متطلبات الصيرفة الإلكترونية في البنوك الجزائرية من وجهة نظر عمالها -دراسة على عينة من البنوك الجزائرية-

ط/د. بلهادي عبد القادر د. نزعي عزالدين
جامعة سعيدة

الملخص:

إن تحول البنوك الجزائرية نحو الصيرفة الإلكترونية بصورة نهائية، لن يكون إلا بتوفر متطلبات أساسية لهذا التحول، من تحسين للفجوة التقنية، وتوفر الوعي المصرفي للعاملين، وملائمة الممارسات التقنية مع المعايير الدولية، وتوفر وعي وثقافة لدى المستخدمين لهذه التقنية، وعليه فإن الهدف هذه الدراسة هو معرفة واقع تطبيق متطلبات الصيرفة الإلكترونية في البنوك الجزائرية من وجهة نظر عينة من آراء 60 عامل من ثلاث بنوك جزائرية مختارة بطريقة عشوائية، فأثبتت النتائج أن هناك فجوة تقنية في البنوك الجزائرية، وعدم وجود وعي وثقافة لدى المستخدمين لهذه التقنية، وأن بنك BEA يختلف عن بنك CPAو BDL في واقع تطبيق متطلبات الصيرفة الإلكترونية.

الكلمات المفتاحية:

الصيرفة الإلكترونية، الفجوة التقنية، الوعي المصرفي، ثقافة المستخدمين، البنوك الجزائرية.

Résumé :

La transformation des Banque algériennes en e-banking d'une manière définitive , ne sera évoluer qu'avec des exigences essentielles pour cette transformation , par l'amélioration de l'écart technologique, et développé la sensibilisation bancaire aux employés, et l'harmonisation des pratiques techniques avec les normes internationales , et fournit une culture pour les utilisateurs de cette technologie .

Par conséquent l'objective de cette étude et de connaitre la réalité de l'application des exigences de la e-banking au sein des banques algériennes ,en vue d'un échantillon de 60 employés de trois banques choisit d'une manière aléatoire, les résultats ont démontré qu'il existe un vide technique dans les banques algériennes ,manque de sensibilisation et de culture par les utilisateurs de cette technologie , la B.E.A et la C.P.A et la B.D.L son des banques déférente l'une aux autres dans l'application des exigences de e-banking.

Mots clés :

e-banking, l'écart technologique, la sensibilisation bancaire, Culture de l'utilisateur, les banques algériennes.

أولا: مقدمة وإشكالية:

تشهد دول العالم تطورا مذهلا في سوق المعلوماتية والاتصالات وفي تقنيات هذا السوق، وقد أخذت تقنيات المعلوماتية والاتصالات ترتبط بالأنشطة والمجالات الاقتصادية على تنوعها، وأخذت هذه التقنيات عنصرا مساعد للتقدم والتطور في تلك الأنشطة، وربما كان قطاع المصارف من ابرز القطاعات التي تتأثر بثورة المعلوماتية والاتصالات والتي شكلت عاملا مساعدا لتنمية العمل المصرفي منذ أوائل السبعينات وفي اتجاهات متطورة للغاية خلال الثمانينات والتسعينات وحتى اليوم، وتجلى هذا التأثر في أهم أوجهه بما يعرف بالصيرفة الإلكترونية، وتماشيا مع ذلك اتجهت البنوك والمؤسسات المالية إلى استغلال مزايا الصيرفة الإلكترونية، في طرح مختلف أوعيتها ومنافذها التمويلية تسهيلا للعملية التنموية وتخفيضا للتكاليف ومواجهة للمنافسة الكبيرة التي أصبحت تميز القطاع المالي.

إن الصيرفة الإلكترونية أصبحت حتمية، حيث أدت إلى تعديل عميق في تنظيم الأسواق والتوزيع والتبادل الالكتروني، حيث تقدم إمكانيات وآفاق جديدة للاتصال والتفاعل مع الزبائن والبنوك على حد سواء1، حيث ساعد في انتشارها التوسع في

التجارة الإلكترونية وترسيخ ثقافة إلكترونية متوجة بإدارة إلكترونية تقدم الإجراءات والتسهيلات الإدارية إلكترونيا وبالمقابل الانتقال إلى الحكومة الإلكترونية بأقل التكاليف.

وفي الجزائر رغم الجهود المبذولة في هذا المجال تبقى غير كافية مقارنة بالإمكانيات المتاحة، وباعتبار الجهاز المصرفي الركيزة الأساسية لتمويل الاقتصاد، أصبح من الأهمية الخروج من قوقعة الأنشطة التقليدية للبنوك الجزائرية إلى فضاء الأنشطة غير التقليدية، في ظل ذلك أدركت الجزائر ضرورة الارتقاء بنظامها المصرفي إلى مستوى تلك التطورات، و بالتالي ضرورة تحديث أنظمة الصيرفة التي لا تعاني فقط من تأخر في تطبيق و إدخال وسائل الصيرفة الإلكترونية بل و أيضا تعاني من مجتمع يرفض التعامل بالوسائل الحديثة إلا قليلا معطيا الأولوية للسيولة النقدية في تعاملاته، ولخص هذا الإدراك بتبني عدة مشاريع، متضمنة بذلك الخطوات الأولى نحو تطبيق الصيرفة الإلكترونية.

إن تطوير الصيرفة الالكترونية في الجزائر يتطلب توفير عناصر مرتبطة بالبيئة المصرفية وذلك من خلال إقامة وتطوير أنظمة اتصالات، وذلك لتحديث وعصرنة النظام المصرفي الجزائري، وتكوين العاملين بالقطاع المصرفي، ومطابقة العمل المصرفي وفق المعايير الدولية في هذا الشأن، مع توعية وخلق ثقافة إستخدام التقنية المصرفية لدى زبائن هذه البنوك، ومن هنا تتجلى إشكالية البحث التالية:

ما هو واقع متطلبات تطبيق الصيرفة الإلكترونية في البنوك الجزائرية من وجهة نظر عمالها؟

ويمكن معالجة هذه الإشكالية من خلال الإجابة عن التساؤلات التالية :

- ✓ ما المقصود بالصيرفة الالكترونية ؟
- ✓ فيما تتمثل أهم متطلبات تطبيق الصيرفة الالكترونية ؟
- ✓ هل يوجد اختلاف بين البنوك الجزائرية في متطلبات الصيرفة الالكترونية؟
- ✓ هل يوجد إختلاف في متطلبات تطبيق الصيرفة الإلكترونية يعزى لخبرة عمال البنوك الجزائرية؟

الفرضيات:

قصد الإجابة على التساؤلات التالية قمنا بطرح الفرضيات التالية:

- ✓ تعتبر الفجوة التقنية و الوعي المصرفي التقني للعاملين و تطبيق المعايير بصورة كاملة وكذلك ثقافة المستخدمين من أهم متطلبات نجاح الصيرفة الالكترونية من وجهة نظر البنوك الجزائرية.
- ✓ يمتاز واقع متطلبات الصيرفة الالكترونية في البنوك الجزائرية بالضعف نتيجة وجود فجوة تقنية في البنوك الجزائرية و عدم وجود تطبيق فعال وملائم بصورة كاملة في الجهاز المصرفي الجزائري.
- ✓ يمتاز واقع تطبيق الصيرفة الإلكترونية في البنوك الجزائرية بالضعف نتيجة غياب وعي وثقافة المستخدمين لهذه التقنية.
- ✓ يوجد اختلاف بين البنوك الجزائرية في متطلبات تطبيق الصيرفة الالكترونية.

أهداف البحث:

كان الهدف من هذا البحث هو:

- ✓ التعريف بالصيرفة الإلكترونية وأهم متطلبات تطبيق الصيرفة الإلكترونية.
- ✓ تبيان واقع متطلبات الصيرفة الالكترونية في البنوك الجزائرية وذلك من خلال دراسة حالة كل من بنك القرض الشعبي الجزائري و بنك التنمية المحلية و كذلك بنك الخارجي الجزائري – وكالة سعيدة - .
- ✓ معرفة البنوك الجزائرية المختلفة عن نظيراتها في تطبيقها للصيرفة الإلكترونية.

- ✓ معرفة مدى تأثير والتباين في خبرة عمال البنوك الجزائرية على متطلبات الصيرفة الالكترونية في هذه البنوك

حدود الدراسة

الحدود المكانية: يتمثل البعد المكاني لهذه الدراسة في كل من البنوك بنك القرض الشعبي(CPA) و بنك التنمية المحلية (BDL)و بنك الخارجي الجزائري (BEA) ولاية سعيدة.

الحدود الزمانية: فترة سنة 2017.

الحدود البشرية: موظفي بنوك الجزائرية المستجوبة محل الدراسة.

ثانيا: الإطار النظري والدراسات السابقة:

1. الدراسات السابقة:

دراسة (Anguelov, Christoslav, Hilgert, Marianne, Hogarth, Jeanne, 2004) بعنوان (U.S. Consumers and Electronic Banking, 1995-2003)[2]. وقد أجريت الدراسة على عملاء البنوك الأمريكية، حيث هدفت إلى إثبات أن التوسع في استخدام وقبول تكنولوجيا الصيرفة الإلكترونية مثل: الصراف الآلي، وبنوك الإنترنت، ووسائل الدفع الإلكترونية، يعتمد على الصفات والميزات للعميل مثل: المتغيرات الديموغرافية؛ كالعمر، والدخل، وغيرها، بالإضافة إلى ميزات تلك القنوات والتي تتمثل بسهولة الاستخدام . وقد دلت الدراسة على أن منتجات الصيرفة الإلكترونية تستخدم من قبل ذوي الدخل المرتفع، وذوي الأرصدة المالية العالية، وفئات الشباب، والأفراد ذوي التحصيل العلمي المتقدم، وتوصلت الدراسة إلى أن أهم عائق يتعلق بالخدمة هو عدم توفر السرية والأمان، وسهولة الاستخدام. وقد أوصت الدراسة بقيام البنك الفيدرالي الأمريكي بإصدار سندات الإيداع ليتم الاكتتاب بها إلكترونياً.

دراسة (Casolaro, Luca, Gobbi, Giorgio, 2004) بعنوان (Information Technology and productivity[3] Changes in the Italian Banking Industry) وهي دراسة في إيطاليا على البنوك الإيطالية،وهدفت الدراسة التي أجريت على أكثر من (600) بنك إيطالي إلى التعرف على تأثير التوسع في استخدام تكنولوجيا المعلومات على صناعة الصيرفة الإلكترونية في البنوك الإيطالية، حيث دلت الدراسة على وجود تأثير إيجابي للتوسع في استخدام تكنولوجيا المعلومات على التكاليف والربحية والإنتاجية في البنوك الايطالية.

دراسة Yi-Shun Wang, u-Min Wang, Hsin-Hui Lin & Tzung-I Tang (2003)[4] ، بعنوان " العوامل المحددة لمدى قبول المستخدم للصيرفة الإلكترونية – دراسة تطبيقية " قام الباحثون في هذه الدراسة في تايوان من خلال اعتماد نموذج قبول التكنولوجيا مع الأخذ بعين الاعتبار القدرة الذاتية للمستخدم في التعامل مع الإنترنت في تنفيذ الخدمات المصرفية. استنتجت الدراسة أن القدرة الذاتية كانت من أهم العوامل المؤثرة على قبول التعامل بالصيرفة الإلكترونية فضلاً عن سهولة الاستخدام والمنفعة والمصداقية. لذلك يجب على السلطات وإدارات المصارف تشجيع الزبائن من خلال التوعية وعمل الدورات التثقيفية لزيادة الوعي والأهلية للتعامل مع الإنترنت لتنفيذ العمليات إلكترونيا

دراسة(عدنان قدومي 2008) بعنوان : "العوامل المؤثرة في انتشار الصيرفة الالكترونية دراسة تطبيقية على البنوك التجارية الأردنية[5]" هدفت الدراسة إلى التعرف على ماهية و طبيعة الخدمات المصرفية الالكترونية التي توفرها البنوك التجارية الأردنية . وتحليل أهم معوقاتها و مزاياها و مخاطرها و مقومات نجاحها . و قد تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي إلى جانب لاستبانه الموجهة إلى مدراء و موظفي دائرة الخدمات الالكترونية في جميع البنوك التجارية الأردنية لغرض جمع البيانات اللازمة لدلك . و كان من أهم نتائج الدراسة وجود معوقات مثل غياب التشريعات و نقص الوعي و ارتفاع خدمة الانترنت . التي تحد من

انتشار الصيرفة الالكترونية بالرغم من تمتعها بانخفاض حجم المخاطر . و قد أوصلت الدراسة بضرورة قيام البنوك التجارية بدورها الهام في بدل المزيد من المجهود لنشر استخدام الصيرفة الالكترونية بين عملاء البنوك التجارية الأردنية.

تطار محمد منصف، بعنوان :النظام المصرفي الجزائري و الصيرفة الإلكترونية[6]: الدراسة عبارة عن مقال منشور بمجلة العلوم الإنسانية، العدد 02 ، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2002 ، الدراسة جاءت ضمن ثلاثة محاور، الأول حول الاقتصاد الجديد ماهيته، بعض آثار تكنولوجيا الإعلام و الاتصال... ، المحور الثاني استعرض فيه الإطار النظري للصيرفة الإلكترونية، و المحور الثالث تناول فيه مواجهة البنوك الجزائرية للصيرفة الإلكترونية .و قد أكدت هذه الدراسة على ضرورة عمل البنوك الجزائرية بأنظمة الصيرفة الإلكترونية و التوسع في تقديمها لمواجهة المنافسة سواء على المستوى المحلي أو الدولي.

2. الإطار النظري:

1.2 المفهوم

حصل في العمل المصرفي بين عام 1950 وعام 1970 ثلاث تطورات مهمة ابتدأت بإدخال المحترفين إلى العمل المصرفي أعقاب نهاية الحرب العالمية الأولى في عام1914، ومن ثم دخول ثقافة التسويق والبيع، ومن ثم مرحلة تنامي دور التكنولوجيا المتقدمة، ولقد مر استخدام التكنولوجيا من قبل المصارف بست مراحل وهذه المراحل هي[7]:

مرحلة الدخول: و هي المرحلة التي دخلت فيها التكنولوجيا إلى أعمال المصارف بغرض إيجاد حلول للأعمال المكتبية الخلفية حيث بدأ الأخصائيون يدخلون التكنولوجيا في الشؤون المصرفية لإيجاد حلول لمشاكل الأعمال المصرفية، مثل: مشكلات التأخير في إعداد التقارير المالية و المحاسبية، و لم يكن هناك تدخل مباشر من قبل الإدارات الوسطى و العليا التنفيذية في الحلول المقترحة أو في كلفتها، فكان المهم هو حل المشاكل المتعلقة بالعمل المصرفي.

مرحلة تعميم الوعي بالتكنولوجيا: و هي المرحلة التي بدأت بتعميم الوعي التكنولوجي على كافة العاملين بالمصرف، من خلال برنامج تدريب تغلب عليه التقنية على حساب المعرفة بالأعمال، و كانت مرحلة تحضير أو سع لدخول التكنولوجيا، و تميزت هذه المرحلة بعدم وجود تدخل مباشر من قبل الإدارات الوسطى و العليا

مرحلة دخول الإتصالات و التوفير الفوري لخدمات العملاء : و تميزت هذه المرحلة بالتكاليف العالية، حيث بدأ اهتمام الإدارات العليا بالتكنولوجيا.

مرحلة ضبط أو السيطرة على التكاليف: و هي مرحلة ضبط الاستثمار في التكنولوجيا، و عمدت هذه الإدارات إلى الإستعانة بأخصائيين و استشاريين في شؤون التكنولوجيا لمساعدتهم في ضبط التكاليف.

مرحلة اعتبار التكنولوجيا أصلا كباقي أصول المصرف: و بالتالي يجب أن يجني هذا الأصل مردودا كباقي الأصول، و هنا بدأت مرحلة إدارة التكنولوجيا (Technology Management).

مرحلة اعتبار التكنولوجيا عملا ضمن أعمال المصرف: و التي ارتكزت على تفعيل الإنتاجية على الصعيد الداخلي، و تحسين الضبط على الصعيد العملي، و تسويق التكنولوجيا على الصعيد الخارجي.

وعليه فالمقصود بالصيرفة الإلكترونية هو إجراء العمليات المصرفية بطرق إلكترونية، أي باستخدام تكنولوجيات الإعلام والاتصال الجديدة، سواء تعلق الأمر بالسحب أو بالدفع أو بالائتمان أو بالتحويل أو بالتعامل في الأوراق المالية أو غير ذلك من أعمال المصارف، وفي ظل هذا النمط من الصيرفة لا يكون العميل مضطرا للتنقل إلى البنك، إذ يمكنه القيام ببعض العمليات مع مصرفه وهو في منزله أو في مكتبه، وهو ما يعني تجاوز بعدي المكان والزمان[8].

2.2 متطلبات الصيرفة الالكترونية:

هناك عدة متطلبات أساسية يجب توافرها لعمل الصيرفة الالكترونية، تتمثل في ما يلي:

- ✓ البنية التحتية التقنية:

يقف في مقدمة متطلبات قيام الصيرفة الالكترونية البنية التحتية التقنية في البنوك، والبنية التحتية التقنية للبنوك الالكترونية لا يمكن أن تكون معزولة عن البنية التحتية للدولة في مجال الاتصالات، كون أن المصارف الالكترونية تنشط في بيئة الأعمال الافتراضية والمتطلب الرئيسي لضمان أعمال الكترونية ناجحة بل وضمان دخول آمن وسلس لعصر المعلومات يتمثل في كفاءة قطاع الاتصالات من خلال سلامة البنية التحتية وملائمة أسعار الربط بشبكة الانترنت ، فلا يمكن قيام البنوك الالكترونية في بيئة عدد المشتركين بشبكة الانترنيت قليل فمسألة توافر شبكة الانترنت وملائمة تكاليفها تمثل أهم تحد أمام بناء المصارف الالكترونية وتتطلب تدخلا جماعيا لرفع كل قيود تعترض تزايد استخدام الشبكة كما أن فعالية وسلامة بنى الاتصالات تقوم على سلامة التنظيم الاستثماري، ودقة المعايير وتواؤمها الدولي[9]، وكفاءة وفعالية التنظيم القانوني لقطاع الاتصالات، وبقدر ما تسود معايير التعامل السليم مع هذه العناصر يتحقق توفير أهم دعامة للتجارة الالكترونية، بل وللبناء القوي للتعامل مع عصر المعلومات[10].

- ✓ الكوادر البشرية الكفوءة : إذ أن توفر الكوادر البشرية المؤهلة والقادرة على أداء الأنماط الجديدة من العمل القائم على التقنية الحديثة، يعد من المتطلبات الضرورية لضمان التحول نحو الصيرفة الالكترونية ، وذلك الأمر يتطلب التواصل التأهيلي والتدريبي للكوادر في مختلف الوظائف الفنية والمالية والتسويقية والاستشارية والادارية[11].
- ✓ الملائمة بين التطبيق العملي و المعايير الدولية:

ويتقدم عنصر (التطوير والاستمرارية والتنوعية) على العديد من عناصر متطلبات بناء المصارف الالكترونية وتميزها، فالجمود وانتظار الآخرين لا يتفق مع التقاط فرص التميز، ويلاحظ أن المصارف العربية لا تتجه دائما نحو الريادية في اقتحام الجديد، إنها تنتظر أداء الآخرين، وربما يكون المبرر الخشية على أموال المساهمين واجتياز المخاطر ، وهو أمر هام وضروري ، لكنه ليس مانعا من الريادية، وبنفس القدر لا تعني الريادية في اقتحام الجديد التسرع في التخطيط للتعامل مع الجديد وإعداد العدة لكنها حتما تتطلب السرعة في انجاز ذلك[12]،

- ✓ وجود ثقافة المستخدمين للتقنية المصرفية

على رغم «الثورة» التي عرفها عالم الاتصالات والمعلومات في مختلف المجالات، وتطور أساليب التجارة الإلكترونية التي أدت إلى خلق تغيرات جوهرية في طبيعة عمل القطاع المصرفي والمالي، لا يزال كثيرون يرفضون تماماً فكرة الخدمات المصرفية الإلكترونية، لاعتقادهم بإمكانية تعرّض الحسابات للاختراق، فضلاً عن المخاطر التشغيلية والاستراتيجية، وفي المقابل، تعتقد شريحة كبيرة من الناس أننا بتنا في زمن يستحيل الاستغناء فيه عن الخدمات المصرفية الإلكترونية التي تمكن العميل من سحب المال وإيداعه في أي وقت، حتى وإن كان البنك مغلقاً، وذلك يضمن ويعزز مسألة السرية المصرفية وأيضاً يخفف من الأعمال والإجراءات المطلوبة ويختصر الجهد والوقت.

ومن هنا إن نجاح وانتشار استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية أو غيرها من الخدمات الإلكترونية لا يعتمد فقط على مزود الخدمة وطبيعة هذه الخدمات فهناك عوامل عدة تلعب دوراً رئيسياً في تشجيع الأفراد على تبني التكنولوجيا لتنفيذ الخدمات إلكترونياً، من هذه العوامل هو مدى إدراك الأفراد لهذه الخدمات والمزايا التي يجب أن تتوفر في الخدمة الجديدة، فإذا كانت هذه الخدمة تعمل على توفير مزايا أفضل من الطرق التقليدية فهذا سيدفع الأفراد إلى استخدام الخدمات الإلكترونية، ففي

دراسة Gerrard and Cunningham,2003 [13]، وصلت الدراسة إلى نتيجة أن مزايا مثل سرعة الخدمة المصرفية الإلكترونية وملاءمتها إذا توفرت تعتبر من المزايا التي تعمل على تبنى الأفراد لها، وفي دراسة Chandon, 2000 [14] فالمزايا المادية مثل انخفاض تكلفة الخدمة يعتبر عامل آخر لتبنى الخدمات الإلكترونية، فتكلفة الخدمة الإلكترونية تمثل جزء بسيط من تكلفة الخدمات التقليدية، فتكلفة الخدمة المصرفية عن طري الفرع تبلغ 1.070$ وعن طريق الصراف الآلي 0.270$ أما عن طريق الانترنت فتصل تكلفتها إلى 0.010$ ، أما في دراسة Law and Leung, 2000 [15] فموقع مزود الخدمة لا يعتبر عائق أمام تبنى الأفراد للخدمة الإلكترونية على اعتبار أنه يمكن الوصول إلى مزود الخدمة من خلال الإنترنت من أي مكان وفي أي وقت، وفي دراستان ل Walker,2000 [16] و Featherman and Pavlou, 2002 كان لحجم المخاطر ودرجة أمان الخدمات الإلكترونية والمركز المالي لمزود الخدمة وحجمه دور كبير في تبني العملاء لهذه الخدمات، وهناك عوامل أخرى تم تحديدها في دراسة Lee and Lee,2001 [17] ودراسة Gerrard and Cunningham,2003 هي الخبرة السابقة لمستخدمي الإنترنت من العملاء المتوقع تبنيهم للخدمات الإلكترونية، فالأفراد الذين يستخدمون الخدمات الإلكترونية كان لهم خبرة سابقة بتكنولوجيا الحاسوب والاتصالات والشراء عبر الإنترنت، وعليه فإن جميع العوامل السابقة الذكر إن توفرت مجتمعة يعني التوسع في استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية .

ثالثا: الدراسة الميدانية: نتائج وتحليل

1. منهجية الدراسة وإجراءاتها:

الهدف من هذا المبحث تقديم عرض وصفي تحليلي إحصائي للاستفسارات التي تناولتها مشكلة البحث وذلك من خلال تحليل استجابات المبحوثين من موظفي البنوك الجزائرية وذلك لمعرفة واقع متطلبات الصيرفة الإلكترونية في البنوك الجزائرية محل الدراسة.

1.1 اختيار مجتمع الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسةُ ممثلا في موظفي الجهاز البنكي الجزائري حيث أنهم هم الذين يقومون بتطبيق التقنية البنكية في مختلف المعاملات في البنوك الجزائرية، وقد تم اختيار عينة مكونة من ثلاثة بنوك جزائرية هي بنك التنمية المحلية BDL وبنك الخارجي الجزائري BEA والقرض الشعبي الجزائري CPA، وذلك بإستجواب عمال هذه البنوك وقد تم إختيار عينة عشوائية متمثلة في 20 عامل من كل بنك.

2.1 طريقة جمع البيانات :

✓ لقد تم اعداد استبيان حول متطلبات منح الصيرفة الالكترونية من وجهة نظر البنوك حيث يعتبر هذا الاستبيان كأداة لجمع البيانات و المعلومات المتعلقة بالدراسة .

✓ محتويات الاستبيان : تم إنشاء الاستمارة وذلك بوضع عبارات تتلائم البحث، ثم عرض الاستمارة على بعض الأساتذة المختصين، ومختصين من عمال البنوك، وبعد التعديل و الموافقة عليها تم وضع الاستمارة في شكلها النهائي، حيث تم تقسيم الاستمارة كالتالي :

القسم الأول : يتضمن البيانات الشخصية والتي تتمثل في الجنس، العمر، المؤهل التعليمي، الخبرة العملية بالبنك، هذه المعلومات نحتاجها في تفسير بعض النتائج فيما بعد.

القسم الثاني : هو عبارة عن محاور الدراسة حيث اشتمل على 19 سؤال موزع على أربعة محاور :

- ✓ المحور الأول : حيث يتعلق بالفجوة التقنية بالبنوك في الجزائر ، ويتكون من 5 عبارات .
- ✓ المحور الثاني حيث تتعلق بالوعي المصرفي التقني للعاملين بالبنوك في الجزائر ، و يتكون من 3 عبارات .
- ✓ المحورالثالث : يتمثل في الملائمة بين التطبيق العملي و المعايير بصورة كاملة، و يتكون من 5 عبارات .
- ✓ المحور الرابع : يتعلق بثقافة المستخدمين للتقنية المصرفية ، و يتكون من 6 عبارات .

3.1 الأساليب الاحصائية المستخدمة في البحث :

بعد توزيع الاستمارات وفرزها وتحديد الاستمارات الصحيحة، والتي سيتم الاعتماد على الإجابات الواردة فيها في التحليل، تم اللجوء إلى برنامج الحزمة الإحصائية (SPSS) لتحليل نتائج البحث الميداني وباستخدا م الأدوات الإحصائية التالية:

- ✓ دراسة الخصائص السيكرومترية لأداة الدراسة.
- ✓ دراسة الإرتباطات لتحديد درجة الارتباط بين المحاور .
- ✓ إختبار الفرضيات المتعلقة بهدف هذه الدراسة .

2. الوصف الإحصائي لخصائص عينة الدراسة

1.2 دراسة صدق و ثبات عينة الدراسة

يقصد بثبات الإستبيان أن يعطي نفس النتيجة لو تم إعادة توزيعه أكثر من مرة تحت نفس الظروف و الشروط ، أو بعبارة أخرى أن ثبات الإستبيان يعني الإستقرار في النتائج وعدم تغيرها بشكل كبير فيما لو تم إعادة توزيعها على أفراد العينة عدة مرات خلال فترات زمنية معينة، وقد تم التحقيق من ثبات الإستبيان الموجه للدراسة من خلال طريقة معامل ألفا كر ونباخ وذلك كما يلي:

الجدول رقم (01): يوضح نتيجة إختبار ألفا كرونباخ لقياس ثبات الإستبيان.

المحور	العنوان	عدد العبارات	معامل ألفا كرونباخ
الكل	جميع عبارات الإستبيان	19	0.78

المصدر: من إعداد الباحثان بالإعتماد على مخرجات SPSS

واضح من النتائج الموضحة في الجدول أن قيمة معامل ألفا كرونباخ كانت مرتفعة وكانت قيمة معامل ألفا كرونباخ لجميع العبارات الإستبيان 0.78 ، وهذا يعني أن معامل الثبات مرتفع ، وبذلك نكون قد تأكدنا من صدق وثبات الإستبيان الموجه للدراسة ، مما يجعلنا على ثقة تامة بصحة الإستبيان و صلاحيته لتحليل النتائج والإجابة على أسئلة الدراسة وإختبار فرضياتها.

2.2 الارتباطات بين محاور الدراسة :

الجدول رقم (02): معامل الإرتباط بيرسون بين محاور الدراسة

		الفجوة التقنية بالبنوك في الجزائر	الوعي المصرفي التقني للعاملين بالبنوك	الملائمة بين التطبيق العملي و المعايير بصورة كاملة	ثقافة المستخدمين للتقنية المصرفية
الفجوة التقنية بالبنوك في الجزائر	Corrélation de Pearson	1	,570**	,578**	,156
	Sig. (bilatérale)		,000	,000	,235
	N	60	60	60	60
الوعي المصرفي التقني للعاملين بالبنوك	Corrélation de Pearson	,570**	1	,395**	,160
	Sig. (bilatérale)	,000		,002	,223
	N	60	60	60	60
الملائمة بين التطبيق العملي و المعايير بصورة كاملة	Corrélation de Pearson	,578**	,395**	1	,337**
	Sig. (bilatérale)	,000	,002		,008
	N	60	60	60	60

ثقافة المستخدمين للتقنية المصرفية	Corrélation de Pearson	,156	,160	,337**	1
	Sig. (bilatérale)	,235	,223	,008	
	N	60	60	60	60

المصدر: من إعداد الباحثان بالإعتماد على مخرجات SPSS

نلاحظ من خلال جدول الإرتباطات بين محاور الدراسة أن:

أن المحاور الأربعة ما هي إلا صورة عن محددات منح الصيرفة الالكترونية من وجهة نظر البنوك الجزائرية و نلاحظ أن هناك إرتباط معنوي بين المحور الأول و الثاني و الثالث، فهذه العوامل الثلاث الأولى مرتبطة بعمل البنوك أما المحور الرابع مرتبط بالطرف الثاني من عملية الصيرفة الالكترونية و الذي هو المستخدم (العميل)، وهذا ما يفسر عدم وجود إرتباط معنوي بين هذا المحور والمحاور الأخرى.

3. تحليل وتفسير نتائج متغيرات الدراسة:

1.3 تفسير نتائج محاور العينة:

بهدف معرفة اتجاه إجابات أفراد العينة على مختلف عبارات القياس الواردة في الاستمارة قمنا بحساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل عبارة و لكل محور الاستمارة و كانت النتائج كما يلي:

الجدول رقم (03): نتائج المستجوبين حول المحور الأول

المحور الأول الفجوة التقنية بالبنوك في الجزائر	المتوسط المرجح	الانحراف المعياري	درجة الموافقة	الترتيب
إدخال التقنية في البنوك الجزائرية كان متزامناً مع التطبيق العالمي	3,18	1,15	محايد	3
البنية التحتية للتطبيق العملي للصيرفة الالكترونية بالجزائر يحتاج لتهيئة ومواكبة	4,05	0,85	موافق	1
تم تفعيل أدوات الصيرفة الالكترونية بصورة كاملة	3,07	1,30	محايد	4
البنوك في الجزائر مواكبة تقنيا للبنوك العالمية	2,80	1,17	محايد	5
الخدمات المصرفية التقنية مفّعلة	3,32	1,28	محايد	2
الاتجاه العام للمحور	3,28	0,71	محايد	

المصدر: من إعداد الباحثان بالإعتماد على مخرجات SPSS

نلاحظ من الجدول أعلاه أن أغلبية الإجابات كانت محايدة إلا أن السؤال الثاني جاء بدرجة موافق، حيث تبين أن البنية التحتية للتطبيق العملي للصيرفة الالكترونية بالجزائر يحتاج لتهيئة مواكبة وهذا ما يعزز الإجابات الأخرى للأسئلة و للمحور الذي جاء بدرجة محايد حيث بلغ المتوسط الحسابي لمحور للفجوة التقنية بالبنوك في الجزائر 3,28 و بانحراف معياري 0,71، وعليه على العموم فإن من وجهة نظر البنوك الفجوة التقنية في الجزائر هي كبيرة ولا زالت دون المطلوب.

الجدول رقم (04): نتائج المستجوبين حول المحور الثاني

المحور الثاني: الوعي المصرفي التقني للعاملين بالبنوك	المتوسط المرجح	الانحراف المعياري	درجة الموافقة	الترتيب
عدم استخدام المعايير الموحدة في تطبيق التقنية يؤدي إلى ضعف في تبادل مختلف المعلومات ما بين البنوك	3,92	0,92	موافق	1
بنككم يوفر فرص للعاملين لمواكبة المستجدات التقنية	3,40	0,97	محايد	2
يتم تعريف العاملين ببنككم بالمعايير العالمية للبنوك التقنية	3,33	1,14	محايد	3
الاتجاه العام للمحور	3,55	0,72	موافق	

المصدر: من إعداد الباحثان بالإعتماد على مخرجات SPSS

نلاحظ من الجدول أعلاه أن المتوسط الحسابي للوعي المصرفي التقني للعاملين بالبنوك بلغ 3,55 و هذا ما يعني أن اجابات أفراد العينة المستجوبة كانت موافقة، و هذا يدل على وجود وعي مصرفي تقني للعاملين بالبنوك، ودلت إجابات عمال البنوك أن هناك وعي بالتقنية وبالفائدة التي توفرها في مجال الصيرفة الإلكترونية، وخاصة تبادل المعلومات ما بين البنوك.

الجدول رقم (05): نتائج المستجوبين حول المحور الثالث

المحور الثالث: الملائمة بين التطبيق العملي و المعايير بصورة كاملة	المتوسط المرجح	الانحراف المعياري	درجة الموافقة	الترتيب
الثقافة التقنية للعاملين تؤدي إلى حسن استخدام التقنية	3,97	1,04	موافق	2
التقنية المصرفية المستخدمة تعتبر سهلة الاستخدام	3,98	0,91	موافق	1
جميع العاملين بالبنك يتمتعون بالوعي البنكي التقني	3,52	1,03	موافق	3
البنك يوفر فرص للعاملين لمواكبة المستجدات التقنية	3,40	1,29	محايد	5
إلمام الموظفين باستخدام التقنية	3,45	0,98	موافق	4
الاتجاه العام للمحور	3,66	0,63	موافق	

المصدر: من إعداد الباحثان بالإعتماد على مخرجات SPSS

نلاحظ من الجدول أعلاه أن أغلبية الإجابات كانت موافقة حيث بلغ المتوسط الحسابي 3,66، وهذا يدل على وجود ملائمة وتوافق بين التطبيق العملي من طرف عمال البنوك و المعايير بصورة كاملة في البنوك الجزائرية محل الدراسة، إلا أن السؤال الرابع جاء بدرجة محايد حيث أن أفراد العينة لم يتفقوا على بنوكهم توفر فرص للعاملين لمواكبة المستجدات التقنية، وذلك راجع لإرتفاع تكلفة المواكبة بمختلف أنواعها، ولتعددها وتغيرها بإستمرار، ولضعف المنافسة بين البنوك.

الجدول رقم (06): نتائج المستجوبين حول المحور الرابع

المحور الرابع: ثقافة المستخدمين للتقنية المصرفية	المتوسط المرجح	الانحراف المعياري	درجة الموافقة	الترتيب
المصرف يؤدي إلى تطوير العمل البنكي التقني	3,58	1,04	موافق	6
توعية العملاء تقنيا تؤدي إلى رفع مستوى استخدام أدوات التقنية البنكية	4,17	0,90	موافق	1
ضرورة تكييف أدوات التقنية المصرفية لتلائم العملاء	3,85	1,08	موافق	3
عدم ثقة العملاء في أدوات التقنية المصرفية أدى إلى عدم استخدامها بصورة كبيرة	3,70	1,10	محايد	5
ضعف الوعي التقني لدى العملاء جعل التعامل مع أدوات الصيرفة الالكترونية صعب	3,82	1,01	موافق	4
التسويق والترويج للتقنية وكيفية استخدامها من أهم العوامل التي تدفع بالعمل البنكي التقني	4,00	0,99	موافق	2
الاتجاه العام للمحور	3,85	0,64	موافق	

المصدر: من إعداد الباحثان بالإعتماد على مخرجات SPSS

إن الهدف من هذا المحور هو رأي عمال البنوك محل الدراسة حول ثقافة المستخدمين للتقنية المصرفية (أي الزبائن المستخدمين للتقنية المصرفية) وذلك بحكم إحتكاكهم والتعامل اليومي معهم.

نلاحظ من الجدول أعلاه أن أغلبية الإجابات كانت موافقة حيث بلغ المتوسط الحسابي 3,85، وهذا يدل على أن رأي عمال البنوك محل الدراسة حول ثقافة المستخدمين للتقنية المصرفية قوية، وعلى الرغم من كل السياسات المتخدة من طرف

متطلبات الصيرفة الإلكترونية في البنوك الجزائرية من وجهة نظر عمالها

البنكوك إلا أنهم إعترفوا في وجود نوع من عدم ثقة العملاء في أدوات التقنية المصرفية المتوفرة، والتي أدت بدورها إلى عدم استخدامها بصورة كبيرة، حيث يعتبر عمال البنوك أن توعية العملاء تقنيا تؤدي إلى رفع مستوى استخدام أدوات التقنية البنكية، وأن التسويق والترويج للتقنية وكيفية استخدامها من أهم العوامل التي تدفع بالعمل البنكي التقني، وعليه لو تحقق هاذين العنصرين على الواقع بالشكل المطلوب لزادت ثقة العملاء في أدوات التقنية المصرفية المتوفرة ، ولزاد استخدامها بصورة كبيرة.

ترتيب متطلبات الصيرفة الإلكترونية في الجزائر:

المتطلبات	المتوسط المرجح	الانحراف المعياري	درجة الموافقة	الترتيب
الفجوة التقنية بالبنوك في الجزائر	3,28	0,71	محايد	4
الوعي المصرفي التقني للعاملين بالبنوك	3,55	0,72	موافق	3
الملائمة بين التطبيق العملي و المعايير بصورة كاملة	3,66	0,63	موافق	2
ثقافة المستخدمين للتقنية المصرفية	3,85	0,64	موافق	1

المصدر: من إعداد الباحثان

نلاحظ ونستنتج من إجابات عمال البنوك الجزائرية محل الدراسة حول واقع المتطلبات الأربع لتطبيق وتفعيل الصيرفة الإلكترونية في الجزائر من وجهة نظرهم مايلي:

✓ تقارب في الأهمية لجميع المتطلبات بحكم موافقتهم على العبارات المعبرة على هذه المتطلبات ولم يستثنوا في الأهمية أي متطلب.

✓ في ما يخص متطلب الفجوة التقنية بالبنوك الجزائرية والذي كانت إجابتهم عليه في العموم محايدة هذا وإن دل وبالرجوع إلى عبارات المتطلب على أن الفجوة التقنية لازالت بعيدة عن المطلوب لتحقيق الصيرفة الإلكترونية.

✓ لوحظ كذلك أن متطلب ثقافة المستخدمين للتقنية المصرفية هو أهم متطلب حسب رأيهم بإعتبار أنه المتصدر في رأيهم.

4. اختبار الفرضيات :

1.4 اختبار الفرضية الرئيسية :

من أجل معرفة هل متطلبات الصيرفة الإلكترونية في البنوك الجزائرية محققة أم لا نقوم بإختبار الفرضيات التالية بإستعمال إختبار t أحادي العينة.

H0: لا توجد متطلبات الصيرفة الالكترونية في البنوك الجزائرية

الجدول رقم (07) نتائج إختبار t أحادي العينة

المحور	المتوسط الحسابي	الإنحراف المعياري	قيمة T المحسوبة	قيمة T الجدولية	درجة الحرية	القيمة الإحتماليةSIG
متطلبات منح الصيرفة الالكترونية في البنوك الجزائرية	3,58	0,49	56,18	3,45	59	0.000

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات SPSS

تبين من خلال مخرجات الجدول أعلاه أن الوسط الحسابي لإجابات العبارات قد بلغت 03.58 وبانحراف معياري قدره 0.49 حيث أن قيمة T المحسوبة 56,18 وهي أعلى من القيمة الجدولية 3,45 وبالتالي نقبل الفرضية الصفرية التي تنص

على أنه لا توجد متطلبات الصيرفة الالكترونية في البنوك الجزائرية في الوقت الحالي، ورفض الفرضية البديلة التي تنص على وجود متطلبات الصيرفة الالكترونية في البنوك الجزائرية، وما يؤكد هذا القرار أن مستوى الدلالة المحسوب SIG= 0.000 وكان أقل من 0.05 وهو المستوى المعتمد، وعليه يمكن القول أن رغم الجهود المبذولة والمزايا التي توفرها الصيرفة الإلكترونية لجميع الأطراف إلا أن متطلبات الصيرفة الإلكترونية في القطاع المصرفي الجزائري لم تتحقق بعد.

2.4 إختبار الفرضيات الجزئية:

قصد معرفة هل هناك فروقات في متطلبات تطبيق الصيرفة الإلكترونية في البنوك الجزائرية يعزى أو يعود لمتغير خبرة موظفي البنوك الجزائرية، وهل هناك فروقات في متطلبات الصيرفة الإلكترونية في البنوك الجزائرية يعزى أو يعود لمتغير نوع البنك المقدم لهذه الخدمة من بين بنوك محل الدراسة.

✓ اختبار تحليل التباين الأحادي لدراسة الفروق متطلبات الصيرفة الالكترونية حسب متغير الخبرة لموظفي البنوك الجزائرية محل الدراسة:

اختبار التوزيع الطبيعي:من أجل تطبيق اختبار تحليل التباين الأحادي one way anova لابد أن يكون الشرط التالي محقق و هو أن العينة حسب الخبرة تتبع التوزيع الطبيعي و عليه :

H0: العينة حسب الخبرة لا تتبع التوزيع الطبيعي

الجدول رقم (08): نتائج إختبار التوزيع الطبيعي

	Kolmogorov-Smirnov[a]			Shapiro-Wilk		
	Statistique	ddl	Signification	Statistique	ddl	Signification
الخبرة العملية لعمال البنوك	,202	60	,000	,850	60	,000

المصدر: من إعداد الباحثان بالإعتماد على مخرجات SPSS

نلاحظ أن مستوى الدلالة الإحصائية sig=0.000 أصغر من 0,05 أي نرفض الفرضية الصفرية و نقبل الفرضية البديلة و بالتالي فان شرط إختبار ANOVA محقق و هو أن تقسيمات العينة حسب الخبرة تتبع التوزيع الطبيعي.

✓ نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي حسب متغير الخبرة لموظفي البنوك الجزائرية محل الدراسة

قصد معرفة هل هناك فروقات في متطلبات الصيرفة الإلكترونية في البنوك الجزائرية يعزى أو يعود لمتغير خبرة موظفي البنوك الجزائرية نطرح الفرضية التالية:

H0:لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية في متطلبات الصيرفة الالكترونية في البنوك الجزائرية يعزى لمتغير الخبرة المهنية لموظفي البنوك الجزائرية محل الدراسة .

جدول رقم(09): نتائج إختبار تحليل التباين الأحادي حسب متغير الخبرة

	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة الجدولية	درجة المعنوية
بين المجموعات	,030	3	,010	,039	,989
داخل المجموعات	14,400	56	,257		
المجموع	14,431	59			

المصدر: من إعداد الباحثان بالإعتماد على مخرجات SPSS

من الجدول نلاحظ أن sig=0.98 أكبر من 0,05 وعليه نقبل الفرضية الصفرية و نرفض الفرضية البديلة و بالتالي لا يوجد فروق لمتطلبات الصيرفة الالكترونية في البنوك الجزائرية يعزى أو يعود لمتغير الخبرة المهنية لموظفي البنوك الجزائرية محل الدراسة،

ذلك أن موظفي البنوك الجزائرية محل الدراسة كلهم لهم نفس الخبرة في هذا المجال بحكم قدم البنوك التي يعملون بها، وكلهم مروا بنفس المسار المهني.

✓ اختبار تحليل تباين الأحادي لدراسة الفروق في متطلبات الصيرفة الالكترونية حسب نوع البنك

باعتبار أن العينة متكونة من ثلاثة بنوك جزائرية مختلفة تعمل في هذا المجال قررنا معرفة أي من هذه البنوك لديها فروق عن البنوك الأخرى و لتحديد هذه الفروقات علينا أولا التطرق الى اختبار التوزيع الطبيعي

اختبار التوزيع الطبيعي :من أجل تطبيق اختبار تحليل التباين الأحادي لابد أن يكون الشرط التالي محقق و هو أن العينة حسب نوع البنك تتبع التوزيع الطبيعي و عليه :

H0: العينة حسب البنوك لا تتبع التوزيع الطبيعي

الجدول رقم (10): نتائج إختبار التوزيع الطبيعي حسب البنك

	Kolmogorov-Smirnov[a]			Shapiro-Wilk		
	Statistique	ddl	Signification	Statistique	ddl	Signification
✓ البنك	,221	60	,000	,793	60	,000

a. Correction de signification de Lilliefors

المصدر: من إعداد الباحثان بالإعتماد على مخرجات SPSS

نلاحظ أن sig=0.000 أصغر من 0,05 أي نرفض الفرضية الصفرية و نقبل الفرضية البديلة و بالتالي فان شرط ANOVA محقق و هو أن تقسيمات العينة حسب البنوك تتبع التوزيع الطبيعي.

✓ نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي حسب نوع البنك محل الدراسة :

قصد معرفة هل هناك فروقات في متطلبات الصيرفة الإلكترونية في البنوك الجزائرية يعزى أو يعود لمتغير خبرة موظفي البنوك الجزائرية نطرح الفرضية التالية:

H0 :لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية في متطلبات الصيرفة الالكترونية بين البنوك CPA, BEA، BDL محل الدراسة.

جدول رقم(11): نتائج إختبار تحليل التباين الأحادي حسب نوع البنك

	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة الجدولية	درجة المعنوية
بين المجموعات	5,186	2	2,593	15,987	,000
داخل المجموعات	9,245	57	,162		
المجموع	14,431	59			

المصدر: من إعداد الباحثان بالإعتماد على مخرجات SPSS

من الجدول نلاحظ sig=0.00 أصغر من 0,05 نرفض الفرضية الصفرية و نقبل الفرضية البديلة، و بالتالي يوجد فروق ذات دلالة إحصائية في واقع متطلبات الصيرفة الالكترونية بين البنوك CPA, BEA, BDL محل الدراسة، أي أنه يوجد تباين بين البنوك الجزائرية محل الدراسة حسب رأي عمالها في واقع متطلبات تطبيق الصيرفة الإلكترونية في هذه البنوك، وذلك راجع لسياسة ورؤية كل بنك في هذا الشأن، ومن خلال النظر إلى نتائج جدول تحليل تباين الأحادي و اختبار التوزيع الطبيعي الذي بين لنا وجود فروقات بين البنوك أوجب علينا أن نلجأ إلى اختبار المقارنات البعدية لمعرفة أي من البنوك يختلف عن البنوك الأخرى في واقع متطلبات الصيرفة الإلكترونية، وعليه نطرح الفرضية الصفرية التالية:

H0: لا يوجد فروق في تطبيق متطلبات الصيرفة الإلكترونية بين البنك (I) و البنك (J).

وعليه كانت النتائج كالتالي:

الجدول رقم (12): نتائج الإختبارات البعدية لتحديد نوع البنك المختلف

	(I) bank	(J) bank	Différence de moyennes (I-J)	Erreur standard	Signification	Intervalle de confiance à 95%	
						Borne inférieure	Borne supérieure
Test de Tukey	CPA	BDL	,30542	,12735	,051	-,0011	,6119
		BEA	,71750*	,12735	,000	,4110	1,0240
	BDL	CPA	-,30542	,12735	,051	-,6119	,0011
		BEA	,41208*	,12735	,006	,1056	,7186
	BEA	CPA	-,71750*	,12735	,000	-1,0240	-,4110
		BDL	-,41208*	,12735	,006	-,7186	-,1056

المصدر: من إعداد الباحثان بالإعتماد على مخرجات SPSS

نلاحظ أنه لا يوجد فروق لمتطلبات منح الصيرفة الالكترونية بين CPA و BDL لأن SIG =0 ,051 أكبر من 0,05 و بالتالي نقبل الفرضية الصفرية و نرفض الفرضية البديلة، و يوجد فروق لمحددات منح الصيرفة الالكترونية بين CPA و BEA لأن SIG=0 ,000 و بالتالي نرفض الفرضية الصفرية و نقبل الفرضية البديلة.

و يوجد فروق لمحددات منح الصيرفة الالكترونية بين BEA و BDL لأن SIG =0 ,006 أصغر من 0,05 و بالتالي نرفض الفرضية الصفرية و نقبل الفرضية البديلة.

و بالتالي نستنتج أن البنك الذي لديه فروق وتباين في متطلبات الصيرفة الإلكترونية من وجهة نظر عماله عن باقي البنوك هو بنك BEA.

رابعا: خاتمة ونتائج

لا شك أن ما شهده عالم الصيرفة من تحولات قلب عالم المال و الأعمال رأسا على عقب، و عمق الفجوة الرقمية بين الدول، كما ضاعف من حدة المنافسة ما بين البنوك و تعد الشبكة المصرفية الداخلية على مستوى وكالات وفروع البنك الواحد أو ما بين البنوك مدخلا أوليا لعملية العصرنة أو ما يعرف بالصيرفة الالكترونية وهو ما يضل غائبا لحد الآن في الدول النامية، بينما يمكن للصيرفة الالكترونية أن توفر عددا من المزايا للعملاء، وأن تتيح للبنوك فرصا جديدة للأعمال، وعليه فإن العمل المصرفي الالكتروني بمعناه الواسع عمل ممارسة فعلا وواقعا في مختلف المؤسسات المصرفية و المالية كبيرها و صغيرها، أما بمعناه المتصل بالانترنيت.

و من جهة تعمل البنوك الجزائرية على تلبية حاجات عملائها المتزايدة والمتغيرة باستمرار وفق ما تمليه الظروف الراهنة التي أثرت على عاداتهم، بسبب ميلهم إلى استعمال الوسائل الالكترونية الحديثة والتكنولوجيا المتطورة التي قربت المسافات بينهم وبين المؤسسات التي يتعاملون معها ومكنتهم من ربح الوقت والجهد ومن جهة أخرى فإن النظام المصرفي الجزائري يتميز بعدم مواكبة تطورات العصر خاصة في مجال الاتصال، و بعدم وجود وعي مصرفي أو ثقافة مصرفية التي تخلق ثقة أكبر بين المتعاملين الاقتصاديين و المؤسسات المالية.

وعليه حاولنا من خلال هذا العمل معالجة إشكالية البحث التي تدور حول واقع متطلبات الصيرفة الالكترونية في البنوك الجزائرية ممن وجهة نظر عمالها، وللإجابة على الإشكالية المطروحة واثبات الفرضيات ومن خلال التحليل الإحصائي للبيانات التي تم جمعها من الاستبيان الموزع على عمال بنك القرض الشعبي الجزائري، و بنك التنمية المحلية و بنك الخارجي الجزائري، وبعد استقرائها وتحليلها توصلنا إلى النتائج البحث التالية:

متطلبات الصيرفة الإلكترونية في البنوك الجزائرية من وجهة نظر عمالها

- ✓ أسس التقنية المصرفية وبنياتها التحتية في البنوك الجزائرية حتى الآن لازالت بعيدة عن التطبيق الكامل للصيرفة الإلكترونية.
- ✓ لم يتم استخدام أدوات الصيرفة الإلكترونية بصورة كاملة حتى الآن، فإن الواقع الحالي لم يتجاوز استخدام بعض خواص أدوات الصيرفة دون البقية.
- ✓ وجود وعي مصرفي تقني للعاملين بالبنوك الجزائرية.
- ✓ عدم توفر فرص للعاملين بالبنوك الجزائرية لمواكبة المستجدات التقنية، وذلك راجع لإرتفاع تكلفة المواكبة بمختلف أنواعها، ولتعددها وتغيرها بإستمرار، ولضعف المنافسة بين البنوك.
- ✓ وجود نوع من عدم الثقة لدىعملاء البنوك الجزائرية في أدوات التقنية المصرفية المتوفرة في مجال الصيرفة الإلكترونية، والتي أدت بدورها إلى عدم إستخدامها بصورة كبيرة.
- ✓ رغم الجهود المبذولة والمزايا التي توفرها الصيرفة الإلكترونية لجميع الأطراف إلا أن متطلبات الصيرفة الإلكترونية في القطاع المصرفي الجزائري لم تتحقق بعد.
- ✓ يوجد تباين بين البنوك الجزائرية محل الدراسة حسب رأي عمالها في واقع متطلبات تطبيق الصيرفة الإلكترونية في هذه البنوك، وذلك راجع لسياسة ورؤية كل بنك في هذا الشأن.

قائمة المراجع:

[1] عبد الهادي مسعودي، العوامل المؤثرة على تبني الصيرفة الإلكترونية من وجهة نظر الإدارة البنكية: حالة عينة من البنوك التجارية النشطة بالجزائر، مجلة الباحث، جامعة ورقلة، الجزائر، عدد 2015/15، ص259.

[2] Anguelov, C., Hilgert, M. and Hogarth, J. (2004), " U.S. consumers and electronic banking: 1995-2003" Federal Reserve Bulletin, 90 (1).13-16.

[3] Casolaro, Luca, Gobbi, Giorgio. (2004), Information Technology and productivity Changes in the Italian Banking Industry . Temi di discussione series, Number 489, Bank of Italy.

[4] Wang, W. Yi-Shun, W., Yu-Min, L., and Tang, Tzung-I. (2003), "Determinants of users acceptance of internet banking: an empirical Study", International Journal of Service Industry Management, Vol. 14, No. 5, pp. 501–510.

[5] قدومي ثائر عدنان ، العوامل المؤثرة في انتشار الصيرفة الإلكترونية :دارسة تطبيقية على البنوك التجارية -الأردنية، المجلة الأردنية للعلوم التطبيقية، العدد الثاني المجلد الحادي عشر، الأردن 2008 :ص293 -311.

[6] تطار محمد منصف، النظام المصرفي الجزائري و الصيرفة الإلكترونية، مجلة العلوم الإنسانية، جامعة بسكرة، 2002، العدد02، ص175-189.

[7] الشمري ، ناظم محمد والعبد اللات ، عبد الفتاح زهير ، الصيرفة الالكترونية ، الأدوات والتطبيقات ومعيقات التوسع ، الأردن، 2008، ص24.

[8] احمد سفر، العمل المصرفي الالكتروني في البلدان العربية، المؤسسة الحديثة للكتاب، لبنان، 2006 ، ص157 .

[9] يوسف مسعداوي، البنوك الالكترونية، ملتقى المنظومة المصرفية الجزائرية والتحولات الاقتصادية واقع وتحديات، جامعة الشلف الجزائر،2004 ، ص232.

[10] نور الدين بربار ومحمد هشام قلمين، دور الأمن المعلوماتي في تفعيل نشاط الصيرفة الالكترونية، مجلة الاقتصاد والتنمية، جامعة المدية، العدد 02 جانفي 2014، ص12-13.

[11] نصر حمود مزنان فهد، إمكانات التحول نحو الصيرفة الإلكترونية في الدول العربية، مجلة كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة بابل العراق، 2011، العدد4 ص99 (89-122)

[12] هناء الخفاجي ، الصناعة المصرفية العربية في ظل التحديات العالمية، بحوث ومناقشات المؤتمر العلمي الثالث لقسم الدراسات الاقتصادية بعنوان:

الاقتصاد العراقي ومتغيرات البيئة العربية والدولية، بغداد، 2002، ص223.

[13] قولدفينقر، كارلس، مؤتمر معهد الدراسات المصرفية بعنوان : الصيرفة الإلكترونية، معهد الدراسات المصرفية، عمان، الأردن، 2005.

[14] Chandon, P., Warsink, B. and Laurent, G., (2000), A benefit congruency framework of sales promotion effectiveness " , Journal of Marketing, Vol. 64, No. 4, pp. 65-81.

[15] Law, R. and Leung, R., (2000), " A study of airlines online reservation services on the internet " Journal of Travel Research, Vol. 39, No. 2, pp. 202-211

[16] Waker, R.H., Craig-Lee, M., Hecker, R. and Kent, H., (2000), " An investigation of reasons affecting customer adoption and rejection of technologically-facilitated means of services delivery:- research methodology and preliminary findings", paper presented at ANZMAC Visionary Marketing for the 21st Century: Facing Challenges, availableat :http://130.195.95.71:8081/www/ANZMAC2000/Cdsite/paper/w/Walker1.PDF.

[17] Lee, E. and Lee, J., (2001), " Consumer adoption of internet banking need based and/or skill based? ", Marketing Management Journal, Vol. 11, No.1, pp. 101-113