمل على زيادة التعامل الالكتروني عن طريق الاهتمام بالتسويق للصيرفة الالكترونية لاستهداف الفئات التي لا تهتم بالصيرفة الالكترونية، وكذلك التحديث المستمر للخدمات المصرفية الالكترونية ودراسات رغبات واحتياجات العملاء والعمل على اقتناء احدث الاجهزة والبرمجيات المتقدمة لتحقيق النجاح للصيرفة الالكترونية .

➤ دراسة بن جدو امينة، ديقش سمية (2020) بعنوان : ممارسات خدمات الصيرفة الالكترونية في البنوك الجزائرية - دراسة حالة البنك الوطني الجزائري - BNA

تهدف هذه الدراسة الى التعرف على اهم ممارسات خدمات الصيرفة الالكترونية في البنوك الجزائرية، ولتحقيق هذا الهدف فقد تم القيام بدراسة حالة البنك الوطني الجزائري تباره من اكبر المؤسسات المالية ووطنيا، وتم التوصل الى انه توجد خدمة الصيرفة الالكترونية في البنك محل الدراسة من خلال محاولة تطبيقه لتكنولوجيا الاعلام والاتصال، وتوفيره لقنوات الصيرفة الالكترونية كالصرفات الالية بالإضافة الى توفير بعض وسائل الدفع الالكترونية كالبطاقات الالكترونية وغيرها .

➤ دراسة بوخاري فاطنة (2020) بعنوان : واقع تطبيق الصيرفة الالكترونية واليات تفعيلها في البنوك الجزائرية - دراسة حالة الجزائر (2002- 2017) .

هدفت هذه الدراسة لمعرفة اهم مستلزمات ومتطلبات العمل المصرفي الالكتروني وابراز اهم اليات الصيرفة الالكترونية المستخدمة في البنوك، حيث اعتمدت دراسة تحليلية لواقع تطبيق الصيرفة الالكترونية، واليات تفعيلها في العالم عامة والجزائر خاصة، حيث استعرضت مدى تطبيق اليات الصيرفة الالكترونية في الجزائر خلال الفترة 2002- 2017 من خلال التطرق لتكنولوجيا الانترنت في الجزائر، والمعاملات لنظام التسوية الاجمالية الفورية.....وتوصلنا في الاخير ان البنوك الجزائرية تعاني من نقص الخدمات المصرفية الالكترونية بحيث ينحصر نطاق تعاملها على البطاقات الائتمانية وبالتالي عدم قدرة الجزائر على مسايرة التطورات الحديثة، يؤثر على قدرة البنوك على الاستمرار في ظل المنافسة الشديدة التي يشهدها القطاع البنكي العربي والعالمي، ولكن رغم ذلك تسعى الدولة الجزائرية على استخدام وتطوير هذه التقنيات لعصرنة نشاطها المصرفي .

➤ دراسة خضر الطيب الامين الشفيق واخرون (2020) بعنوان: اثر الصيرفة الالكترونية على جودة المعلومات المحاسبية في المصارف - دراسة ميدانية على المصارف العامة بمدينة كوستي - السودان.

تهدف هذه الدراسة الى استعراض مفاهيم الصيرفة الالكترونية ومفاهيم جودة الخدمات المعلومات المحاسبية، اختبرت الدراسة الفرضيات التالية، يؤدي تطبيق الصيرفة الالكترونية الصيرفة الالكترونية الى ملائمة وموثوقية المعلومات المحاسبية، تؤدي الصيرفة الالكترونية الى توافر الخصائص النوعية الثانوية للمعلومات المحاسبية . حيث توصلت الدراسة لعدة نتائج منها : تعزيز توافر الخصائص النوعية الثانوية للمعلومات المحاسبية، من توصيات الدراسة : ضرورة تقديم الخدمات المصرفية عبر الانترنت لأنها تؤدي لملائمة المعلومات المحاسبية.

المطلب الثاني: الدراسات الاجنبية:

➤ دراسة BOYACIOGLO (2010) بعنوان: An evaluation of internet banking in turkey تقييم
الصيرفة الالكترونية في تركيا

هدفت الدراسة الى تقييم اداء المصارف التركية فيما يتعلق بتقديمها للخدمات المصرفية عبر مواقعها الالكترونية، واستكشاف مدى تبني المصارف التركية للصيرفة عبر الانترنت . حيث توصلت ان معظم الزبائن الذين يستخدمون الصيرفة التقليدية يرون بان هناك صعوبة بالغة في استخدام الصيرفة عبر الانترنت، او يرون انها غير امنة، ولهذا يفضلون الصيرفة التقليدية، وان مستوى التعلم والدخل يؤثران في تفضيلات الزبائن بشأن الصيرفة الالكترونية، وان الاشخاص الذين يفضلون الحصول على الخدمات المصرفية من خلال الانترنت هم اشخاص الذين يستخدمون الانترنت بكثرة في حياتهم اليومية .

➤ دراسة SHAMIM (2010) بعنوان: Electronic Banking & E-Readiness Adoption by Commercial Banks in Pakistan
التجارية في باكستان

هدفت الدراسة الى معرفة مدى قدرة المصارف الباكستانية على تطبيق الصيرفة الالكترونية، وتحديد اهم المشاكل التي تواجه عملية التطبيق . ونستنتج ان زبائن المصارف في باكستان من فئة الافراد يفضلون الحصول على الخدمات المصرفية بالطريقة التقليدية، اما فئة منظمات الاعمال يفضلون الحصول على الخدمات الالكترونية بالطرق الالكترونية لإجراء تعاملاتهم المالية مع المصرف، وان المشكلات الرئيسية التي تواجه تطبيق الصيرفة الالكترونية هي ضعف وعي وادراك الزبائن لفوائدها، وضعف ثقتهم بنظام الصيرفة الالكترونية هي النظام المفضل للتعاملات المالية والمصرفية بين منظمات الاعمال الباكستانية والمصارف، وان انتشارها اخذ بالتزايد بشكل واضح في السنوات الاخيرة .

المبحث الثاني : الدراسات السابقة للأداء المتميز.

المطلب الاول : الدراسة باللغة العربية .

➤ دراسة روابحية عيسى (2016) بعنوان : دور الثقافة التنظيمية في تحقيق الاداء المتميز للعاملين في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية . الاستقرار والأمن الوظيفي، العلاقات.

هدف هذه الدراسة إلى التعرف على مدى توفر أبعاد الثقافة التنظيمية والأداء المتميز للعاملين في مؤسستي (lea) و(idc)، وتحليل طبيعة العلاقة بين متغيرات الدراسة، عن طريق ير استمارة معلومات قيست من خلالها الثقافة التنظيمية بثلاثة أبعاد رئيسية وهي: الثقة والثقافة الجماعية، ثقافة التعلم التنظيمي، والموقف من استخدام التكنولوجيات الحديثة. في حين تم استخدام بعدين أساسيين لقياس الأداء المتميز للعاملين هما الإبداع والابتكار في الأداء والكفاءة والفعالية في الأداء، وتم توزيع هذه الاستمارة على عينة عشوائية مكونة من (125) عامل غطت مختلف الفئات في المؤسستين "إطارات، أعوان تحكم، منفيين". وخلصت الدراسة إلى نتائج عديدة أهمها توفر متوسط لأبعاد الثقافة التنظيمية والأداء المتميز للعاملين، كما أكدت على وجود تأثير معنوي لأبعاد الثقافة التنظيمية مجتمعة على تحقيق الأداء المتميز للعاملين. وقد اقترحت الدراسة تنمية الأبعاد المختلفة للثقافة التنظيمية حتى تصبح مشجعة على تحقيق الأداء المتميز للعاملين. الكلمات المفتاحية: الثقافة، الثقافة التنظيمية، الأداء، أداء العاملين، الأداء المتميز للعاملين .

➤ دراسة سعاد بعجي (2019) بعنوان :دور متطلبات جودة الحياة الوظيفية في تحقيق الاداء المتميز للعاملين في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية .

هدفت هذه الدراسة إلى تحديد دور متطلبات جودة الحياة الوظيفية بأبعادها (بيئة العمل، الحوافز، التمكين، الاجتماعية) في ق الأداء المتميز للعاملين في مؤسسة أركوديم (ميديا). ولتحقيق أهداف الدراسة تم تطوير استبانة لغرض جمع البيانات من أفراد العينة، والذي بلغ عددهم (35) مفردة، تم الاعتماد على برنامج (Spss) لتحليل بيانات الاستبانة. توصلت الدراسة إلى مجموعة من الاستنتاجات من أهمها وجود أثر ذو دلالة إحصائية لمتطلبات جودة الحياة الوظيفية على الأداء الوظيفي المتميز للعاملين في المؤسسة محل الدراسة.

➤ دراسة معزوز شعيب (2020) بعنوان : مساهمة ممارسات ادارة الموارد البشرية في تحقيق الاداء المتميز للعاملين بالمؤسسات الرياضية.

هدفت الدراسة إلي محاولة التعرف علي مساهمة ممارسات إدارة الموارد البشرية في تحقيق الأداء المتميز للعاملين بالمؤسسات الرياضية، واستخدم الباحثان الوصفي لملائمته هذه الدراسة، حيث كانت عينة البحث مكونة من 40 موظف وإداري بمديرية الشباب والرياضة لولاية المسيلة، وتم الاعتماد على استمارة الاستبيان كأداة للدراسة لجمع المعلومات والبيانات طبعا بعد التأكد من صدقها وثباتها وتم التوصل الي النتائج التالية: الممارسات المتعلقة بتدريب وتنمية الموارد البشرية ومكافأتها وتعويضها كلها تساهم في تحقيق

الأداء المتميز للعاملين بالمؤسسات الرياضية، أهمية تطبيق ممارسات ادارة الموارد البشرية بالمؤسسات الرياضية لتحقيق الأداء المتميز للعاملين بها وتحقيق أهدافها وغاياتها. وفي ضوء ما أسفرت عنه نتائج البحث يوصي الباحثان بما يلي: يوصي الباحثان باستمرارية البحث والدراسة في مجالات إدارة الموارد البشرية وسبل تحقيق الأداء المتميز لمختلف والاهتمام بالعنصر البشري وإدارته على أكمل وجه وبالتالي الحصول على أداء متميز، وضرورة السهر علي الوصول الي الأداء المتميز للعمال لتحقيق الأهداف المنشودة، الاطلاع علي مختلف الدراسات والأبحاث الأجنبية التي درست موضوع الأداء المتميز وسبل تحقيقه، الاهتمام بتطبيق ممارسات بإدارة الموارد البشرية بطريقة مدروسة وسليمة.

المطلب الثاني: الدراسات الاجنبية

➤ دراسة (SALIHA&ABDESSATAR(2011 بعنوان: The determinants of financialperfo- man- an empirical test using the simultaneiequationsmethod. دراسة عمليية باستخدام طريقة معادلة.

هدفت الدراسة الى تحديد محددات الاداء المالي بدقة وذلك من خلال التركيز على العلاقة ما بين الاداء والرقابة والديون . حيث توصلت ان هناك اهمية كبيرة لبيان اهم المحددات الخاصة بالأداء المالي للشركات وذلك يهدف التمهيد لعملية الرقابة والتقييم، ان الديون والرقابة تؤثر في مستوى الاداء المتوقع، من خلال قيمة المساهمين .

المبحث الثالث: مناقشة الدراسات السابقة.

بعد الاطلاع على بعض الدراسات السابقة وقراءتها بتمعن، سجل الباحث بعض الملاحظات التي تخص الدراسات السابقة، وأهم هذه الملاحظات هي :

إن معظم الدراسات السابقة اهتمت بمحاولة بيان مدى توافر متطلبات تطبيق الصيرفة الالكترونية، وعدت الصيرفة الالكترونية وسيلة مهمة من وسائل تطوير الأنظمة المصرفية وتحسن واقع الحال للمصارف .

إن معظم الدراسات السابقة ركزت على بيان مدى قدرة المصارف على تطبيق الصيرفة الالكترونية، ولكنها أهملت بيان مدى الرغبة لدى إدارات تلك المصارف في تطبيق الصيرفة الالكترونية .

حاولت بعض الدراسات السابقة أن تحدد أهم المشاكل والمعوقات التي تواجه تطبيق الصيرفة الالكترونية والتي كان أبرزها : عدم توافر الكوادر الإدارية والبشرية ذات الخبرة والكفاءة في العمل المصرفي الالكتروني بالعدد الكافي، عدم معرفة الكثير من الزبائن كيفية استخدام وسائل وأدوات الصيرفة الالكترونية، ضعف ثقة الزبائن بالصيرفة الالكترونية، عدم توافر التشريعات القانونية المناسبة والتي تضمن حماية حقوق كل طرف من أطراف التعاملات المصرفية الالكترونية .

غطت أغلب الدراسات السابقة أحد المتغيرين دون ربطهم ببعضهما حيث انفردت معظمها بدراسة متغير واحد فقط من هذه المتغيرات، كما في دراستنا هذه التي ناقشت متغيرين تمثلت في: الصيرفة الالكترونية والأداء المتميز، وهذا ما يميز دراستنا عن باقي الدراسات.

وما يميز هذه الدراسة عن سابقتها أنها استخدمت منهجية تحليل المسار بطريقة المربعات الصغرى الجزئية باستخدام حزمة Plspm على برنامج R إضافة إلى Excel لمعالجة بيانات الدراسة.

خلاصة الفصل

من خلال التعرف على متغيرات الدراسة وعرض أهم الدراسات السابقة المتعلقة بهذا الموضوع يتضح انه من اجل حصول المصرف على أداء متميز يحتاج إلى وجود صيرفة الكترونية والاهتمام بموضوع نظام المعلومات للحصول على زيادة كل من كفاءة والجودة، والإبداع من اجل الوصول إلى كسب ثقة الزبون، ومن ناحية حثه على الرغبة في الصيرفة الالكترونية للمصرف وكذلك سهولة الوصول إلى أهداف المؤسسة المراد تحقيقها مما يوفران فرصا كثيرة للمنشأة لتحقيق تقدم تنافسي مميز، وزيادة حصتها السوقية.

الفصل الثالث:

الدراسة الميدانية

تمهيد

بعد استعراض أهم المفاهيم النظرية الخاصة بالمتغيرات الدراسة، سيخصص هذا الفصل لإسقاط ما تم تناوله في الجانب النظري من تسليط الضوء على اثر الصيرفة الالكترونية على الأداء المصرفي المتميز، وذلك من خلال الإشارة إلى تجربة بنك التنمية المحلية وكالة أدرار، ويتضمن هذا الفصل عرضا لتحليل البيانات واختبار فرضيات الدراسة ويكون ذلك من خلال مبحثين.

يستعرض المبحث الأول الطريقة والأدوات المستخدمة في تحليل بيانات الدراسة، أما المبحث الثاني فقد خصص لعرض النتائج المتوصل إليها من خلال اختبار الفرضيات ومناقشتها وذلك عن طريق بيان مواطن التأييد والتعارض مع الدراسات السابقة ثم تقديم التوصيات التي تمكن بنك التنمية المحلية وكالة أدرار 429 من الاستفادة من الصيرفة الإلكترونية على الأداء المصرفي المتميز.

المبحث الأول: الطريقة والأدوات

يشمل هذا المبحث التعريف بمجتمع وعينة الدراسة والإشارة إلى وحدة المعاينة ونموذج الدراسة والأدوات المستخدمة، بما في ذلك أدوات تحليل البيانات والمعالجة الإحصائية وتم التطرق لكل عنصر على النحو التالي:

المطلب الأول: الطريقة

أولاً: مجتمع وعينة الدراسة

1. مجتمع الدراسة:

مجتمع الدراسة يعرف بأنه جميع مفردات الظاهرة التي يدرسها الباحث، وبناءً على مشكلة الدراسة وأهدافها، تمثل مجتمع الدراسة في كل زبائن بنك التنمية المحلية وكالة ادرار، وسبب الرئيسي لاختيار مجتمع الدراسة هو الحصول على معلومات تخدم أهداف الدراسة كون هذه البنك يشهد زيادة في النشاط البنكي، بالإضافة لامتلاكه شريحة واسعة من الزبائن على مستوى ولاية ادرار.

وهذا وقد أجريت الدراسة على بنك التنمية المحلية وكالة ادرار 429. وفي ما يلي نبذة حول بنك التنمية

المحلية وكالة ادرار:

1.1. مفاهيم عامة حول بنك التنمية المحلية:

نظرا للرغبة في تطبيق لامركزية البنوك وإحياء دورها وفعاليتها في الوساطة المالية، وتعبئة الادخار على المستوى الوطن فقد تم إنشاء بنك التنمية المحلية.

1.1.1. نشأة بنك التنمية المحلية: BDL

تأسس بنك التنمية المحلية بموجب المرسوم رقم 85-85 المؤرخ في 10 شعبان 1405 الموافق لـ 30/04/1985 يتضمن إنشاء بنك التنمية المحلية وتحديد قانونه الأساسي. أنشأ هذا البنك في إطار إعادة تنظيم شبكة المؤسسات النقدية والمصرفية التي تستجيب لحاجيات التجهيز الجهوي والمحلي، وهو آخر بنك يتم تأسيسه قبل الدخول في مرحلة الإصلاحات، وذلك تبعا لإعادة هيكلة القرض الشعبي الجزائري حيث أخذ نحو 35 فرعا من فروعه التي كانت منتشرة في بعض المناطق والولايات وجمعت تحت اسم بنك التنمية المحلية. ولقد تأسس هذا البنك برأس مال قدره 500 مليون دج، حيث بدأ نشاطه في، 1985/07/01 ضمن إطار إعادة

تنظيم شبكة المؤسسات النقدية والمصرفية التي تخدم احتياجات التجهيز الجهوي والمحلي. وفي سنة 2015 أصبح رأسماله 36 800 000 000 دينار جزائري. حيث يملك بنك التنمية المحلية شبكة مكونة من 157 وكالة منتشرة بإحكام على مستوى التراب الوطني، بما في ذلك 152 وكالة مكلفة بتسيير العمليات المصرفية التي وضعت تحت مسؤوليتها 05 وكالات مختصة في منح قروض على الرهن، وهو نشاط الذي ينفرد به بنك التنمية المحلية ويميزه عن باقي البنوك .

بنك التنمية المحلية هو أولاً بنك المؤسسات الصغيرة والمتوسطة/الصناعات الصغيرة والمتوسطة والتجارة في أوسع معانيها، ثم بنك المهن الحرة والأفراد والعائلات.

يسعى بنك التنمية المحلية إلى المشاركة الفعالة في تطوير الاقتصاد الوطني وعلى وجه الخصوص تعزيز الاستثمار بتشجيع المؤسسات الصغيرة والمتوسطة/الصناعات الصغيرة والمتوسطة في جميع القطاعات بتنوعها من خلال المشاركة في جميع الإجراءات التي وضعتها السلطات العمومي ANADE ، CNAC ، ANGEM

، بحيث أن بنك التنمية المحلية على استعداد لتلبية الاحتياجات التمويلية للأفراد. من جهة أخرى لبنك التنمية المحلية دور رئيسي في تمويل المشاريع السكنية وذلك عن طريق دعم ومرافقة أصحاب مشاريع الترقية العقارية، كذا أيضاً الأشخاص الذين يريدون شراء مسكن.

1.1.2. تعريف بنك التنمية المحلية:

بنك التنمية المحلية هو مؤسسة مالية مهمتها الأساسية تمويل حاجات التطور النقدي والمالي المحلي، أي تنمية الأنشطة الاقتصادية المحلية وذلك بمنح القروض لصالح الجماعات والهيئات العامة، فهو يمول:

1. المؤسسات والمقاولات العمومية ذات الطابع الاقتصادي والموضوعة تحت وصاية الولايات والبلديات.
2. العمليات الاستثمارية المنتجة المخططة التي تبادرا الجماعات المحلية.
3. العمليات التي لها صلة بالقروض عن الرهن.
4. المؤسسات الخاصة غير الفلاحية وهذا بنفس طريقة البنوك التجارية الأخرى يقدم تسبيقات وسلفيات على سندات عمومية تصدرها الدولة أو الجماعات المحلية أو الهيئات العمومية، لأشخاص طبيعيين أو معنويين حسب الشروط والأشكال المسموح.

كما يقوم بـ:

- أ. تمويل التجارة الداخلية الجهوية والمحلية.
- ب. تنفيذ مخططات وبرامج التنمية الوطنية والقطاعية.
- ت. يقوم بدور المراسل لبنوك أخرى ويتولى خدمة الوكالة لمؤسسات القرض الوطني الأخرى ودور الوسيط.
- ث. يشارك في جمع الادخار الوطني يعالج جميع عمليات البنك المتمثلة في القرض، الصرف حيث أن الخزينة التي لها علاقة بأعمال تسيير موجوداته المالية.

1.1.3. أهداف بنك التنمية المحلية:

حيث يهدف نشاط بنك التنمية المحلية إلى تحقيق جملة من الأهداف منها:

1. تطبيق سياسة الدولة لاسيما فيما يخص الحد من البطالة عن طريق تقديم القروض الخاصة بدعم تشغيل الشباب تمويل المؤسسات الصغيرة... الخ.

2. تشجيع الادخار؛

3. تمويل المشاريع القصيرة والطويلة الأجل.

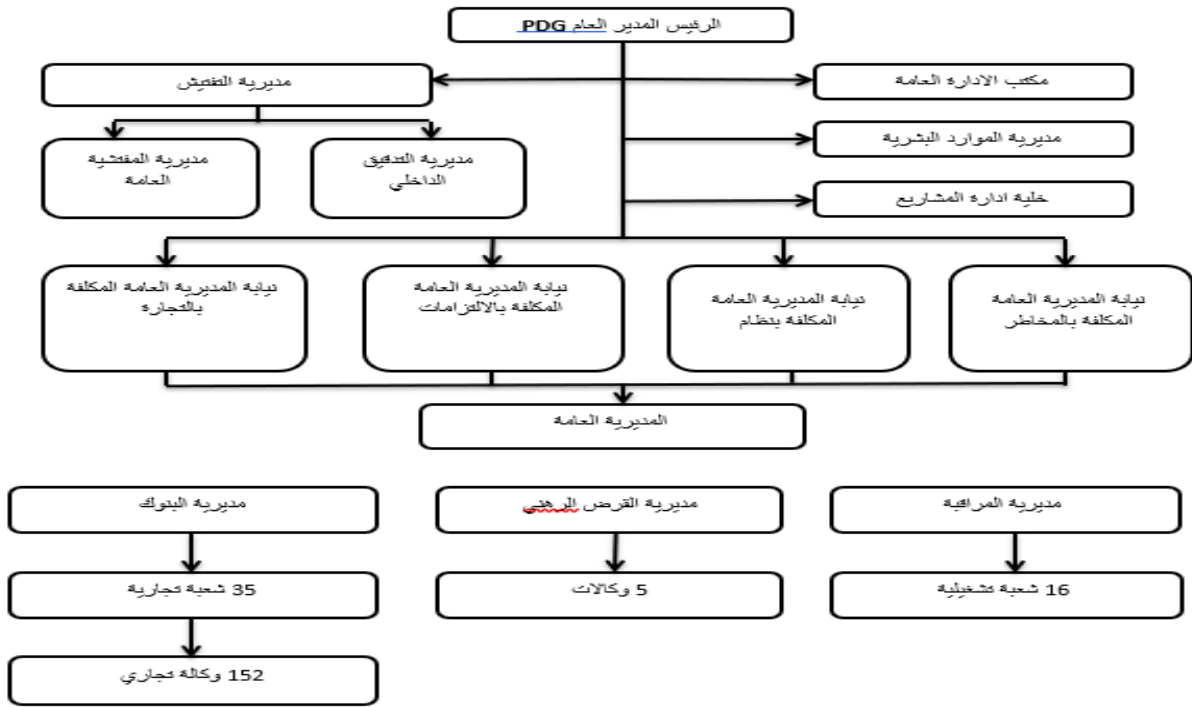
1- تمويل مشاريع السكن في إطار القروض العقارية، وتمويل أصحاب الدخول الضعيفة عن طريق القروض الاستهلاكية وتحفيز وتشجيع التجارة الخارجية.

2- تلبية مختلف طلبات الجمهور من الخدمات المصرفية.

1.1.4. الهيكل التنظيمي لبنك التنمية المحلية:

إن الهيكل التنظيمي الجديد تم المصادقة عليه من طرف مجلس الإدارة وذلك في 2016/08/04 ودخل حيز التنفيذ من طرف قرار الرئيس المدير العام رقم 524-2016 الصادر في 2016/09/26 وكان يسعى إلى توافق هيكله بنك التنمية المحلية إلى محيطه الاقتصادي إضافة إلى أهدافه الاستراتيجية التي تضع العمل أو الزبون في مركز اهتماماته وإلى المعاملات الفنية لنظام المعلومات الجديد.

الشكل رقم 1-1-3 : الهيكل التنظيمي لبنك التنمية المحلية



المصدر: وثائق بنك التنمية المحلية

1.2. نبذة تاريخية حول بنك التنمية المحلية وكالة أدرار :

1.2.1. نشأة بنك التنمية المحلية بأدرار وتعريفه:

تعد وكالة أدرار (429) من بين الوكالات التابعة للبنك التجاري بشار (842)، أنشأت سنة

1985 نتيجة لزيادة النشاطات الاقتصادية في المنطقة، وكذا من أجل السعي للحد من المشاكل التي كان

يعاني منها المستثمرين والعملاء في الحصول على القروض بغرض تمويل مشاريعهم، وتشجيع الاستثمار والمساهمة في التنمية.

تقوم وكالة أدرار (429) باستقبال الودائع والحصول في مقابلها على فوائد، كما تقوم بممارسة مختلف الأنشطة المصرفية من إيداع وسحب للأموال ومنح القروض على اختلاف أنواعها وفقاً لشروط معينة، فتح الحسابات المختلفة، شراء الأوراق المالية (الأسهم والسندات).

1.2.2. أهداف بنك التنمية المحلية بأدرار:

وهذا بهدف تحقيق مجموعة من الأهداف والتي نذكر من بينها ما يلي:

- السعي إلى تحقيق الربح بحكم أنها مؤسسة تجارية، وذلك من خلال تحسين نوعية الخدمات المقدمة.
- سرعة الإجراءات التي تتطلبها العملية المصرفية وذلك من خلال تسهيل المعاملات.
- تقديم القروض الخاصة الموجهة لتمويل الاستثمارات التي تنتج عنها خلق لمناصب شغل وبالتالي المساهمة في تنمية الاقتصاد الوطني.

1.2.3. الهيكل التنظيمي لبنك التنمية المحلية وكالة أدرار:

إن الهيكل التنظيمي الجديد تم المصادقة عليه من طرف مجلس الإدارة وذلك في 2016/08/04 أنظر الملحق رقم 01

2. وحدة المعاينة:

تتضمن وحدة الدراسة أو هدف الدراسة في زبائن بنك التنمية المحلية وكالة أدرار 429، الذين يستخدمون أدوات الصيرفة الالكترونية، وتم توزيع الاستبانة على هذا الفئة، لغرض الحصول على البيانات اللازمة لإتمام وتحقيق هدف الدراسة.

3. عينة الدراسة:

لاستخراج عينة الدراسة، تم اختيار عينة عشوائية بسيطة " هذه الطريقة يلجأ إليها الباحث في حالة ما إذا كان مجتمع الدراسة ليس كبير جداً ويحمل قدراً من التجانس بين المفردات للصفة أو الصفات موضوع الدراسة، والعينة العشوائية البسيطة تستغل فرص متكافئة لمفردات المجتمع للدخول في العينة (ساوس، 2011)

وبهذا يكون مجتمع المستهدف جميع زبائن بنك التنمية وكالة ادرار الذين يستخدمون أدوات الصيرفة الالكترونية، والبالغ عددهم (1013) زبون لعام 2021م، وقد تم حساب حجم العينة وفق معادلة "ستيف ثامبسون" التالية: (شكيب، 2014)

$$n = \frac{N \times p(1-p)}{\left[\left[N - 1 \times \left(d^2 \div z^2 \right) \right] + p(1-p) \right]}$$

N : تمثل حجم المجتمع

P : نسبة توافر الخاصية التي تحقق أقصى خطأ وهي 0.5

Z : الدرجة المعيارية للتوزيع الطبيعي 1.96 المقابلة لمستوى معنوية 0.05

d : مقدار الخطأ وهنا هو 0.05

باستخدام المعادلة نجد أن حجم العينة يساوي:

$$n = \frac{1013 \times 0.5(1-0.5)}{[(1013-1) \times (0.05^2 \div 1.96^2)] + 0.5(1-0.5)} = 278.73 \approx 279$$

وبذلك فإن حجم العينة المناسب في هذه الحالة يساوي 279 على الأقل. وعلى هذا الأساس تم توزيع (320) استبانة، فكان عدد الاستبيانات المستردة (286) استبانة، أي نسبة الاستجابة بلغت (90%)، وبعد تفحص الاستبيانات المستردة لم يستبعد أي منها نظراً لتحقق الشروط المطلوبة، وبالتالي تم تحليل (286) استبانة، أي نسبة الاستبيانات التي تم تحليلها هي نفسها نسبة الاستجابة.

ثانياً. متغيرات ونموذج الدراسة:

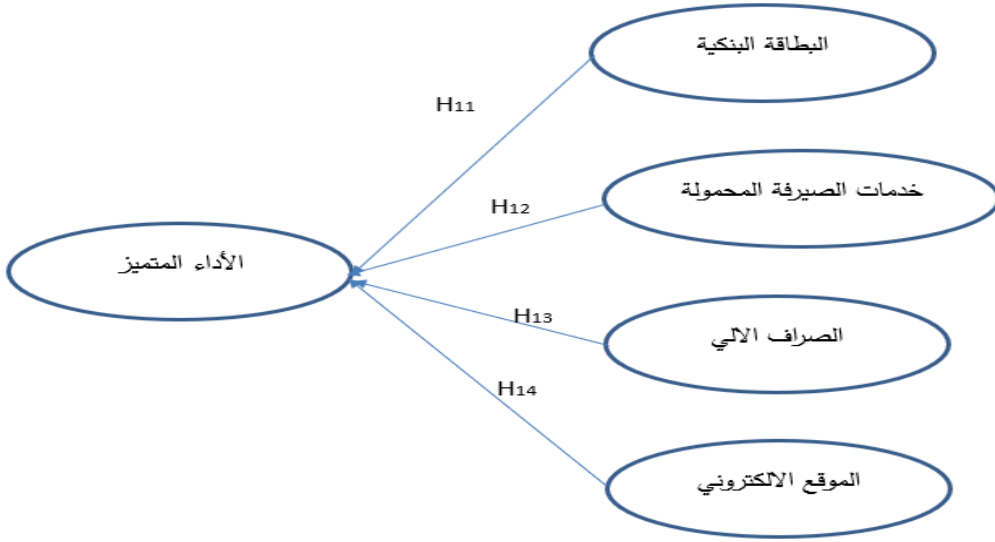
على ضوء أهداف الدراسة ومشكلتها الرئيسية، تم تحديد طبيعة متغيرات الدراسة وهذا بعد الاطلاع على الأدبيات ذات الصلة بهذا الموضوع على النحو التالي:

✓ المتغير المستقل : الصيرفة الالكترونية؛

✓ المتغير التابع: الأداء المتميز؛

وتم صياغة نموذج الدراسة والذي يتضمن فرضيات الدراسة كما هو موضح في الشكل التالي:

الشكل رقم 2-1-3 : نموذج الدراسة



المصدر: إعداد الطالبين بناء على مخرجات

تم صياغة هذا النموذج من أجل إيجاد العلاقة بين الخيار الاستراتيجي والميزة التنافسية في ظل نظام المعلومات الإستراتيجية.

المطلب الثاني: الأدوات المستخدمة في الدراسة

أولاً. أداة الدراسة:

اعتمدت الدراسة على الاستبانة كأداة رئيسية لجمع المعلومات من خلال استطلاع عينة الدراسة لأجل اختبار النموذج المقترح في الدراسة، والتعرف على مدى صحته، واشتملت على جزئين كما يلي:

1. الجزء الأول:

متعلق بالبيانات عامة (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، طبيعة العمل، عدد البنوك التي أتعامل معها).

2. الجزء الثاني:

متعلق بمتغير المستقل للدراسة الصيرفة الالكترونية ويتضمن أربع محاور كالتالي:

1-2 المحور الأول:

يتكون من مجموعة من عبارات لمعرفة الكيفية التي يتم من خلالها قياس الخدمات المصرفية الالكترونية باستخدام البطاقة البنكية لتحديد الأداء المصرفي المتميز للبنك، وامتدت عبارته من العبارة (01) إلى العبارة (07)، وقسمت وفق مقياس ليكرت.

2-2 المحور الثاني:

يتكون من مجموعة من عبارات لمعرفة الكيفية التي يتم من خلالها قياس الخدمات المصرفية الالكترونية باستخدام خدمات الصيرفة المحمولة لتحديد الأداء المصرفي المتميز للبنك، وامتدت عبارته من العبارة (08) إلى العبارة (13)، وقسمت وفق مقياس ليكرت.

3-2 المحور الثالث:

يتكون من مجموعة من عبارات لمعرفة الكيفية التي يتم من خلالها قياس الخدمات المصرفية الالكترونية باستخدام خدمات الصراف ألي لتحديد الأداء المصرفي المتميز للبنك، وامتدت عبارته من العبارة (14) إلى العبارة (19)، وقسمت وفق مقياس ليكرت.

4-2 المحور الرابع:

يتكون من مجموعة من عبارات لمعرفة الكيفية التي يتم من خلالها قياس الخدمات المصرفية الالكترونية باستخدام خدمات الموقع الالكتروني للبنك لتحديد الأداء المصرفي المتميز للبنك، وامتدت عبارته من العبارة (20) إلى العبارة (24)، وقسمت وفق مقياس ليكرت.

3. الجزء الثالث:

يتكون من مجموعة من العبارات لقياس الأداء المتميز وامتدت عبارته من العبارة (25) إلى العبارة (39)، وقسمت وفق مقياس ليكرت.
جدول رقم 1-1-3: تصميم أداة الاستبيان

المتغير الرئيسي	المتغير الفرعي	المراجع والمصادر
الصيرفة الالكترونية	- البنكية البطاقة. - خدمات الصيرفة المحمولة. - خدمات الصراف ألي - خدمات الموقع الالكتروني للبنك.	(بن جدو امينة، ديقش سمية (2020) (بوخاري فاطنة (2020)) (العزاوي (2012))
الأداء المتميز		(شعيب (2020)) (سعاد بعجي (2019)). (من اعداد الطالبين).

المصدر: اعداد الطالبين

ثانياً. مقياس الأداة:

تم الاعتماد على مقياس " ليكرت الخماسي" في عملية تحليل الاستبيان والإجابة على مختلف فقراته كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم 2-1-3 : درجات مقياس ليكرت الخماسي

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

المصدر: اعداد الطالبين

ولتحديد مستوى درجة الموافقة، والذي حدد بثلاث مستويات وهي مرتفع، متوسط، منخفض وذلك بناءً على المعادلة التالية:

طول المجال = (الحد الاعلى للمقياس - الحد الأدنى للمقياس) / عدد مستويات المقياس

طول المجال = 3 / (5-1)

طول المجال = 1.33

وبذلك تكون المستويات موضح في الجدول التالي:
الجدول رقم 3-1-3: مستويات الموافقة لمقياس لكيرت

المتوسط	الأهمية النسبية	درجة الموافقة
2.33 - 1	20% - 46.6%	قوية
3.66 - 2.34	46.8% - 73.2%	متوسطة
5 - 3.67	73.4% - 100%	ضعيفة

المصدر: إعداد الطالبين

ثالثاً: صدق وثبات قائمة الاستقصاء:

يقصد بصدق الاستبانة أن تقيس أسئلة الاستبانة ما وضعت لقياسه، وقد تم قياس صدق هذه الأداة بطريقتين:

1. صدق أداة الدراسة:

تم الاستعانة بالدراسات السابقة في إعداد الاستبانة، وبهدف التأكد من صحة قائمة الاستقصاء تم عرضها على الأستاذ المشرف لمناقشة مختلف العبارات ولتأكد من مدى وضوح عبارتها وتمثيلها لمتغيرات الدراسة وتم تعديل ما وجب تعديله، تم سلم الاستبيان لبعض من الزبائن في البنك لتأكد من صدقها الظاهري ولإبداء رأيهم حول عبارات الاستبيان من حيث سلامة اللغة، وتسلسل العبارات، وانتماء العبارات، وقد تم إعادة صياغة والعمل بكافة الملاحظات المشار إليها من طرف الأساتذة محكمي الاستبيان، لتصبح في شكلها الحالي الملحق رقم (02) .

2. ثبات أداة الدراسة:

تم توزيع (320) استبيان على مختلف الزبائن في بنك التنمية المحلية وكالة أدرار 429 وتم استرجاع (286) استبيان، وبعد استرجاع الاستبيانات تم معالجتها بلغة البرمجة **Excel و R**، ومن أجل احتساب معدل ثبات أداة الدراسة تم استخدام طريقة التجانس والاتساق الداخلي معتمد في ذلك على معامل الثبات (**Cronbach Alpha**)، والذي يفترض أن يأخذ القيمة ما بين (0-1)، لتكون هذه القيمة مقبولة عندما تتعدى 60 في المائة وما فوق، والجدول التالي يوضح قيمة معامل ألفا لكل محور في الاستبيان والاستبيان ككل:

الجدول رقم 4-1-3: معامل الثبات الاستبيان

معايير الثبات	عدد العبارات	محاور
0.694	07	محور البطاقة البنكية
0.851	06	محور خدمات الصيرفة المخمولة
0.577	06	محور خدمات الصراف الآلي
0.852	05	محور خدمات الموقع الإلكتروني للبنك
0.954	15	محور الأداء المتميز
0.952	39	الاستبيان ككل

المصدر: إعداد الطالبين وفقاً لمخرجات بلغة البرمجة R

يلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن قيمة معامل "ألف كرونباخ" مرتفعة عند كل محور، والاستبيان ككل، حيث جاءت معظمها أكبر من 0.7 وهي قيمة مقبولة إحصائياً في البحوث والدراسات العلمية، مما يوحي بثبات الاستبيان.

ولتأكيد جودة ثبات الاستبيان يمكن استخدام طريقة التجزئة النصفية على الاستبيان ككل والتي تقتضي تقسيم الاستبيان إلى جزئين والجدول التالي يوضح قيمه التالية:

الجدول رقم 5-1-3: ثبات معامل التجزئة النصفية للاستبيان

التجزئة النصفية	الجزء الأول	الجزء الثاني
عدد العبارات	24	15
قيمة معامل الثبات	0.979	0.979
قيمة معامل جلتمان	0.975	

المصدر: إعداد الطالبين وفقاً لمخرجات بلغة البرمجة R

يلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن قيمة معامل الثبات للنصفين متساويين حيث أن النصفين بلغا قيمة الثبات فيهما 0.979، وكانت قيمة معامل "جلتمان" 0.975 وهي قيم توحى بثبات عالي لأداة الدراسة.

رابعاً. تشخيص البيانات:

1. التوزيع الطبيعي:

يقتضي إجراء أي تحليل للبيانات تشخيصها كمرحلة أولى لتبرير إجراء أي تحليل إحصائي هو مناسب وسيتم التأكد من اعتدالية بيانات متغيرات الدراسة وفي هذه الحالة، حجم العينة يتعدى 50 مشاهدة ما يقتضي اعتماد إحصاء "كروم وغولوفس ميرونوف" كما هو موضح في الجدول التالي :

بالنسبة للخطأ العشوائي عند المتغير نظام المعلومات الاستراتيجي كمتغير تابع يمكن عرض النتائج كما يلي:

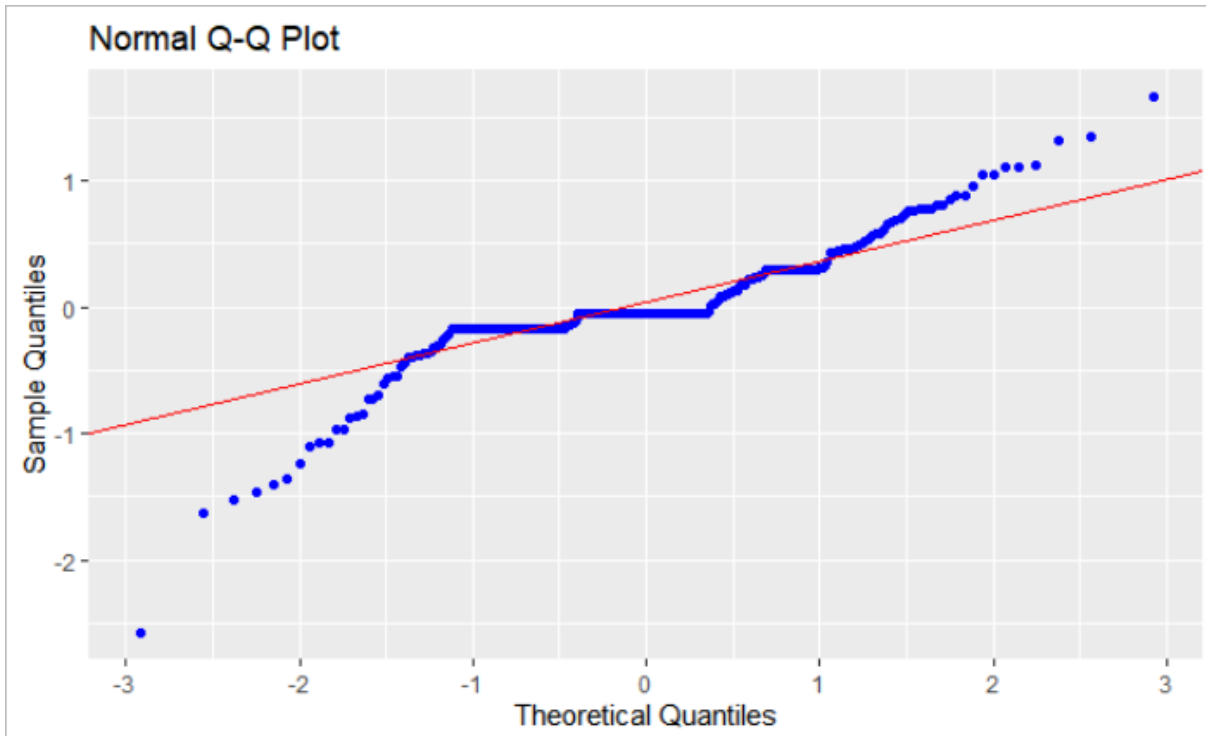
الجدول رقم 3-1-6 : اختبار الإعتدالية الخطأ العشوائي عند المتغير الأداء المتميز

القيمة الاحتمالية	الإحصاء	المتغير
0.0000	0.8803	Shapiro-Wilk
0.0000	0.2229	Kolmogorov-Smirnov
0.0000	45.7884	Cramer-von Mises
0.0000	12.6458	Anderson-Darling

المصدر: إعداد الطالبين باستخدام لغة R

يوضح الجدول أعلاه أن متغير الخطأ العشوائي عند المتغير الأداء المتميز كتابعجات معنوية، خاصة الاختبار المعتمد في حالة تتعدى عدد المشاهدات 50 مفردة فإن الاختبار المناسب هو اختبار Kolmogorov-Smirnov والذي سجل قيمة احتمالية أكبر من 0.05 بقيمة إحصاء بلغت 0.951 كما يوضح ذلك الأشكال أدناه :

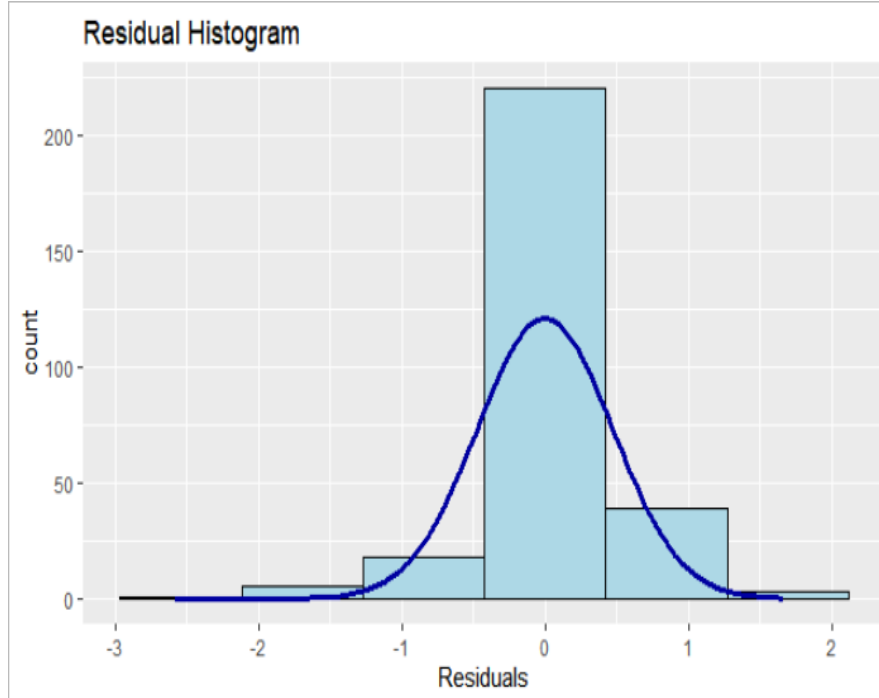
الشكل رقم 3-1-2: الإعتدالية QQ الخطأ العشوائي عند المتغير الأداء المتميز



المصدر: إعداد الطالبين باستخدام لغة R

من خلال الرسم يتبين لنا أن البيانات المجموعة لا تتبع التوزيع الطبيعي حيث أن النقاط ليست متجمعة حول الخط وعليه يمكن الحكم على عدم تبعية البيانات للتوزيع الطبيعي.

الشكل رقم 4-1-2: المدرج التكراري للأخطاء العشوائية عند الأداء المتميز



المصدر: إعداد الطالبين باستخدام لغة R

يوضح الشكل أعلاه ان البيانات لم يحتوية الشكل الجرس وعليه يمكن الحكم على عدم تبعية البيانات للتوزيع الطبيعي.

2. التعدد الخطي:

يعد التعدد الخطي من الشروط اللازم توفرها لاستخدام طريقة المربعات الصغرى في تقدير معاملات نموذج الانحدار، ويكون بين المتغيرات التفسيرية بعضها البعض مثني مثني، وليس بين المتغير التفسيرية والتابع، وبالتالي فان التعدد الخطي يحدث فقط في حالة وجود متغيرين تفسيريين أو أكثر، ولاختبار وجود التعدد الخطي يتم الاستعانة باختبار تضخم التباين VIF (ساوس، 2011، صفحة 18)، والجدول التالي يوضح مايلي:

الجدول رقم 7-1-3 : اختبار التعدد الخطي للنموذج

الموقع الإلكتروني	الصرافي الالي	خدمات الصيرفة المحمولة	البطاقة البنكية	
2.101621	2.195850	2.416221	1.160948	معامل تضخم التباين VIF

المصدر: إعداد الطالبين باستخدام لغة R

يتضح من الجدول أعلاه انخفاض مؤشر معامل تضخم التباين عند كل متغير مستقل وهو أقل من قيمة 5 وهذا دليل كافي عن خلو النموذج من مشكلة التعدد الخطي التي تخالف فروض تطبيق الانحدار.

خامسا. اختبار صدق مقياس متغير الدراسة وصدق تمايز النموذج :

1. اختبار صدق مقياس متغير الدراسة :

اختبار صدق متغيرات نموذج يعتمد على قاعدة القرار الخاصة بالباحثين Ravand، H. ، &Baghaei P.(2016) والتي تنص أن تقييم النموذج في مرحلته الأولى يمر على صدق المتغيرات أو أحادية البعد للمتغيرات الكامنة للدراسة بالنسبة للمتغيرات المقاسة أي أن المتغيرات المقاسة تقيس متغير كامن واحد فقط، والتي يجب أن يكون معامل ألفا كرونباخ ومعامل $DG.rho$ عالية تتعدى 0.7، وكلما كانت اقرب من الواحد تكون جيدة كما أن الجذر الكامن للعامل الأول يكون أكبر من الواحد والجذر الكامن للعامل الثاني يجب أن يكون أقل من الواحد الصحيح، كذلك معاملات التحميل للمتغيرات المقاسة تكون أعلى من 0.7، وفي حالة معاملات التحميل محصورة بين 0.4 و0.7 يتم دراسة الأثر الزيادة والنقصان مع مؤشر متوسط التباين المستخرج واعتماد العتبة 0.5 له أما في حالة معاملات التحميل الأقل من 0.4 يتم حذفها نهائياً من المقياس واعتماد المتغيرات المقاسة التي تحقق الشروط السابقة.

يوضح الجدول نتائج اختبار صدق تقارب المتغيرات

الجدول رقم 8-1-3 : تقييم صدق تقارب المتغيرات

المتغير الكامن	البند	معامل التحميل	الفا كرونباخ	معامل DG.rho	الجدر الكامن العامل الأول	الجدر الكامن العامل الثاني	متوسط نسبة التباين المستخرج
البطاقة	Q1	0.36	0.687	0.696	3.06	2.107	0.327
	Q2	0.23					
	Q3	-0.86					
	Q4	0.08					
	Q5	-0.84					
	Q6	0.48					
	Q7	-0.65					
خدمات النقل	Q8	0.74	0.847	0.890	3.51	1.122	0.580
	Q9	0.34					
	Q10	0.73					
	Q11	0.83					
	Q12	0.89					
	Q13	0.90					
الصراف الى	Q14	0.66	0.643	0.760	2.63	1.627	0.414
	Q15	0.90					
	Q16	0.73					
	Q17	0.80					
	Q18	0.26					
الموقع	Q19	-0.02	0.857	0.898	3.19	0.596	0.635
	Q20	0.72					
	Q21	0.82					
	Q22	0.78					
	Q23	0.83					
الاداء	Q24	0.82	0.965	0.969	10.18	1.430	0.678
	Q25	0.68					
	Q26	0.71					
	Q27	0.68					
	Q28	0.69					
	Q29	0.84					
	Q30	0.89					
	Q31	0.88					
	Q32	0.85					
	Q33	0.89					
	Q34	0.87					
	Q35	0.88					
Q36	0.87						
Q37	0.88						
Q38	0.85						
Q39	0.83						

المصدر: إعداد الطالبين باستخدام حزمة plspm R 3.6.4

يوضح الجدول أعلاه نتائج صدق تقارب متغيرات نموذج الدراسة والتي سجل فيها فقط البعد خدمات الموقع ضمن المتغيرات المستقل الصيرفة الالكترونية مؤشرات صدق تقاربي جيدة حيث سجلت اغلب معاملات التحميل قيم اعلى من 0.7 وقيمة الفا كرونباخ ومعامل DG.rho قيم اعلى من 0.7 فيما سجل الجدر الكامن للعامل الأول قيمة اعلى من الواحد الصحيح والجدر الكامن للعامل الثاني قيمة اقل من الواحد الصحيح وكان متوسط نسبة التباين المستخرج اعلى من قيمة العتبة 0.5 بينما المتغيرات الأخرى تم حذفها ذات مؤشرات غير جيدة حيث تم حذف البنود ذات معاملات تحميل اقل من 0.4 فيما تم التعامل مع البنود ذات معاملات التحميل المحصورة بين 0.4 - 0.7 بالحذف عند تحسن المعاملات الأخرى. والجدول ادناه يعرض نتائج الصدق التقاربي لمتغيرات الدراسة.

الجدول رقم 9-1-3 : نتائج اختبار المقياس صدق تقارب المتغيرات

المتغير الكامن	البند	معامل التحميل	الفا كرونباخ	معامل DG.rho	الجدر الكامن العامل الأول	الجدر الكامن العامل الثاني	متوسط نسبة التباين المستخرج
البطاقة	Q1	0.90	0.865	0.917	2.36	0.368	0.775
	Q2	0.81					
	Q6	0.93					
خدمات النقل	Q8	0.71	0.878	0.912	3.38	0.570	0.673
	Q10	0.71					
	Q11	0.84					
	Q12	0.90					
	Q13	0.91					
الصرف الى	Q14	0.69	0.783	0.861	2.44	0.921	0.607
	Q15	0.90					
	Q16	0.70					
	Q17	0.82					
الموقع	Q20	0.72	0.857	0.898	3.19	0.596	0.635
	Q21	0.82					
	Q22	0.79					
	Q23	0.83					
	Q24	0.82					
الاداء	Q26	0.64	0.969	0.972	8.97	0.642	0.748
	Q29	0.85					
	Q30	0.91					
	Q31	0.89					
	Q32	0.88					
	Q33	0.90					
	Q34	0.89					
	Q35	0.89					
	Q36	0.89					
	Q37	0.89					
	Q38	0.87					
Q39	0.85						

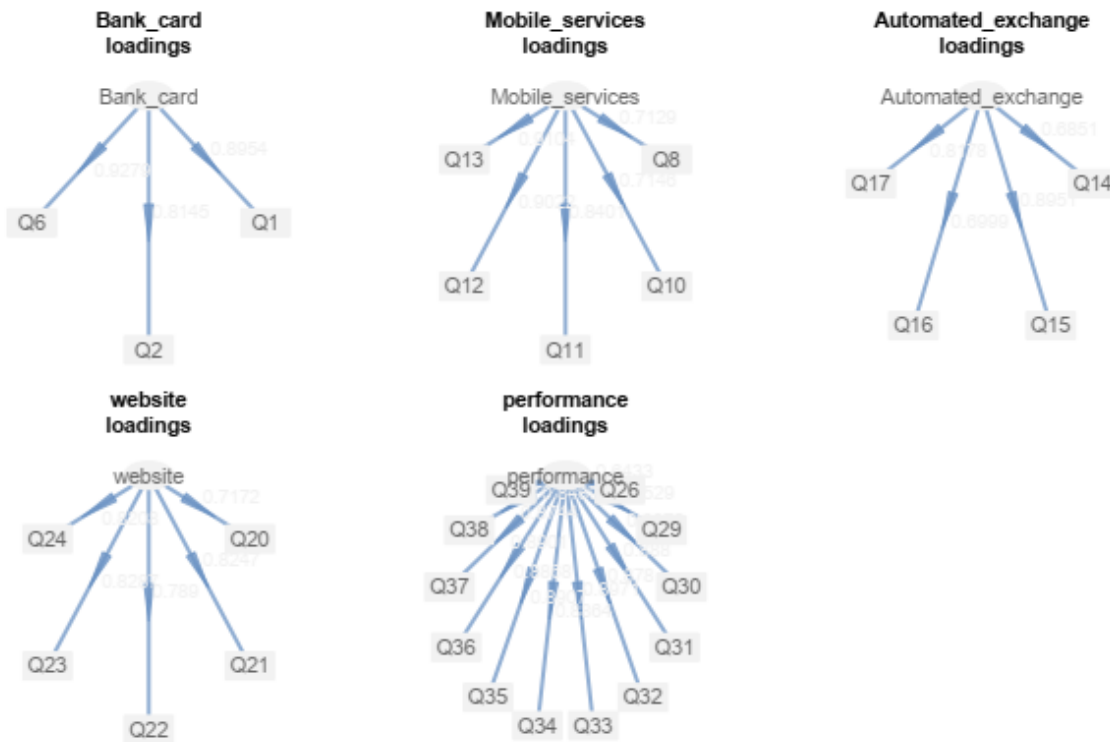
المصدر: إعداد الطالبين باستخدام حزمة plspmR 3.6.4

يوضح الجدول أعلاه نتائج صدق تقارب متغيرات نموذج الدراسة النهائية حيث تحسنت كل المؤشرات والتي تعبر على اسجام البنود ضمن الابعاد والمتغيرات التي تقيسه، وعليه يتم الانتقال للخطوة الأخرى تقييم صدق تمايز النموذج.

2. اختبار صدق تمايز النموذج:

المرحلة الأولى والتي تم فيها التقييم الأحادي البعد للمتغيرات الكامنة وتصفية المتغيرات المقاسة التي تقيس تلك المتغيرات بشكل جيد وصادق، وهي موضحة بيانياً في الشكل الموالي:

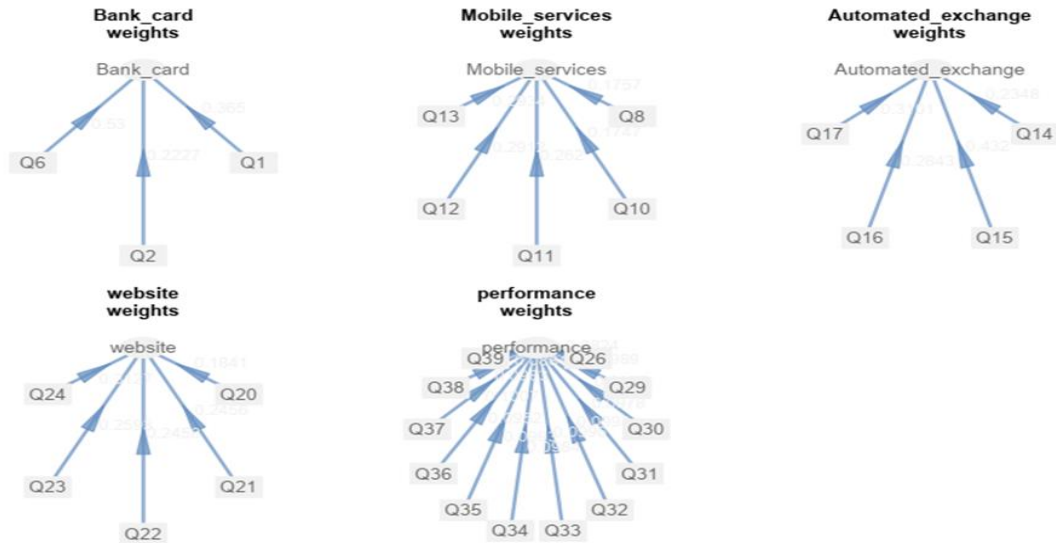
الشكل رقم 5-1-2 معاملات التحميل للمتغيرات المقاسة للمتغيرات الكامنة للنموذج



المصدر: إعداد الطالبين باستخدام حزمة plspm R 3.6.4

من خلال الشكل يتضح ان كل المتغيرات المستقلة بما فيها متغير البطاقة، خدمات النقل، الصراف الالى، الموقع احتفظ فقط بمعاملات تحميل اكبر من 0.7، بينما المتغير الكامن التابع الاداء احتفظ بمتغيرات مقاسة ذات معاملات تحميل أقل من 0.7.

كما يوضح الشكل الموالي أوزان المتغيرات المقاسة في المتغيرات الكامنة:
الشكل رقم 6-1-2: أوزان المتغيرات المقاسة للمتغيرات الكامنة للنموذج



المصدر: إعداد الطالبين باستخدام حزمة **plspm R 3.6.4**

يلاحظ من الشكل أعلاه أن كل المتغيرات المقاسة للمتغيرات الكامنة الداخلة في النموذج كانت أوزانها موجبة وهو مؤشر جيد على أنها تقيس بعد واحد وذات صدق عالي.
بعد تقييم صدق متغيرات نموذج القياس وإجراء التعديلات المطلوبة يتم الانتقال إلى مرحلة تقييم صدق التمايز لنموذج المسار وفيها يتم تحليل معيار **Fornell-Larcker** والموضح في الجدول التالي:

الجدول رقم 10-1-3 : معيار Fornell-Larcker

	البطاقة	خدمات النقل	الصرف الى	الموقع	البطاقة
البطاقة	0.88				
خدمات النقل	-0.194	0.821			
الصرف الى	-0.126	0.698	0.779		
الموقع	0.11	0.638	0.623	0.797	
الأداء	-0.304	0.822	0.726	0.672	0.865

المصدر: إعداد الطالبين باستخدام حزمة **plspmR 3.6.4**

يلاحظ من الجدول أعلاه ارتفاع القيم المتعلقة بالارتباطات بين المتغيرات الكامنة بعضها البعض والتي تمثل الجذر التربيعي لمتوسط التباين المستخرج عند كل متغير كامن مع أكبر معاملات الارتباط بين المتغيرات الكامنة المختلفة، والتي تمثل البناءات المختلفة الممكنة، وعليه يمكن القول أن النموذج له صلاحية تمايز

أفضل مقارنة بالبناءات الأخرى الممكنة، بالإضافة لذلك يتم تحليل معاملات التحميل التقاطعية مع معاملات التحميل الخارجية لكل متغير كامن من خلال الجدول التالي:

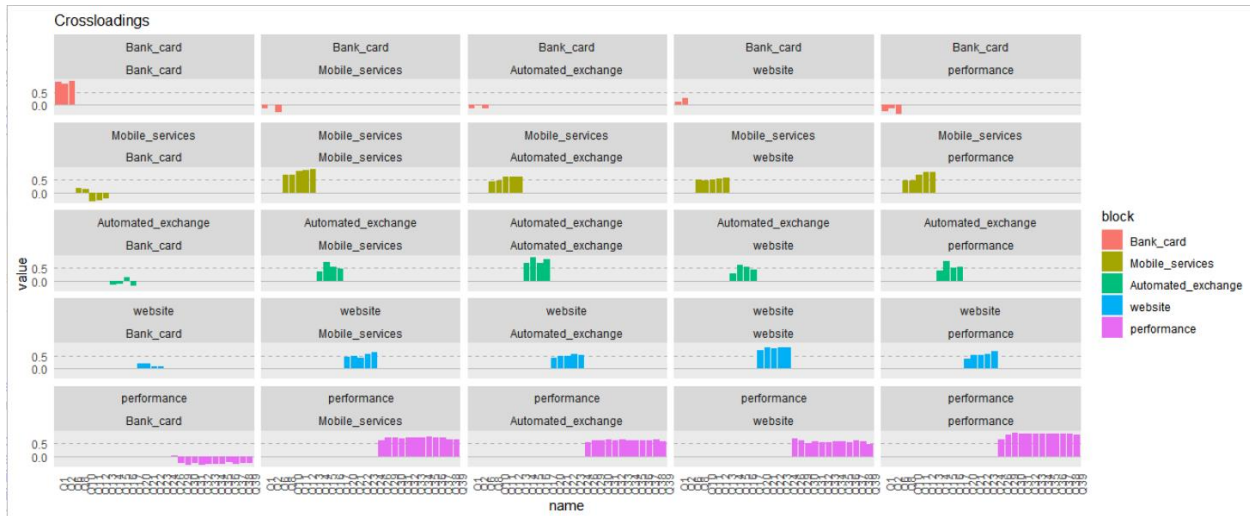
الجدول رقم 3-1-11 :: معاملات التحميل التقاطعية

المتغير الكامن	البند	البطاقة	خدمات النقل	الصرف الى	الموقع	الاداء
البطاقة	Q1	0.90	-0.13	-0.13	0.14	-0.24
	Q2	0.81	-0.01	-0.04	0.25	-0.15
	Q6	0.93	-0.28	-0.13	0.01	-0.35
خدمات النقل	Q8	0.18	0.71	0.45	0.50	0.48
	Q10	0.13	0.72	0.49	0.48	0.48
	Q11	-0.35	0.84	0.64	0.52	0.72
	Q12	-0.30	0.90	0.64	0.56	0.80
	Q13	-0.24	0.91	0.61	0.57	0.80
الصرف الى	Q14	-0.17	0.37	0.69	0.28	0.41
	Q15	-0.15	0.72	0.90	0.63	0.75
	Q16	0.12	0.54	0.70	0.54	0.49
	Q17	-0.19	0.48	0.82	0.43	0.54
الموقع	Q20	0.18	0.44	0.41	0.72	0.39
	Q21	0.20	0.47	0.49	0.83	0.52
	Q22	0.06	0.41	0.50	0.79	0.52
	Q23	0.07	0.56	0.54	0.83	0.55
	Q24	-0.01	0.63	0.52	0.82	0.66
	Q26	0.04	0.62	0.56	0.71	0.65
الاداء	Q29	-0.27	0.73	0.63	0.61	0.85
	Q30	-0.33	0.72	0.63	0.53	0.91
	Q31	-0.27	0.71	0.65	0.59	0.89
	Q32	-0.34	0.72	0.63	0.55	0.88
	Q33	-0.29	0.73	0.67	0.57	0.90
	Q34	-0.30	0.72	0.62	0.59	0.89
	Q35	-0.29	0.77	0.61	0.58	0.89
	Q36	-0.25	0.72	0.62	0.57	0.89
	Q37	-0.29	0.74	0.64	0.61	0.89
	Q38	-0.29	0.67	0.67	0.59	0.87
	Q39	-0.26	0.66	0.59	0.49	0.85

المصدر: إعداد الطالبين باستخدام حزمة plspmR 3.6.4

يلاحظ من الجدول أعلاه أن معاملات التحميل الخارجية لكل متغير من متغيرات الدراسة سجل قيم أعلى مقارنة بمعاملات التحميل التقاطعية المقابلة للبناءات الأخرى الممكنة (كل بند مقابل المتغير الأخر) أي ارتفاع معاملات التحميل التقاطعية لكل متغير كامن مع نفس المتغير الكامن عن باقي معاملات التحميل التقاطعية مع غيره من المتغيرات، وهو ما يدل على صدق تمايز جيد مقارنة بالبناءات الأخرى. كما هو موضح في الشكل الموالي :

الشكل رقم 7-1-2: معاملات التحميل التقاطعية



المصدر: إعداد الطالبين باستخدام حزمة **plspm R 3.6.4**

حيث يلاحظ في الشكل أعلاه أن أشكال معاملات التحميل التقاطعية لكل متغير كامن مع نفس المتغير الكامن كانت أعلى من معاملات التحميل التقاطعية مع باقي المتغيرات الكامنة الأخرى.

سادسا: الأدوات الإحصائية المستخدمة:

للإجابة على أسئلة الدراسة واختبار فرضياتها تم الاعتماد على لغة البرمجة الإحصائية **R** والحزمة الإحصائية **plspm**، وكذا الاستعانة ببرنامج التحليل الإحصائي **IBMSPSS24**، واستخدام مجموعة من الأدوات والأساليب الإحصائية كانت على النحو التالي :

- النسب المئوية والتكرارات والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري؛
- طريقة تحليل المسار المربعات الصغرى الجزئية باستخدام حزمة **plspm**؛
- معامل الثبات ألفا كرونباخ الثبات (**CronbachAlpha**)، معامل الثبات التجزئة النصفية ومؤشر **DG.rho** ومتوسط نسبة التباين المستخرج **AVE**؛
- اختبار **Kolmogorov-Smirnov**؛
- اختبار الأزواج الخطي باستخدام معامل تضخم التباين؛
- التحليل العاملي الاستكشافي؛
- التحليل العاملي التوكيدي.

سادسا: الأدوات الإحصائية المستخدمة

- للإجابة على أسئلة الدراسة واختبار فرضياتهما تم الاعتماد على لغة البرمجة الإحصائية R والحزمة الإحصائية **plspm**، وكذا الاستعانة ببرنامج التحليل الإحصائي **IBMSPSS24**، واستخدام مجموعة من الأدوات والأساليب الإحصائية كانت على النحو التالي :
- النسب المئوية والتكرارات والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري؛
 - طريقة تحليل المسار المربعات الصغرى الجزئية باستخدام حزمة **plspm** في **R**؛
 - معامل الثبات ألفا كرونباخ الثبات (**CronbachAlpha**)، معامل الثبات التجزئة النصفية ومؤشر **DG.rho** ومتوسط نسبة التباين المستخرج **AVE**؛
 - اختبار **Kolmogorov-Smirnov**؛
 - اختبار الازدواج الخطي باستخدام معامل تضخم التباين؛
 - التحليل العاملي الاستكشافي؛
 - التحليل العاملي التوكيدي.

المبحث الثاني: النتائج والمناقشة

سيتم في هذه المبحث عرض وتحليل أبرز نتائج الاستبانة التي تم التوصل إليها من خلال تحليل فقراتها، والمتعلقة بالبيانات العامة لعينة الدراسة، وكذا مناقشة فرضيات الدراسة.

المطلب الأول: النتائج

أولاً. التحليل الوصفي لعينة الدراسة:

بعد القيام بتوزيع (320) استبيان تم استرجاع 286 استبانة، وبعد تفريغ البيانات وتحليلها والجدول التالي يوضح البيانات العامة لعينة الدراسة.

الجدول رقم 1-2-3 : توزيع أفراد العينة الدراسة حسب البيانات العامة

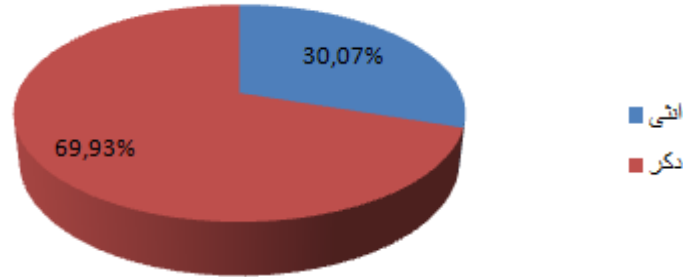
المتغير	المستوى	التكرار	النسبة
الجنس	ذكر	200	69، 93%
	أنثى	86	30، 07%
العمر	أقل من 35	102	35، 66%
	من 35 الى 50 سنة	160	55، 94%
	من 50 سنة فما فوق	24	8، 39%
المؤهل العلمي	متوسط فأقل	62	21، 68%
	ثانوي	90	31، 47%
	ليسانس	77	26، 92%
	ماستر	31	10، 84%
	دراسات عليا	26	9، 09%
طبيعة العمل	قطاع عام	102	35، 66%
	قطاع خاص	140	48، 95%
	اعمال حرة	33	11، 54%
	بدون عمل	11	3، 85%
عدد البنوك التي أتعامل معها	بنك واحد	155	54، 20%
	أكثر من بنك	131	45، 80%

المصدر: إعداد الطالبين باستخدام برنامج Excel

يلاحظ من خلال الجدول أعلاه أنه فيما يتعلق بالمتغير نوع الجنس أعلى نسبة كانت لصالح الذكور حيث بلغت (70%)، كما هو موضح في الشكل التالي:

الشكل رقم 1-2-2: توزيع نوع الجنس

توزيع نوع الجنس

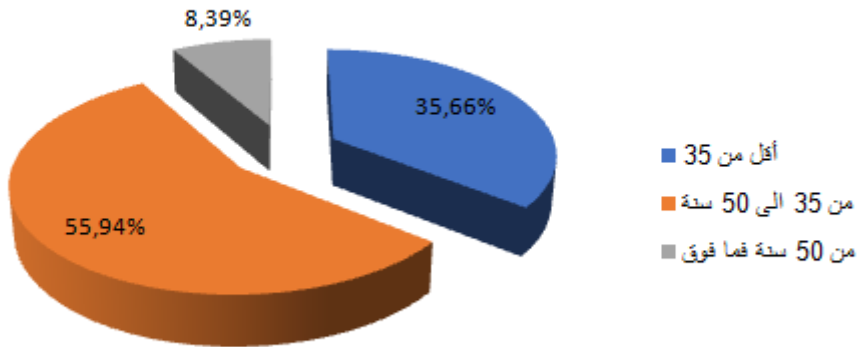


المصدر: إعداد الطالبين باستخدام برنامج Excel

وفيما يتعلق بالعمر فقد كانت أعلى نسبة لصالح من 35 سنة الى 50 سنة إذ بلغت (55.94%)، كما هو موضح في الشكل الموالي:

الشكل رقم 2-2-2: توزيع العمر

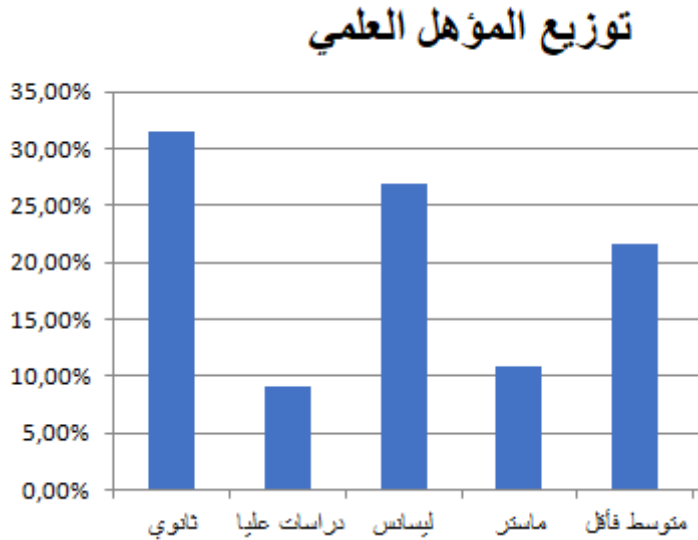
توزيع العمر



المصدر: إعداد الطالبين باستخدام برنامج Excel

وفيما يتعلق بالمؤهل العلمي فقد كانت أعلى نسبة لصالح ثانوي إذ بلغت (31، 47%)، كما هو موضح في الشكل الموالي:

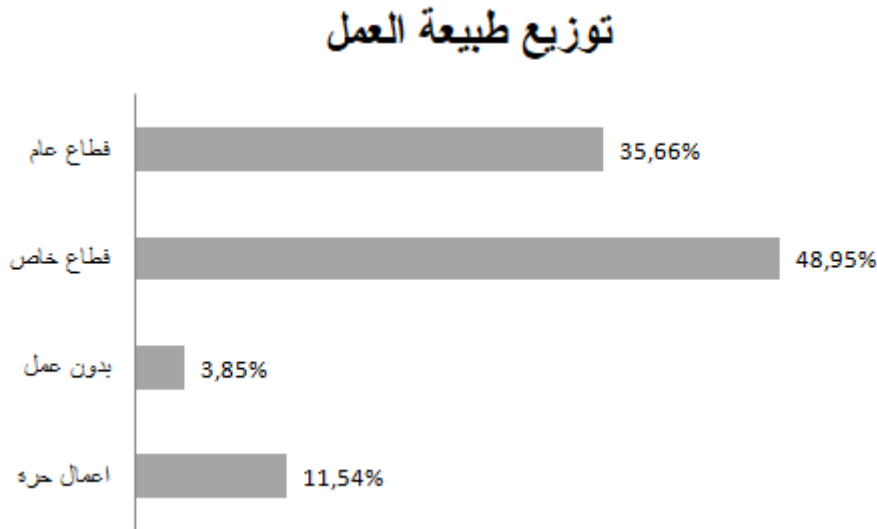
الشكل رقم 3-2-2: توزيع المؤهل العلمي



المصدر: إعداد الطالبين باستخدام برنامج Excel

أما بالنسبة لمتغير طبيعة العمل فكانت النسبة الأكبر لفئة القطاع الخاص بنسبة (50%)، كما هو موضح في الشكل التالي:

الشكل رقم 4-2-2: توزيع طبيعة العمل

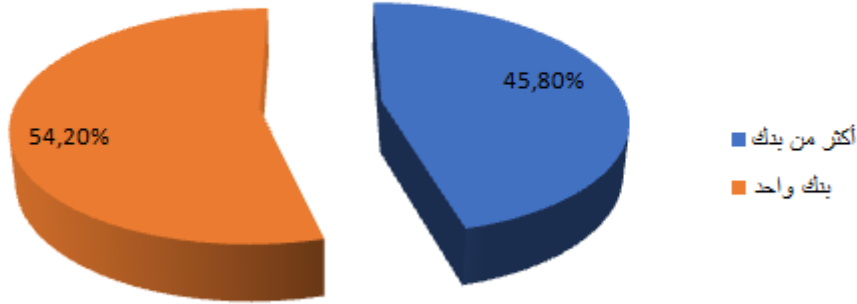


المصدر: إعداد الطالبين باستخدام برنامج Excel

أما بالنسبة لمتغير عدد البنوك التي تعامل معها فكانت النسبة الأكبر لفئة بنك واحد بنسبة (54.20%)، كما هو موضح في الشكل التالي:

الشكل رقم 5-2-2: توزيع عدد البنوك المتعامل معها

توزيع عدد البنوك المتعامل معها



المصدر: إعداد الطالبين باستخدام برنامج Excel

ثانياً. التحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة:

يعتمد التحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة على المتوسط الحسابي والأهمية النسبية لقياس مركز درجة الموافقة في العينة والانحراف المعياري ومعامل الاختلاف لقياس تشتت درجة الموافقة في العينة ويكون الترتيب على أساس معامل الاختلاف للبنود الداخلة في المتغيرات.

1. المتغير المستقل البطاقة البنكية:

يوضح الجدول التالي نتائج التحليل الوصفي لمتغير البطاقة البنكية:

الجدول رقم 2-3-2 : التحليل الوصفي لمتغير البطاقة البنكية

البنود	المتوسط الحسابي	الأهمية النسبية	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف	الترتيب	الترتيب
Q1	3.07	61.40	0.97	31.74	3	ضعيف
Q2	3.18	63.57	0.90	28.38	1	ضعيف
Q3	1.64	32.80	0.91	55.48	7	قوي
Q4	2.84	56.71	1.07	37.67	4	متوسط
Q5	1.61	32.24	0.87	53.75	6	قوي
Q6	3.31	66.15	0.97	29.48	2	ضعيف
Q7	1.85	37.06	0.82	44.27	5	قوي
المحور ككل	2.50	49.99	0.55	22.18		متوسط

المصدر: إعداد الطالبين باستخدام حزمة Plspm في R

يوضح الجدول أعلاه التحليل الوصفي للمتغير الكامن البطاقة البنكية وبنوده حيث سجل البند Q5 متوسط 1.61 بنسبة أهمية بلغت (32.24%) وهي بذلك تقع في مجال درجة الموافقة القوي حيث احتلت الترتيب الأول بأقل تشتت أي اتفاق كبير للمستجيبين على هذا البند ضمن هذا المتغير في حين سجل البند Q6 متوسط 3.31 بنسبة أهمية بلغت (66%) وهي بذلك تقع في مجال الدرجة الموافقة المتوسطة حيث احتلت الترتيب الأخير بأكثر تشتت أي درجة اتفاق أدنى للمستجيبين على هذا البند ضمن هذا المتغير. في حين جاء المتوسط العام المحور ككل للمتغير الكامن البطاقة البنكية بمتوسط 2.50 وأهمية نسبية 50% أي بدرجة موافقة متوسطة.

2. المتغير المستقل خدمات الصيرفة المحمول:

يوضح الجدول التالي نتائج التحليل الوصفي لمتغير خدمات الصيرفة المحمول:

الجدول رقم 3-2-3 : التحليل الوصفي لمتغير خدمات الصيرفة المحمولة

البنود	المتوسط الحسابي	الأهمية النسبية	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف	الترتيب	درجة الموافقة
Q10	2.23	44.69	0.77	34.50	5	قوي
Q11	1.59	31.75	0.82	51.88	1	قوي
Q12	1.66	33.29	0.87	52.28	2	قوي
Q13	1.69	33.71	0.96	57.07	3	قوي
Q8	1.86	37.20	0.75	40.33	4	قوي
Q9	2.43	48.60	0.74	30.46	6	متوسطة
المحور ككل	1.91	38.21	0.62	32.62		قوي

المصدر: إعداد الطالبين باستخدام حزمة Plspm في R

يوضح الجدول أعلاه التحليل الوصفي للمتغير الكامن خدمات الصيرفة المحمول وبنوده حيث سجل البند Q11 متوسط 1.59 بنسبة أهمية بلغت (31.75%) وهي بذلك تقع في مجال درجة الموافقة القوي حيث احتلت الترتيب الأول بأقل تشتت أي اتفاق كبير للمستجيبين على هذا البند ضمن هذا المتغير في حين سجل البند Q9 متوسط 2.43 بنسبة أهمية بلغت 48.60% وهي بذلك تقع في مجال الدرجة الموافقة المتوسطة حيث احتلت الترتيب الأخير بأكثر تشتت أي درجة اتفاق أدنى للمستجيبين على هذا البند ضمن هذا المتغير. في حين جاء المتوسط العام المحور ككل للمتغير الكامن خدمات الصيرفة المحمول بمتوسط 1.91 وأهمية نسبية 38.21% أي بدرجة موافقة قوي.

3. المتغير المستقل الصراف الالي:

يوضح الجدول التالي نتائج التحليل الوصفي لمتغير الصراف الالي:

الجدول رقم 4-2-3 : التحليل الوصفي لمتغير الصراف الالي

البنود	المتوسط الحسابي	الأهمية النسبية	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف	الترتيب	درجة الموافقة
Q14	1.58	31.68	0.60	37.67	1	قوي
Q15	1.63	32.52	0.92	56.79	6	قوي
Q16	1.87	37.48	0.74	39.66	4	قوي
Q17	1.76	35.24	0.77	43.80	5	قوي
Q18	2.58	51.68	1.00	38.60	2	متوسط
Q19	2.77	55.38	1.08	39.02	3	متوسط
المحور ككل	2.03	40.66	0.49	24.19		قوي

المصدر: إعداد الطالبين باستخدام حزمة Plspm في R

يوضح الجدول أعلاه التحليل الوصفي للمتغير الكامن الصراف الالي وبنوده حيث سجل البنود Q14 متوسط 1.58 بنسبة أهمية بلغت (31.68%) وهي بذلك تقع في مجال درجة الموافقة القوي حيث احتلت الترتيب الأول بأقل تشتت أي اتفاق كبير للمستجيبين على هذا البند ضمن هذا المتغير في حين سجل البنود Q19 متوسط 2.77 بنسبة أهمية بلغت 55.38% وهي بذلك تقع في مج الدرجة الموافقة المتوسطة حيث احتلت الترتيب الأخير بأكثر تشتت أي درجة اتفاق أدنى للمستجيبين على هذا البند ضمن هذا المتغير. في حين جاء المتوسط العام المحور ككل للمتغير الكامن الصراف الالي بمتوسط 2.03 وأهمية نسبية 40.66% أي بدرجة موافقة قوي.

4. المتغير المستقل الموقع الالكتروني:

يوضح الجدول التالي نتائج التحليل الوصفي لمتغير الموقع الالكتروني للبنك:

الجدول رقم 5-2-3 : التحليل الوصفي لمتغير الموقع الالكتروني

البنود	المتوسط الحسابي	الأهمية النسبية	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف	الترتيب	درجة الموافقة
Q20	2.10	41.96	0.64	30.31	2	قوي
Q21	2.13	42.59	0.62	28.94	1	قوي
Q22	2.16	43.15	0.67	31.05	3	قوي
Q23	2.24	44.83	0.75	33.68	4	قوي
Q24	2.03	40.63	0.86	42.13	5	قوي
المحور ككل	2.13	42.63	0.56	26.48		قوي

المصدر: إعداد الطالبين باستخدام حزمة Plspm في R

يوضح الجدول أعلاه التحليل الوصفي للمتغير الكامن الموقع الالكتروني للبنك وبنوده حيث سجل كل البنود متوسط أقل من 2.03 بنسبة أهمية أقل (45%) وهي بذلك تقع في مجال درجة الموافقة القوي بأقل تشتت أي اتفاق كبير للمستجيبين على هذا البنود ضمن هذا المتغير.

في حين جاء المتوسط العام المحور ككل للمتغير الكامن الموقع الالكتروني للبنك بمتوسط 2.13 وأهمية نسبية 42.63% أي بدرجة موافقة القوي.

5. المتغير التابع الأداء المتميز:

يوضح الجدول التالي نتائج التحليل الوصفي لمتغير الأداء المتميز:

الجدول رقم 6 - 2-3 : التحليل الوصفي لمتغير الأداء المتميز

البنود	المتوسط الحسابي	الأهمية النسبية	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف	الترتيب	درجة الموافقة
Q26	1.95	39.09	0.76	39.09	1	قوي
Q28	1.96	39.16	0.79	40.53	2	قوي
Q25	1.98	39.65	0.81	41.07	3	قوي
Q27	1.98	39.58	0.83	41.89	4	قوي
Q29	1.49	29.86	0.67	45.15	5	قوي
Q32	1.52	30.35	0.70	46.42	6	قوي
Q30	1.55	31.05	0.72	46.53	7	قوي
Q39	1.47	29.37	0.69	46.90	8	قوي
Q33	1.55	30.98	0.76	48.80	9	قوي
Q31	1.59	31.75	0.78	48.84	10	قوي
Q38	1.56	31.19	0.78	49.89	11	قوي
Q37	1.60	31.96	0.80	50.11	12	قوي
Q34	1.59	31.75	0.81	50.80	13	قوي
Q35	1.59	31.89	0.83	51.87	14	قوي
Q36	1.64	32.80	0.90	54.77	15	قوي
المحور ككل	1.67	33.36	0.64	38.07		قوي

المصدر: إعداد الطالبين باستخدام حزمة Plspm في R

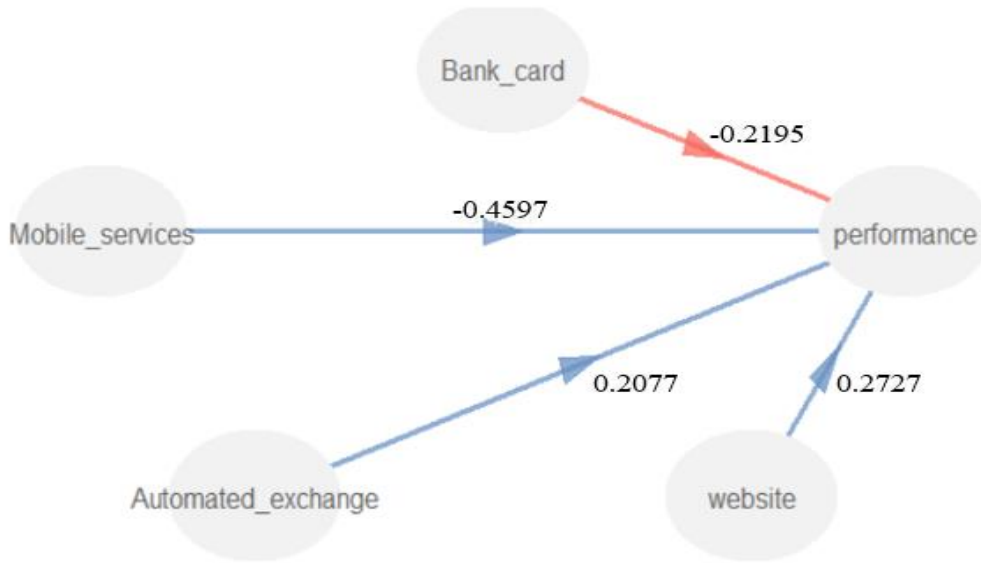
يوضح الجدول أعلاه التحليل الوصفي للمتغير الكامن الأداء المتميز وبنوده حيث سجل كل البنود متوسط أقل من 1.47 بنسبة أهمية أقل (40%) وهي بذلك تقع في مجال درجة الموافقة القوي بأقل تشتت أي اتفاق كبير للمستجيبين على هذا البنود ضمن هذا المتغير.

في حين جاء المتوسط العام المحور ككل للمتغير الكامن الأداء المتميز بمتوسط 1.67 وأهمية نسبية 33.36% أي بدرجة موافقة القوي.

ثالثا. اختبار الفروض

يوضح نموذج الدراسة فروض تمثلت في تأثيرات مباشرة والتي تسعى الدراسة لاختبارها وقيل ذلك يتم استعراض تلك النتائج الخاصة بالآثار المباشرة كذلك معامل التحديد والذي يفسر التباين المفسر للسبب في النتيجة، يوضح الشكل الموالي الآثار المباشرة بين المتغيرات الكامنة في النموذج الهيكلي التالي:

الشكل رقم 3-2-6: النموذج البنائي للدراسة



المصدر: إعداد الطالبين باستخدام حزمة **plspm** في **R**

إضافة للتأثيرات المباشرة والموضحة في الشكل أعلاه فإن 77.8% من التباين المفسر من الأداء المتميز يعود لابعاد الصيرفة الالكترونية والمتمثلة في البطاقة البنكية، خدمات الصيرفة المحمولة، الصراف الالي، والموقع الالكتروني للبنك.

1. اختبار الفرض الأول:

ينص الفرض الأول على أنه "يوجد اثر مباشر البطاقة البنكية على الأداء المتميز" ولاختبار هذا

الفرض يعرض الجدول ادناه نتائج اختبار الفرض الأول على النحو التالي:

الجدول رقم 3-2-7: اختبار الفرض الأول

النتيجة	القيمة الاحتمالية	إحصاء t	الانحراف المعياري	الأثر	
معنوي	0.000	7.25-	0.0303	-0.22	البطاقة البنكية- < الأداء المتميز

المصدر: إعداد الطالبين باستخدام حزمة **plspm** في **R**

من خلال الجدول أعلاه يتضح أن الأثر المباشر للبطاقة البنكية نحو الأداء المتميز كان سلبى قدر بـ 0.22 وهو أثر معنوي، وعليه يقبل الفرض الأول أي " يوجد اثر معنوي للبطاقة البنكية على الأداء المتميز".

2. اختبار الفرض الثاني:

ينص الفرض الثاني على أنه "يوجد أثر مباشر لخدمات الصيرفة المحمولة على الأداء المتميز" ولاختبار هذا الفرض يعرض الجدول أدناه نتائج اختبار الفرض الثاني على النحو التالي:

الجدول رقم 8-2-3 : اختبار الفرض الثاني

النتيجة	القيمة الاحتمالية	إحصاء t	الانحراف المعياري	الأثر	
معنوي	0.000	1.05	0.0437	0.46	خدمات الصيرفة المحمولة- الأداء المتميز

المصدر: إعداد الطالبين باستخدام حزمة plspm في R

من خلال الجدول أعلاه يتضح أن الأثر المباشر للخدمات الصيرفة المحمولة نحو الأداء المتميز كان ايجابيا قدر بـ 0.46 وهو أثر معنوي، وعليه يقبل الفرض الثاني أي " يوجد اثر معنوي لخدمات الصيرفة على الأداء المتميز".

3. اختبار الفرض الثالث:

ينص الفرض الثالث على أنه "يوجد أثر مباشر للصراف الآلي على الأداء المتميز" ولاختبار هذا الفرض يعرض الجدول أدناه نتائج اختبار الفرض الثالث على النحو التالي:

الجدول رقم 9-2-3 : اختبار الفرض الثالث

النتيجة	القيمة الاحتمالية	إحصاء t	الانحراف المعياري	الأثر	
معنوي	0.000	4.99	0.0416	0.208	الصراف الآلي- الأداء المتميز

المصدر: إعداد الطالبين باستخدام حزمة plspm في R

من خلال الجدول أعلاه يتضح أن الأثر المباشر للصراف الآلي نحو الأداء المتميز كان ايجابيا قدر بـ 0.208 وهو أثر معنوي، وعليه يقبل الفرض الثالث أي " يوجد اثر معنوي للصراف الآلي على الأداء المتميز".

4. اختبار الفرض الرابع:

ينص الفرض الرابع على أنه "يوجد أثر مباشر الموقع الالكتروني للبنك على الأداء المتميز" ولاختبار هذا الفرض يعرض الجدول أدناه نتائج اختبار الفرض الثالث على النحو التالي:

الجدول رقم 10-2-3 : اختبار الفرض الرابع

النتيجة	القيمة الاحتمالية	إحصاء t	الانحراف المعياري	الأثر	
معنوي	0.000	6.70	0.0407	0.273	الموقع الالكتروني للبنك- < الأداء المتميز

المصدر: إعداد الطالبين باستخدام حزمة plspm في R

من خلال الجدول أعلاه يتضح أن الأثر المباشر الموقع الالكتروني للبنك نحو الأداء المتميز كان ايجابي قدر بـ 0.273 وهو أثر معنوي، وعليه يقبل الفرض الرابع أي " يوجد اثر معنوي للموقع الالكتروني للبنك على الأداء المتميز".

المطلب الثاني : مناقشة النتائج:

1- مناقشة نتائج عينة الدراسة:

يظهر لنا من خلال جدول (رقم 1-2-3) أن (70%) من عينة الدراسة هم ذكور، أما بالنسبة لمتغير العمر فقد كانت أعلى نسبة لصالح من 35 سنة الى 50 سنة إذ بلغت (55.94%) من عينة الدراسة، وفيما يتعلق بالمؤهل العلمي فقد كانت أعلى نسبة لصالح ثانوي إذ بلغت (31%)، (47) من عينة الدراسة، أما بالنسبة لمتغير طبيعة العمل فكانت النسبة الأكبر لفئة القطاع الخاص بنسبة (50%) من عينة الدراسة، أما بالنسبة لمتغير عدد البنوك التي تعامل معها فكانت النسبة الأكبر لفئة بنك واحد بنسبة (54.20%)، تشير تركيبة العينة ان معظم الزبائن أقل من 50 سنة وذو مستوى دراسي ليسانس فاقل وجنس ذكور مما يدفعهم للعمل في القطاع الخاص وأكثرهم يتعاملون مع بنك التنمية المحلية فقط وهذه النسب هي السائدة في المجتمع مم ستعطينا الدراسة نتائج جيدة.

2- مناقشة متغيرات الدراسة:

1-2- مناقشة نتائج التحليل الوصفي للمتغير المستقل الصيرفة الالكترونية:

1-1-2- مناقشة التحليل الوصفي المتغير المستقل البطاقة البنكية:

يوضح الجدول رقم 2-2-3 أن التحليل الوصفي للمتغير الكامن البطاقة البنكية وبنوده حيث سجل البند Q5 متوسط 1.61 بنسبة أهمية بلغت (32.24%) وهي بذلك تقع في مجال درجة الموافقة القوي حيث احتلت الترتيب الأول بأقل تشتت أي اتفاق كبير للمستجيبين على هذا البند ضمن هذا المتغير في حين سجل البند Q6 متوسط 3.31 بنسبة أهمية بلغت (66%) وهي بذلك تقع في مجال الدرجة الموافقة المتوسطة حيث احتلت الترتيب الأخير بأكثر تشتت أي درجة اتفاق أدنى للمستجيبين على هذا البند ضمن هذا المتغير. في حين جاء المتوسط العام المحور ككل للمتغير الكامن البطاقة البنكية بمتوسط 2.50 وأهمية نسبية 50% أي بدرجة موافقة متوسطة، وهذا يدل على ان زبائن البنك المدروس اغلبهم يمتلكون البطاقة البنكية وهي تعينهم عن حمل النقود، كما تساهم في المعاملات المالية في المحلات التجارية ونقاط البيع من خلال البرامج العروض والمكافئات على سياسات الدفع البطاقات.

وهي تتعارض من الدراسة (بوخاري، 2020) التي توصلت الى ان البنوك الجزائرية تعاني من نقص الخدمات المصرفية الالكترونية بحيث ينحصر نطاق تعاملها على البطاقات الائتمانية وبالتالي عدم قدرة الجزائر على مسايرة التطورات الحديثة يؤثر على قدرة البنوك على الاستمرار في ظل المنافسة الشديدة التي يشهدها القطاع البنكي العربي والعالمي.

2-2-2- مناقشة التحليل الوصفي لمتغير خدمات الصيرفة المحمول:

يوضح الجدول رقم 3-1-3 أن لتحليل الوصفي للمتغير الكامن خدمات الصيرفة المحمول وبنوده حيث سجل البند Q11 متوسط 1.59 بنسبة أهمية بلغت (31.75%) وهي بذلك تقع في مجال درجة الموافقة القوي حيث احتلت الترتيب الأول بأقل تشتت أي اتفاق كبير للمستجيبين على هذا البند ضمن هذا المتغير في حين سجل البند Q9 متوسط 2.43 بنسبة أهمية بلغت 48.60% وهي بذلك تقع في مجال الدرجة الموافقة المتوسطة حيث احتلت الترتيب الأخير بأكثر تشتت أي درجة اتفاق أدنى للمستجيبين على هذا البند ضمن هذا المتغير. في حين جاء المتوسط العام المحور ككل للمتغير الكامن خدمات الصيرفة المحمول بمتوسط 1.91 وأهمية نسبية 38.21% أي بدرجة موافقة قوي، وهذا يعني افضل استخدام الهاتف المحمول للاطلاع على الوضع المالي، بالإضافة الى ان خدمات الهاتف المحمول تصلح للاستخدام لأي عملية دفع نقدي أو مشتريات.

وهي تختلف مع دراسة (الجميلي واخرون، 2019) ان استخدام الصيرفة الالكترونية متوفر في المصارف العراقية بدرجة مرتفع جدا، وتوفر متطلبات نجاح الصيرفة الالكترونية في المصارف بدرجة مرتفعة جدا، وكذلك وجود اثر نو دلالة احصائية لتوفر متطلبات الصيرفة الالكترونية في زيادة القيمة السوقية للمصرف.

2-2-3- مناقشة نتائج التحليل الوصفي لمتغير الصراف الالي:

يوضح الجدول رقم 4-2-3 ان التحليل الوصفي للمتغير الكامن الصراف الآلي وبنوده حيث سجل البند Q14 متوسط 1.58 بنسبة أهمية بلغت (31.68%) وهي بذلك تقع في مجال درجة الموافقة القوي حيث احتلت الترتيب الأول بأقل تشتت أي اتفاق كبير للمستجيبين على هذا البند ضمن هذا المتغير في حين سجل البند Q19 متوسط 2.77 بنسبة أهمية بلغت 55.38% وهي بذلك تقع في مج الدرجة الموافقة المتوسطة حيث احتلت الترتيب الأخير بأكثر تشتت أي درجة اتفاق أدنى للمستجيبين على هذا البند ضمن هذا المتغير. في حين جاء المتوسط العام المحور ككل للمتغير الكامن الصراف الآلي بمتوسط 2.03 وأهمية نسبية 40.66% أي بدرجة موافقة قوي، والتي تعني ان البنك المبحوث يمتاز بتوافر برامج الصراف الآلي بسهولة الاستخدام، كما يمتاز الصراف الآلي بتقديم خدمات معفاة من العمولات البنكية. وهي تتفق مع دراسة (الغزوي، 2012) التي بينت وجود بعض الخدمات المصرفية الالكترونية البسيطة المقدمة للزبائن مثل خدمة الصراف الآلي، وان المصارف العراقية الاهلية اكثر قدرة على تطبيق الصيرفة الالكترونية من المصارف الحكومية.

2-2-4- مناقشة نتائج التحليل الوصفي لمتغير الموقع الالكتروني للبنك

يوضح الجدول رقم 5-2-3 أن التحليل الوصفي للمتغير الكامن الموقع الالكتروني للبنك وبنوده حيث سجل كل البنود متوسط أقل من 2.03 بنسبة أهمية أقل (45%) وهي بذلك تقع في مجال درجة الموافقة القوي بأقل تشتت أي اتفاق كبير للمستجيبين على هذا البنود ضمن هذا المتغير، في حين جاء المتوسط العام المحور ككل للمتغير الكامن الموقع الالكتروني للبنك بمتوسط 2.13 وأهمية نسبية 42.63% أي بدرجة موافقة القوي، مما يعني ان البنك المدروس ممتاز بتوافر موقع إلكتروني للبنك يعمل بالسرعة مقارنة مع غيرها من الخدمات الأخرى في البنوك المنافسة، كما تعتمد على الموقع الإلكتروني للبنك للاستفسار عن أي معلومة أخرى.

وهي تتفق مع دراسة (بن جدو وآخرون، 2020) التي توصلت الى انه توجد خدمة الصيرفة الالكترونية في البنك محل الدراسة من خلال محاولة تطبيقه لتكنولوجيا الاعلام والاتصال، وتوفيره لقنوات الصيرفة الالكترونية كالمصرفات الآلية بالإضافة الى توفير بعض وسائل الدفع الالكترونية كالبطاقات الالكترونية

3- مناقشة نتائج التحليل الوصفي للمتغير التابع الأداء المتميز:

يوضح الجدول 6-1-3 أن التحليل الوصفي للمتغير الكامن الأداء المتميز وبنوده حيث سجل كل البنود متوسط أقل من 1.47 بنسبة أهمية أقل (40%) وهي بذلك تقع في مجال درجة الموافقة القوي بأقل تشتت أي اتفاق كبير للمستجيبين على هذا البنود ضمن هذا المتغير، في حين جاء المتوسط العام المحور ككل للمتغير الكامن الأداء المتميز بمتوسط 1.67 وأهمية نسبية 33.36% أي بدرجة موافقة القوي، وهذا

يعني أن البنك المبحوث يعتبر الخدمات المصرفية الالكترونية منافسة لخدمات البنوك الأخرى، بالإضافة إلى أن الخدمات المصرفية الالكترونية المقدمة من البنك تتميز بتنوع الحلول للمستخدم.

وهي تتفق بنسبة كبيرة مع دراسة (الجميلي 2019) التي توصلت الى توفر متطلبات الصيرفة الالكترونية في زيادة القيمة السوقية للمصرف أي ان لم يكن أداء متميز للبنك لا يستطيع تحقيق نستطيع قيمة السوقية.

4- مناقشة نتائج الفروض:

4-1- مناقشة الفرصة الأولى:

من خلال الجدول 7-1-3 يتضح أن الأثر المباشر للبطاقة البنكية نحو الأداء المتميز كان سلبي قدر بـ 0.22 وهو أثر معنوي، وعليه يقبل الفرض الأول أي " يوجد اثر معنوي للبطاقة البنكية على الأداء المتميز"، وهذا يعني أن البنك المدروس يلجأ الى تقديم منتجات بنكية متميزة تتيح للزبون الفرصة في استغلال وقتهم. وهي تتعارض هذه النتيجة مع الدراسة (بوخاري، 2020) التي توصلت الى ان البنوك الجزائرية تعاني من نقص الخدمات المصرفية الالكترونية بحيث ينحصر نطاق تعاملها على البطاقات الائتمانية وبالتالي عدم قدرة الجزائر على مسايرة التطورات الحديثة يؤثر على قدرة البنوك على الاستمرار في ظل المنافسة الشديدة التي يشهدها القطاع البنكي العربي والعالمي

4-2- مناقشة الفرصة الثانية:

من خلال الجدول 8-1-3 يتضح أن الأثر المباشر للخدمات الصيرفة المحمولة نحو الأداء المتميز كان ايجابي قدر بـ 0.46 وهو أثر معنوي، وعليه يقبل الفرض الثاني أي " يوجد اثر معنوي لخدمات الصيرفة على الأداء المتميز"، وهذا يعني أن البنوك المدروسة تمتلك خدمات مصرفية تؤهلها الى تحقيق اداء بنكي متميز مقارنة مع البنوك التقليدية.

وتتسجم هذه النتيجة مع دراسة (الجميلي، 2019) التي بينت وجود وكذلك وجود اثر ذو دلالة احصائية لتوفر متطلبات الصيرفة الالكترونية في زيادة القيمة السوقية للمصرف.

4-3- مناقشة الفرصة الثالثة:

من خلال الجدول 9-1-3 يتضح أن الأثر المباشر للصراف الآلي نحو الأداء المتميز كان ايجابي قدر بـ 0.208 وهو أثر معنوي، وعليه يقبل الفرض الثالث أي " يوجد اثر معنوي للصراف الآلي على الأداء المتميز".

وهذا يعني أن البنوك المدروسة استخدامات الصراف الآلي لقي اقبال وقبول من قبل المتعاملين مع البنوك المبحوثة مما يحق تميز في تقديم الخدمات بين البنوك.

وتتسجم هذه النتيجة مع دراسة (العزوي، 2012) التي بينت وجود وكذلك وجود اثر ذو دلالة احصائية لبعض الخدمات المصرفية الالكترونية البسيطة المقدمة للزبائن مثل خدمة الصراف الالي، وان المصارف العراقية الاهلية اكثر قدرة على تطبيق الصيرفة الالكترونية من المصارف الحكومية.

4-4- مناقشة الفرصة الرابعة:

من خلال الجدول 10-1-3 يتضح أن الأثر المباشر الموقع الالكتروني للبنك نحو الأداء المتميز كان ايجابي قدر بـ 0.273 وهو أثر معنوي، وعليه يقبل الفرض الرابع أي " يوجد اثر معنوي للموقع الالكتروني للبنك على الأداء المتميز". وهذا يعني أن البنوك المدروسة

وتتسجم هذه النتيجة مع دراسة بن جدو وآخرون، (2020) التي توصلت الى ان وجود اثر ذو دلالة احصائية لخدمة الصيرفة الالكترونية في البنك محل الدراسة من خلال محاولة تطبيقه لتكنولوجيا الاعلام والاتصال، وتوفيره لقنوات الصيرفة الالكترونية كالمصرفات الالية بالإضافة الى توفير بعض وسائل الدفع الالكترونية كالبطاقات الالكترونية

خلاصة الفصل :

تناولنا في هذا الفصل الدراسة الميدانية لموضوع أثر الصيرفة الإلكترونية على الأداء المصرفي المتميز لبنك التنمية المحلية فقمنّا بتعريف البنك محل الدراسة ووكالته بولاية أدرار، ثم تم التطرق في المبحث الأول إلى نبذة حول بنك التنمية المحلية؛ وقمنا كذلك في هذا المبحث بعرض الطريقة والأدوات والأساليب الإحصائية المستخدمة في جمع معلومات البحث الميداني ألا وهي الاستبانة، وفيها تعرفنا على مجتمع وعينة الدراسة وكذا الخصائص الديموغرافية لها.

أما المبحث الثاني تناولنا فيه النتائج التي تم الوصول إليها وكذا مناقشة هذه النتائج والتعليق عليها. ومن أهم هذه النتائج أن مستوى توفر الصيرفة الإلكترونية في البنك التجاري محل الدراسة جاء بمستوى مرتفع، وكذلك مستوى لأداء المتميز في هذا البنك جاء أيضا بمستوى مرتفع، حيث توصلنا كذلك إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية لمتغير الصيرفة الإلكترونية ككل على أداء الصرفي المتميز في بنك التنمية المحلية.

الخاتمة

يعتبر التقدم التكنولوجي من العوامل المساعدة في تطوير تقنيات المعلومات والاتصالات بما يكفل انسياب الخدمات المصرفية بكفاءة عالية، والعمل على تحسين استغلال التقنية الإلكترونية هي من عوامل عصر المنظومة المصرفية الحديث لمواكبة التحديات الجديدة، ومواجهة ضغط المنافسة الموجهة أساساً لجذب العملاء، والظرف الصحي الذي يمر به العالم "جائحة كورونا"، هذا ما أدى إلى زيادة اهتمام البنوك بما يسمى بالصيرفة الإلكترونية، فالعمل المصرفي الإلكتروني يتجاوز الوظائف التقليدية ويهدف إلى تطوير وسائل تقديم الخدمات المصرفية، ورفع كفاءة أدائها بما يتماشى مع التكنولوجيات الحديثة وعلى هذا الأساس سعت المؤسسات المصرفية إلى تخفيض تكاليف العمليات المصرفية التي تتم عبر القنوات الإلكترونية لتدعيم العلاقات وزيادة ارتباط العملاء بها، وهو ما يعزز من مكانتها التنافسية في الأسواق المصرفية العالمية.

أولاً-النتائج:

بعد الدراسة النظرية والميدانية التي قمنا بها لمعرفة أثر الصيرفة الإلكترونية على الأداء المصرفي المتميز لبنك التنمية المحلية وكالة أدرار، توصلنا من خلال الجانب النظري إلى مجموعة من النتائج والتي نذكر من أهمها ما يلي:

- 1-تساعد الصيرفة الإلكترونية على دخول الأسواق الدولية والعالمية وكذا سرعة الوصول إليها.
- 2-تعد الصيرفة الإلكترونية سلاحاً تنافسياً فعالاً لكسب رضا العملاء وجذب أكبر عدد منهم.
- 3-استعمال الصراف الآلي يكسب البنك الأداء المصرفي المتميز.
- 4-استعمال الصيرفة الهاتفية يساهم فعالاً في تحقيق الأداء المصرفي المتميز للبنوك التجارية.
- 5-الموقع الإلكتروني يعتبر ميزة تنافسية للبنوك التجارية من خلال استخدامه كطريقة ترويج فعالة.
- 6-تحقق الصيرفة الإلكترونية للبنوك التجارية خفضاً من التكاليف، كسب الوقت والراحة وكذلك تقديم جودة عالية مما يساعد البنك على كسب الأداء المصرفي المتميز .

أما بالنسبة لنتائج الجانب التطبيقي والميداني والمعتمد فيه على التحليل الإحصائي تمثلت في النقاط

التالية:

- 1 - مستوى توفر الصيرفة الإلكترونية في البنك التجاري محل الدراسة كان مرتفعاً.
- 2 - مستوى توفر الأداء المصرفي المتميز في البنك التجاري محل الدراسة كذلك كان مرتفعاً.
- 3 - يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للصيرفة الإلكترونية بأنواعها المختلفة على الأداء المصرفي المتميز للبنك التجاري محل الدراسة.
- 4-يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للبطاقة البنكية على الأداء المصرفي المتميز للبنك التجاري محل الدراسة عند مستوى المعنوية (0.05).

- 5 - يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لعنصر "الصراف الآلي" على الأداء المصرفي المتميز للبنك التجاري محل الدراسة عند مستوى المعنوية (0.05).
- 6- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لعنصر "خدمات الصيرفة المحمولة" على الأداء المصرفي المتميز للبنك التجاري محل الدراسة عند مستوى المعنوية (0.05).
- 7- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لعنصر "خدمات الموقع الإلكتروني للبنك" على الأداء المصرفي المتميز للبنك التجاري محل الدراسة عند مستوى المعنوية (0.05).
- ثانيا-التوصيات:**

نذكر هنا البعض من التوصيات التي نراها مهمة للبنوك التجارية من أجل تطورها ومواكبة التغيرات والتطورات الهائلة التي تحدث في القطاع المصرفي وكذلك الوصول الى تحقيق أهدافها:

- ✓ يجب على البنوك التركيز على البطاقة البنكية كون نتائج الدراسة أكدت على أن هذه الخدمة لها أثر قليل مقارنة بتأثير الأبعاد الأخرى بالرغم من الانتشار الواسع مواقع استعمالها.
- ✓ الحرص على توسيع مجال استخدام الصراف الآلي وعدم اقتصره على عملية السحب فقط لان له تأثير مرتفع على الأداء المصرفي المتميز.
- ✓ كون استعمال الموقع الإلكتروني يساهم في تحقيق الأداء المصرفي المتميز للبنوك التجارية وجب عليها. القيام بتحسين مواقعها وتفعيلها بصور أكبر وتنوع الخدمات فيها وعدم اقتصرها على تقديم معلومات فقط.
- ✓ العمل على تطوير واستحداث بطاقات بنكية جديدة تختلف في استخداماتها عن البطاقات البنكية الأخرى .
- ✓ نشر ثقافة التقنيات الحديثة للدفع الإلكتروني والصيرفة البنكية سواء للمؤسسات لأجل توفير منصات تقبل العمل بهذه الأليات أو للأفراد من اجل دعم الزيادة في الطلب على هذه الخدمة.
- ✓ على البنوك التجارية الحرص على تطوير الصيرفة الإلكترونية ومواكبة التطورات الحديثة كون هذه الأخيرة تساهم بشكل فعال في تحقيق الأداء المصرفي المتميز.

ثالثا-الدراسات المستقبلية:

- في ظل ما سبق سمحت لنا هذه الدراسة بتصوير مجموعة من الأفكار التي يمكن أن تكون منطلق لمواضيع بحثية مستقبلية سنتطرق لبعض منها:
- أثر الثقافة المالية الرقمية في الصيرفة الإلكترونية.
 - أثر الصيرفة الإلكترونية في الأداء المصرفي المتميز من خلال المعرفة الإلكترونية.

قائمة المصادر والمراجع

قائمة المصادر والمراجع

1. احمد بوراس والسعيد بريكة. (2014). اعمال الصيرفة الالكترونية (الادوات والمخاطر) . القاهرة : دار الكتاب الحديث.
2. احمد سفر. (2008). انظمة الدفع الالكترونية. لبنان: منشورات الحلبي الحقوقية.
3. الخفاجي وعمار علي حسين واخرون. (2019). خلق المعرفة واثرها في الاداء المتميز. الاردن : دار المنظومة .
4. الزواوي خيرة ونوري منير. (2020). مساهمة الصيرفة الالكترونية في تعزيز الميزة التنافسية للبنوك الجزائرية . مجلة العلوم الادارية والمالية، 105.
5. الشيخ ساوس. (2011). معالجة مشكلة الازدواج الخطي باستخدام انحدار الحرف دراسة تطبيقية على دالة الانفاق الاستهلاكي في الجزائر خلال الفترة 1970-2011. مجلة الحقيقة للعلوم الاجتماعية والانسانية المجلد 13 . العدد 29، . 34-55.
6. بسمة سامي الخطيب. (2014). دور الصيرفة الالكترونية في تحقيق الميزة التنافسية . تأليف /طروحة دكتوراة (صفحة 87). سوريا .
7. بشماتي شكيب. (2014). دراسة تحليلية مقارنة للصيغ المستخدمة في حساب حجم العينة العشوائية. مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية (36).
8. بلعياشي ميادة. (2015). اثر الصيرفة الالكترونية على السياسة النقدية.
9. جلايلة عبد الجليل. (2020). اليات تفعيل الرقابة المصرفية على الصيرفة الالكترونية .
10. حسين محمد الشبلي وفايز الدويكات الدويكات. (2009). التزوير والاحتيال بالبطاقات الائتمانية . الاردن : دار مجلاوي للنشر والتوزيع .
11. سلطان وانس اديب فخري واخرون. (2015). اثر تطبيق استراتيجيات التدريب في تحقيق الاداء المتميز . عمان : دار المنظومة.
12. صلاح حسن السيسي. (20011). مصدر الرقابة على اعمال البنوك ط1. القاهرة: دار الكتاب الحديث.
13. عبد الغاني لولو فوزي منصور. (2019). مجلة تنمية الموارد البشرية للدراسات والابحاث . مجلة دولية دورية محكمة .

قائمة المصادر و المراجع

14. كمال مولوج محمد طلحة. الصيرفة الالكترونية وتأثيرها على جودة الخدمات المصرفية. جامعة المدية جامعة بجاية .
15. مفتاح صالح ومعارفي فريدة. (2004). البنوك الالكترونية . مداخلة مقدمة للملتقى الوطني حول المنظومة المصرفية الجزائرية والتحويلات الاقتصادية .
16. نادر عبد العزيز الشافي. (2007). المصارف والنقود الالكترونية . لبنان : المؤسسة الحديثة للكتاب .
17. نادية عبد الرحيم. (2011). تطور الخدمات المصرفية ودورها في تفعيل النشاط الاقتصادي . 79.
18. يوسف زدام واسماء زينة. (9 فيفري، 2017). متطلبات الاداء المتميز في المؤسسات الجزائرية . المجلة الجزائرية للامن والتنمية، صفحة 257.

الملاحق

الملاحق



الملحق رقم 01 استمارة الاستبانة

استمارة الاستبانة

سيدي المحترم، سيدتي المحترمة:



تحية طيبة وبعد....

تعد هذه الاستبانة جزء من البحث العلمي الموسوم بعنوان آثر الصيرفة الإلكترونية في الأداء المصرفي المتميز دراسة حالة بنك التنمية المحلية الجزائري، ونظرا لخبرتكم كزبون لدى البنك فإن آراءكم وإجاباتكم الدقيقة على الأسئلة الواردة في الاستبانة ستكون محل تقدير وذات قيمة مضافة في هذا البحث، كما أنها ستساعدنا في الوصول إلى نتائج قيمة ومفيدة تخدم موضوع الدراسة، كما نعلمكم بأن هذه المعلومات لن يتم استعمالها إلا في أغراض البحث العلمي، وشكرا على مساعدتكم.

الرجاء وضع علامة (X) حول الإجابة المناسبة لكل من العبارات التالية :

الجزء الأول: المعلومات الشخصية

1. الجنس:

نكر أنثى

2. العمر:

أقل من 35 سنوات 35 - 50 سنوات أكثر من 50 سنة

3. المؤهل العلمي:

متوسط فأقل ثانوي ليسانس ماستر دراسات عليا

4. طبيعة العمل:

قطاع عام قطاع خاص أعمال حرة لا أعمل

5. عدد البنوك التي تعامل معها :

بنك واحد أكثر من بنك

الجزء الثاني: يمثل قياس الخدمات المصرفية الإلكترونية

الملاحق

البطاقات البنكية						
غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	العبارة	الرقم
					اعتمد على البطاقات البنكية في المشتريات اكثر من اعتمادي على النقود	.1
					عند استخدام البطاقات البنكية افانني احصل على مكافآت من قبل البنك	.2
					حصولي على البطاقة البنكية يقلل من العمولات البنكية على المعاملات	.3
					تنتشر اجهزة ونقاط الدفع الالكتروني في معظم الأماكن	.4
					امتلاكي للبطاقة البنكية يغنيني عن حمل النقود	.5
					تساهم المحلات التجارية ونقاط البيع من خلال البرامج العروض والمكافئات على الدفع	.6
					بواسطة البطاقة استخدام البطاقة البنكية الإلكترونية كمرجع بديل عن كشف الحساب	.7
خدمات الصيرفة المحمولة						
غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	العبارة	الرقم
					اثق باستخدام خدمات الهاتف المحمول في معاملاتي اليومية	.8
					ان خدمات الهاتف المحمول تصلح للاستخدام لأي عملية دفع نقدي أو مشتريات	.9
					خدمات الهاتف المحمول تتماشى وأجهزة الاتصال في الجزائر	.10
					افضل استخدام الهاتف المحمول للاطلاع على الوضع المالي	.11
					يغنيني استخدام الهاتف المحمول عن الحضور الفعلي للبنك	.12
					اعتمد على خدمات الهاتف المحمول في معاملاتي البنكية	.13
خدمات الصراف الآلي						

الملاحق

الرقم	العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
14.	تمتاز برامج الصراف الآلي بسهولة الاستخدام.					
15.	انتشار أجهزة الصراف الآلي جيد ويغطي كافة الأماكن.					
16.	سرعة الخدمة المقدمة في جهاز الصراف الآلي ممتازة.					
17.	تمتاز خدمات الصراف الآلي بالأمان.					
18.	يغطي الصراف الآلي كافة الخدمات والمعاملات البنكية التي أحصل عليها عند الذهاب للفرع .					
19.	يمتاز الصراف الآلي بتقديم خدمات معفاة من العمولات البنكية.					
خدمات الموقع الإلكتروني للبنك						
الرقم	العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
20.	اعتمد على الموقع الإلكتروني للبنك للاستفسار عن أي معلومة					
21.	يمتاز الموقع الإلكتروني للبنك بالسرعة مقارنة مع غيرها من الخدمات.					
22.	يقدم الموقع الإلكتروني للبنك على مدار الساعة.					
23.	أفضل التعامل مع الموقع الإلكتروني للبنك عن موظف البنك.					
24.	يغطي الموقع الإلكتروني للبنك كافة الخدمات والمعاملات البنكية التي أحصل عليها عند الذهاب للفرع.					

الملاحق

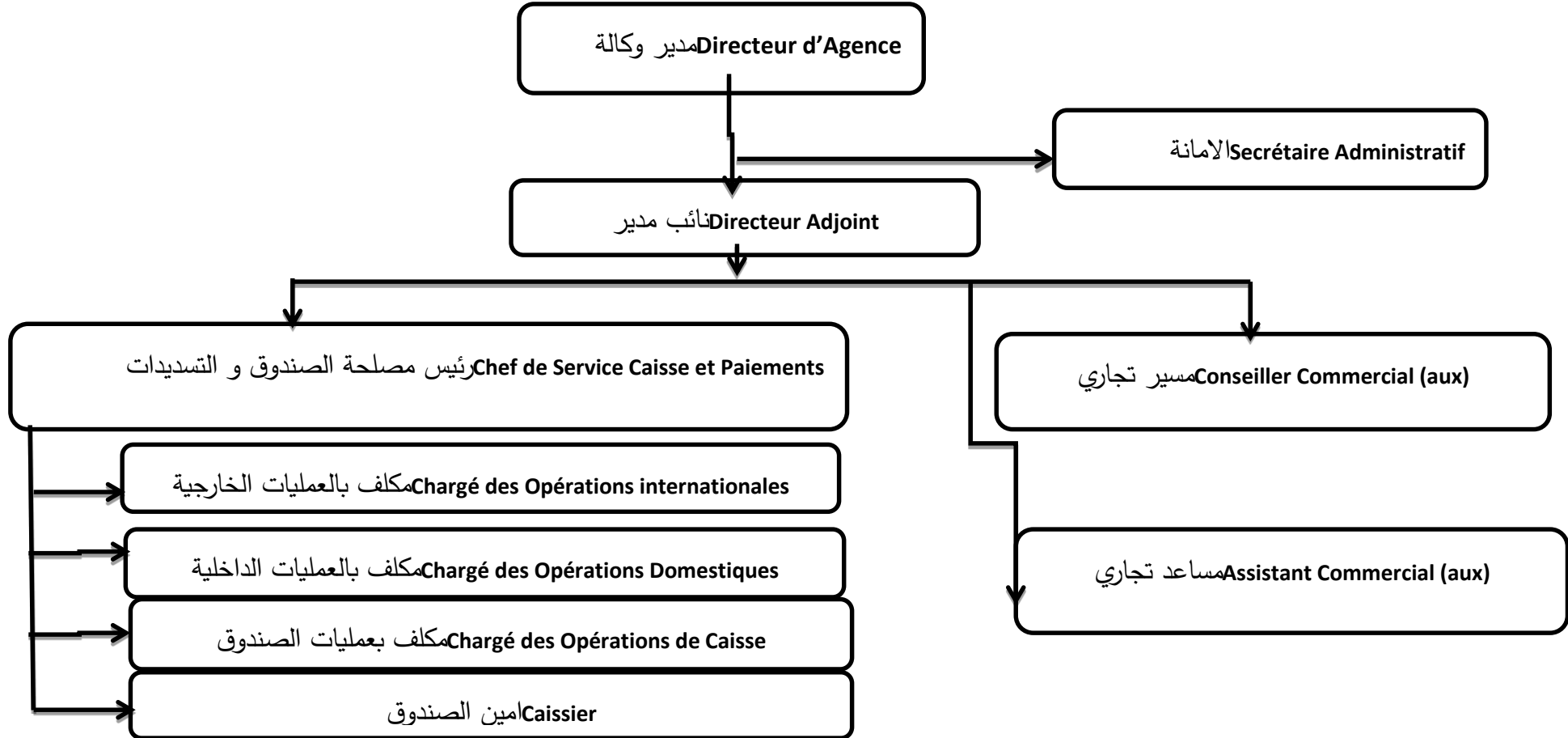
الجزء الثالث : يمثل قياس الأداء المتميز

الأداء المتميز						
رقم	العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
25.	الخدمات المصرفية الالكترونية تجيب على جميع الاستفسارات.					
26.	تعتبر الخدمات المصرفية الالكترونية منافسة لخدمات البنوك الأخرى.					
27.	تمتاز الخدمات المصرفية الإلكترونية بأنها مجانية.					
28.	الخدمات المصرفية الالكترونية المقدمة من البنك تتميز بتنوع الحلول للمستخدم.					
29.	الخدمة المصرفية المقدمة تتميز بكونها بجودة عالية من حيث السرعة.					
30.	يقدم البنك خدمات مصرفية الكترونية تتلاءم والمتغيرات الحاصلة في التكنولوجيا.					
31.	يقوم البنك بتقديم خدمات ومنتجات عبر وسائل اتصال متنوعة ومتعددة.					
32.	الخدمات المصرفية الإلكترونية تمتاز بسهولة الاستخدام.					
33.	الصورة التي تقدم بها البرامج البنكية الالكترونية مفهومه وواضحة.					
34.	الخدمات المصرفية الالكترونية تمتاز بتقديمها بصورة تفاعليه.					
35.	الخدمات المصرفية والمنتجات البنكية المقدمة عبر القنوات الإلكترونية تغني عن الحضور للبنك.					
36.	الخدمات المصرفية الإلكترونية تلبي كافة احتياجاتي من العمليات البنكية .					
37.	الخدمات المصرفية الالكترونية تلبي احتياجاتي المستقبلية البنكية.					
38.	الخدمات المصرفية الالكترونية تمتاز بمرونة الاستخدام.					
39.	تساهم الخدمات المصرفية الالكترونية في اختصار الوقت للمعاملات البنكية.					

وشكراً

الملحق رقم 02 : الهيكل التنظيمي لبنك التنمية المحلية وكالة أدرار

Organigramme d'une agence BDL وكالة بنك التنمية المحلية



المصدر: وثائق بنك التنمية المحلية

المخلص

نظرا للتطور التكنولوجي الذي يشهده العالم، انتقلت البنوك بشكل سريع من الخدمات المصرفية التقليدية الى خدمات مصرفية إلكترونية حديثة، بحثت هذه الدراسة عن أثر الصيرفة الإلكترونية على الأداء البنكي المتميز لبنك التنمية المحلية الجزائري على مستوى وكالة ادرار 429.

تم استخدام الاستبانة كأداة لجمع البيانات، حيث تم تحليل عينة بحجم (286) زيون باستخدام برنامج R ، واستخدمت عدة أساليب إحصائية الاختبار فرضيات الدراسة، وتم الوصول إلى مجموعة من الاستنتاجات كان أهمها وجود أثر معنوي عند مستوى الدالة (0.05) للصيرفة الإلكترونية بأنواعها المختلفة في الأداء المصرفي المتميز لبنك التنمية المحلية وكالة أدرار محل الدراسة.

الكلمات المفتاحية: الصيرفة الإلكترونية، الصراف الآلي، بنك التنمية المحلية، الأداء المتميز.

Abstract:

Because of the technological development that the world has been, witnessing , banks have moved rapidly from traditional banking services to modern electronic ones. This study looked for the impact of electronic banking on the distinguished banking performance in BDL (Local Development Bank) at Adrar Agency 429.

A sample of 286 clients was analyzed by R program after using the questionnaire to collect data. Many statistic tests were used to examine the study hypotheses; one of the results reached is that there is a significant effect at the function level (0.5) of all kinds of electronic banking on the distinguished banking performance of the Local Development Bank; Adrar Agency which is under study.

Local Development Bank ,automatic machine .**Keywords:** electronic banking distinguished performance.