

**مساهمة نظام الدفع الالكتروني في تطوير نشاط البنوك الالكترونية
دراسة حالة البنك الوطني الجزائري BNA فرع قسنطينة**
**The role of the electronic payment system in developing the activity
of electronic banks .Case study of the National Bank
of Algeria BNA Constantine**

* فاطمة الزهراء تليلاني

Tlilani Fatima Zahra

جامعة ام البواقي - الجزائر

Fzahra1986@yahoo.fr

تاريخ النشر: 2021/06/30

تاريخ القبول: 2021/06/11

تاريخ الاستلام: 2021/04/30

الملخص:

تهدف الدراسة إلى معرفة دور نظام الدفع الالكتروني في تطوير نشاط البنوك الالكترونية. للإجابة على هذه الإشكالية، تم الاعتماد على برنامج Spss لتحليل بيانات 38 استمارة استبيان وزعت على عينة من موظفي الوكالات التجارية للبنك الوطني الجزائري BNA فرع قسنطينة، حيث تم تأكيد وجود تأثير إيجابي ومعنوي لأبعاد نظام الدفع الالكتروني (التجهيزات المادية، التقنيات التكنولوجية، التسويق المصرفي والموارد البشرية) في تطوير نشاط البنك الوطني الجزائري، في حين بعد القاعدة القانونية لم يُثبت تأثير ذو دلالة إحصائية في المتغير التابع رغم وجود العلاقة النظرية.

الكلمات المفتاحية: نظام الدفع الالكتروني، البنوك الالكترونية، البنك الوطني الجزائري (BNA)

تصنيف JEL: G, G21

Abstract :

The study aims to identify the role of the electronic payment system in developing the activity of electronic banks.

To answer this problem, the SPSS program was relied on to analyze the data of 38 questionnaire forms, which were distributed to a sample of commercial agencies employees of the National Bank of Algeria, the Constantine branch, it was confirmed that there is a positive and significant impact of the dimensions of the electronic payment system (Physical Equipment, Technological techniques, Banking marketing and Human resources) in developing the activity of the National Bank of Algeria, while the legal base has not proven a significant impact in the dependent variable, despite the existence of the theoretical relationship.

Key words: Electronic payment system, electronic bank, BNA

JEL classification codes: G,G21

1. مقدمة

إن النظم الجديدة للدفع الإلكتروني لم تعد اختيارا بل أصبحت ضرورة تدعم الميزة التنافسية في ظل التغيرات التي يشهدها الاقتصاد العالمي ومتطلبات العولمة المالية، ومن هنا زاد الاعتماد على الانترنت والتكنولوجيا في تسوية المعاملات البنكية، من أجل تسهيل عملية الدفع الإلكتروني، وضمانها بشكل آمن.

وفي هذا الصدد لاقت البنوك الإلكترونية رواجاً في السنوات الأخيرة وحظيت بانتشار واسع واقبال كبير حول العالم، حتى أصبحت أغلبية التعاملات والاستثمارات الإلكترونية تتم من خلال تلك البنوك نظرا للمميزات التي تتيحها لمستخدميها.

بالنسبة للجزائر، فهي كغيرها من الدول، تسعى إلى تفعيل وعصرنة نظامها البنكي وخاصة ما تعلق بأنظمة الدفع، وذلك بغية مواكبة مختلف التطورات الحاصلة على الصعيد الدولي. فقد قامت السلطات العمومية بإصلاحات في المنظومة البنكية في إطار جملة الإصلاحات الاقتصادية الشاملة الهادفة إلى التحول إلى اقتصاد السوق والاندماج في الاقتصاد العالمي، حيث عملت على نقل العديد من التقنيات المصرفية إلى السوق الوطنية، فهناك العديد من البنوك الجزائرية أخذت بأسلوب تقديم خدماتها المصرفية التقليدية بالشكل الجديد على ضوء ما سبق، تطرح إشكالية البحث كما يلي:

ما مدى مساهمة نظام الدفع الإلكتروني في تطوير نشاط البنوك الإلكترونية؟

وهذا ما سنحاول دراسته والإجابة عنه من خلال دراسة البنك الوطني الجزائري BNA انطلاقا من الاشكالية المطروحة، يمكن وضع فرضيات الدراسة كالاتي:

- يوجد تأثير معنوي إيجابي للقاعدة القانونية في تطوير نشاط البنك الوطني الجزائري؟
- يوجد تأثير معنوي إيجابي للتجهيزات المادية في تطوير نشاط البنك الوطني الجزائري؟
- يوجد تأثير معنوي إيجابي للتقنيات التكنولوجية في تطوير نشاط البنك الوطني الجزائري؟
- يوجد تأثير معنوي إيجابي للتسويق المصرفي في تطوير نشاط البنك الوطني الجزائري؟
- يوجد تأثير معنوي إيجابي للموارد البشرية في تطوير نشاط البنك الوطني الجزائري؟

نشير أن الدلالة الإحصائية لعلاقات التأثير تم تحديدها عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$

أهمية الدراسة: تكمن في التحديات التي أصبحت تواجه المنظومة المصرفية الجزائرية عموما والبنك الوطني الجزائري بشكل خاص في ظل ثورة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، أين

أصبحت المعلومات هي قوة القيادة وميزة التفوق، فلا بد من تحديد نموذج لنظام دفع الكتروني يتماشى مع إمكانيات كل دولة وأهدافها يتمتع بمرونة التكيف وصلاحية مواجهة المخاطر.

أهداف الدراسة: تتمثل في التعرف على واقع نظام الدفع الالكتروني بالجزائر وإبراز وتأكيد دوره في تطوير توجهات البنوك ونشاطاتها الالكترونية في ظل مواكبة متطلبات المنافسة وتلبية رغبات الزبائن والمتعاملين، إضافة إلى معرفة طبيعة العلاقة بين نظام الدفع الالكتروني وتطوير نشاط البنوك الالكترونية، ومحاولة قياس أثر هذه العلاقة.

منهج الدراسة المستخدم: تماشيا مع أهداف الدراسة، تعين علينا إتباع المنهج الوصفي التحليلي، وذلك من خلال وصف وتحليل متغيرات الدراسة النظرية وكذلك تحليل نتائج الدراسة الاحصائية، كما استخدمنا المنهج الاستقصائي ومنهج دراسة حالة، من أجل استقصاء رأي عينة مجتمع الدراسة في دور نظام الدفع الالكتروني في تطوير نشاط البنوك الالكترونية وتأثيرها في ديناميكية المعاملات المصرفية والتجارية على مستوى البنك الوطني الجزائري (BNA)، الذي تم اختياره كمؤسسة دراسة.

الدراسات السابقة:

دراسة بصيري محفوظ، بعنوان: نظام الدفع الالكتروني الجزائري كآلية لتطوير وسائل الدفع الجديدة. مقال منشور في مجلة دراسات وأبحاث المجلة العربية للأبحاث والدراسات في العلوم الإنسانية والاجتماعية، مجلد 11 ع 04، أكتوبر 2019 (issn : 1112-9751). هدفت الدراسة إلى إبراز دور نظام الدفع الالكتروني في تطوير وسائل الدفع الجديدة وأثر ذلك على النظام المالي والمصرفي الجزائري، وذلك من خلال دراسة تطور نشاط كل من نظام التسوية الاجمالية الفورية للمبالغ الكبيرة ونظام المقاصة الالكترونية للمدفوعات الخاصة بالزبائن، وذلك خلال الفترة 2006-2017. تم التوصل إلى أن نظام الدفع الالكتروني في الجزائر مازال في مرحلته الأولى ولم يرق إلى مصاف الدول المتطورة في هذه التكنولوجيا، حيث أن وسائل الدفع المستعملة مازالت تقليدية في أغلبها، كما أن استعمال وسائل الدفع الجديدة تبقى محدودة بدورها، وهذا ما يستلزم على الدولة تبني استراتيجية تحفيزية لاستعمال التكنولوجيا الحديثة وتعميمها.

دراسة هارون عشي وفايزة بوراس، بعنوان: وسائل الدفع الالكتروني ودورها في تحسين الأداء البنكي في ظل تحديات التنمية المستدامة، مقال منشور في مجلة الاقتصاد والتنمية البشرية، مجلد

09 ع 03، جامعة باتنة 01، ديسمبر 2018. هدفت الدراسة إلى الوقوف على طبيعة وأنواع أدوات الدفع الالكتروني المطبقة بالبنوك لتسهيل المعاملات الخاصة بتبادل السلع والخدمات، وكذلك تسديد الديون في ظل تحديات التنمية المستدامة. تم التوصل إلى أن التطور التكنولوجي ساهم في تطورها من خلال شبكة الانترنت وبرزت التجارة الالكترونية، مما سمح لهذه الوسائل بتقليل زمن أداء المعاملات وخفض التكاليف وتحسين أداء البنوك بالمقارنة مع وسائل الدفع التقليدية، لكن من جهة أخرى سجلت عدة مخاطر خاصة الجرائم الالكترونية وجرائم البطاقات البنكية.

دراسة ميهوب سماح، بعنوان: أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على الأداء التجاري والمالي للمصارف الفرنسية - حالة نشاط البنك عن بعد-، رسالة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، جامعة قسنطينة 02، 2013-2014. هدفت الدراسة إلى معرفة مدى تأثير استخدام المصارف لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات المتمثلة في النشاط المصرفي عن بعد على أدائها التجاري والمالي. تم التوصل إلى أن وجود التقنيات الحديثة يساعد المصارف على تطوير أدائها التجاري من خلال تحسين جودة الخدمات، التحكم في التكاليف وزيادة منافسة الخدمات، مما يؤدي إلى زيادة حصتها السوقية وتحقيق رضا العملاء وولائهم، وهو ينعكس على استراتيجية المصرف في المدى المتوسط والبعيد المتمثل في تحقيق أداء مالي جيد، أبعاده الربحية وحقوق الملكية.

1. الاطار النظري لمتغيرات الدراسة

سنتطرق في هذا العنصر لكل من نظام الدفع الالكتروني والبنوك الالكترونية

1.1. نظام الدفع الالكتروني

يعبر عن العمليات البنكية بطرق الكترونية، أي استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال الجديدة سواء تعلق الأمر بالأعمال البنكية التقليدية أو الجديدة.

1.1.1. تعريف نظام الدفع الالكتروني

يعرف البنك المركزي الأوروبي الدفع الالكتروني: "بأنه كل عملية دفع صدرت وعولجت بطريقة الكترونية"، وهذا يعني أن وسائل الدفع الالكترونية هي عبارة عن تحويل معاملات من خلال نقل معطيات من طرف إلى آخر أو من نظام إلى آخر، تتم معالجتها من طرف وسيط (نظام المعالجة)، وتتم هذه العملية عن طريق مجموعة الأدوات الالكترونية التي تصدرها المصارف ومؤسسات الائتمان (حسين رحيم، 2008، ص 150).

كما يمكن إعطاء تعريف شامل لنظام الدفع الإلكتروني على أنه مجموعة من الوسائل والتقنيات الإلكترونية التي تسمح بتحويل الأموال بشكل مستمر وآمن، لتسديد دين ما على السلع والخدمات بصفة تلغي العلاقة المباشرة بين الدائن والمدين، ومن أهمها بطاقة الائتمان، إضافة لجملة من الموارد والتي تعتبر عناصر ضرورية تضمن عمل النظام وتأدية نشاطاته بكفاءة وفعالية، تتمثل في البنية التحتية المادية، الجانب التنظيمي الذي يؤثر على نظام الدفع الإلكتروني، عملية تصريف المخرجات من خلال وظيفة التسويق، وكذلك المورد البشري الذي يعتبر العامل الأساسي المنسق والمتابع لسيروية النشاط وأداء النظام ككل.

2.1.2. واقع نظام الدفع الإلكتروني بالجزائر

إن مشاكل المنظومة البنكية الجزائرية متعلقة بكفاءة وسرعة الأداء، إضافة لضعف الشبكة التي تربط بين مختلف البنوك والهيئات المالية وتنسيق العمل بينها، في الوقت الذي أصبحت فيه شبكة الانترنت العامل الأساسي لتسوية المعاملات بين البنوك فيما بينها وبين البنوك وزبائنها، فرغم استقدام وتطوير شبكات الكترونية للدفع والسداد، كانت في البداية منتشرة في مناطق محدودة، لكن نظرا لعدم القدرة على التحكم فيها وتسييرها تم التوقف عن استخدامها، حيث يرجع سبب عدم نجاعة تجربة نظام الدفع الإلكتروني بالجزائر إلى:

- ✓ اعتماد المؤسسات البنكية على أنظمة وأدوات مستوردة.
- ✓ وسائل الدفع والأنظمة لا تتوافق مع خصائص السوق الجزائرية، من حيث الذهنيات وثقافة الاستخدام.

لكن رغم هذه العقبات، ونظرا للطلب المتزايد على استخدامها في تسوية المعاملات، واصلت بعض البنوك والمؤسسات المالية في تقديم خدمات بطاقة الدفع المقدمة لخدمات الهاتف، بطاقة السحب من الصرافات الآلية لمؤسسات البريد والمواصلات، البطاقات البنكية للسحب والدفع. وهذا ما دفع السلطات إلى تعزيز مجموعة من الإجراءات التقنية والتنظيمية، نذكر منها:

أولاً: إنشاء شركة النقد الآلي والعلاقات التلقائية بين البنوك **SATIM** : شركة أتمتة المبادلات بين البنوك والنقد الآلي (Société d'Automatisation des Transactions Interbancaires et de Monétique)، تأسست في 1995 بمبادرة من المجموعة البنكية وبمساعدة وزارة المالية، تعتبر المتعامل النقدي الوحيد ما بين البنوك بالجزائر للبطاقات المحلية

والدولية، وهي من الأدوات التقنية لمراقبة برنامج عصرنه وتطوير البنوك، خاصة فيما يخص تعزيز وترقية وسائل الدفع الالكترونية عن طريق البطاقة.(https://www.satim.dz, 22-08-2020).

الشكل 1: أعضاء مجمع SATIM



المراجع: موقع مجمع (SATIM) https://www.satim.dz، تاريخ الاطلاع: 2020-08-22
نلاحظ من خلال الشكل أن مجمع SATIM يتكون منها ثمانية عشر (18) بنكا (12 منها بنك عمومي وستة بنوك خاصة) إضافة إلى بريد الجزائر، كما نشير أن SATIM عرف تطورا كبيرا ونموا مستداما في خدماته في السنوات الأخيرة، فقد تم توصيل 1380 جهاز صراف آلي وتفعيل 24850 نقطة دفع إلكترونية منتشرة، تمت إضافتها إلى 34 موقعا تجاريا على الويب تعمل على نظامها الأساسي. ويرجع هذا النمو بشكل أساسي إلى تأثير بطاقة CIB على العادات الشرائية للمواطنين الجزائريين.

ثانيا: استحداث تقنيات ووسائل التسوية الالكترونية في إطار تحديث وعصرنة الخدمة البنكية في الجزائر ومواكبة التطور العالمي لا سيما من حيث أنظمة الدفع الالكترونية فقد بادر بنك الجزائر بالتعاون مع وزارة المالية وبمساعدة البنك العالمي في استحداث تقنيات ووسائل دفع إلكترونية حديثة أهمها:

نظام التسوية الإجمالية الفورية (ARTS): يعتبر نظاما مركزيا إلكترونيا يعمل على أساس فوري إجمالي نهائي ومستمر لتنفيذ أوامر التحويل الدائنة، ويوفر نقطة تسوية لأنظمة التصفية العاملة لبلد ما من خلال الحسابات المركزية للبنوك (خنفوسي عبد العزيز، 2016، ص248).

في الجزائر، يعتبر نظاما للتسوية بين البنوك لأوامر الدفع عن طريق التحويلات البنكية أو البريدية للمبالغ الكبيرة أو الدفع المستعجل التي يقوم بها المشاركون في هذا النظام. هذا النظام تطلب دعما تقنيا من الخبراء والمشاركين الذين يتمتعون بخبرة واسعة في البنوك المركزية الأجنبية، ودعمًا ماليًا من البنك العالمي لإقامة وحدة ناشطة وذات كفاءة لتسيير المشروع، وإقامة شبكة اتصال بين جهاز المقاصة ومؤسسة SATIM، إضافة إلى إقامة شبكة اتصال بين البنوك التي تملك حسابًا وبنك الجزائر، وإقامة شبكة اتصال مع جهاز المحاسبة العامة لبنك الجزائر (عياش زبير، مناصرة سميرة، 2017، ص11)

نظام المقاصة الإلكترونية الآلية عن بعد (ATCI): يعتمد هذا النظام على المعالجة الآلية عن بعد لتسوية المعاملات فيما بين البنوك، ويعرف بنظام الدفع الشامل للمبالغ الصغيرة (Algérie-T é écompensation interbancaire)

بطاقة التسوية الإلكترونية (CIB): أداة دفع وسحب محلية بين البنوك مقبولة لدى التجار المنتسبين إلى شبكة الدفع الإلكترونية بين البنوك وفي جميع أجهزة الصراف الآلي المثبتة في الإقليم الوطني

الموزع الآلي للأوراق (DAB): عبارة عن جهاز موصول بوحدة مراقبة الكترونية تقرأ المدارات الممغنطة للبطاقة، توفر ميزة تخفيف الضغط على الفروع

الشباك البنكي الآلي (GAB): ترتبط هذه الشبائيك الأوتوماتيكية للأوراق بالحاسوب الرئيسي للبنك. الميزة التي يقدمها هي إمكانية الاستفادة من الخدمات خارج أوقات عمل البنك، أي 24/24 ساعة.

2.2. البنوك الإلكترونية

البنوك الإلكترونية بمعناها الواسع ليست مجرد فرع لبنك قائم يقدم خدمات مالية فحسب، بل موقعًا ماليًا تجاريًا، وإداريًا، واستشاريًا شاملاً، له وجود مستقل على الخط يتم التعاقد معه للقيام بخدمات، أو تسوية المعاملات، أو إتمام الصفقات على مواقع الكترونية دون انتقال العميل إليها.

فالبنك الإلكتروني هو موقع افتراضي لتقديم خدمات مصرفية، يسمح للزبائن بتسوية المعاملات البنكية عن طريق الانترنت بواسطة جهاز كمبيوتر أو هاتف نقال وغيرهم (Oussama, Chenchah, 2011, p29)

حيث يسمح بـ (Lazreg Mohamed, 2015, p29) :

- إمكانية الولوج للحسابات والتحويل بين الحسابات وتحميل المعلومات مباشرة.
- الحصول على الفواتير وإمكانية تسديدها إلكترونياً مع إمكانية الولوج لقاعدة بيانات البنك، وكذلك الحصول على استشارات والمقارنات فيما يخص الخدمات البنكية وعرض الكشف المصورة ضوئياً للشيكات المحصلة.

3. الاجراءات المنهجية للدراسة

سنعرض في هذا العنصر مختلف الجوانب المنهجية لسيرورة الدراسة

1.3. مؤسسة الدراسة

تم اختيار البنك الوطني الجزائري فرع قسنطينة لاختبار فرضيات الدراسة، باعتباره بنك أرضي الكتروني.

1.1.3. تعريف البنك الوطني الجزائري

أول بنك تجاري وطني، مارس كافة النشاطات المرخصة للبنوك التجارية ذات الشبكة بعد إنشائه، وتخصص إلى جانب هذا في تمويل القطاع الزراعي في بداياته، ليتوسع في نشاطاته والخدمات التي يقدمها، حيث يحوز حالياً البنك الوطني الجزائري على أكثر من 2.7 مليون زبون من الخواص والمؤسسات الناشطة من مختلف الأحجام.

2.1.3. البنك الوطني الجزائري بالأرقام

سنقدم في هذا العنصر أهم الإحصائيات المتعلقة بالبنك الوطني الجزائري BNA

الجدول 1: إحصائيات حول البنك الوطني الجزائري ديسمبر 2018

البيان	الإحصائيات
الجانِب التقني	■ 214 وكالة تجارية موزعة على كافة التراب الوطني (217 وكالة في 2020) ■ 17 مديرية جهوية للاستغلال (19 مديرية جهوية في 2020) ■ 145 موزع آلي للأوراق النقدية (DAB). ■ 97 شبك آلي للبنك (GAB) ■ أكثر من 5000 موظف ■ الملفات من المؤسسات لديها اشتراك في خدمة تبادل المعطيات الإلكترونية (EDI). ■ 234 122 بطاقة بينكية ■ 2 780 481 حساب للزبائن
الجانِب المالي	■ المنتج البنكي الصافي: 95 705 مليون دج ■ الناتج الإجمالي للاستغلال: 73 600 مليون دج ■ ناتج الإستغلال: 50 036 مليون دج.

■ الناتج الصافي: 832 35 مليون دج ■ الميزانية الإجمالية: 3 082 299 مليون دج. ■ إجمالي موارد الزبائن (دون احتساب العملة الصعبة): 1 849 643 مليون دج ■ وظائف الزبائن: 1 822 444 مليون دج. ■ جاري القروض العقارية: أكثر من 52 مليار دج ■ جاري قروض المؤسسات: 91 412 مليون دج. ■ جاري قروض المؤسسات الصغيرة والمتوسطة/ الصناعات الصغيرة والمتوسطة: 862 109 مليون دج.	الجانب التجاري
---	----------------

المصدر: موقع البنك الوطني الجزائري <https://www.bna.dz>, 20-04-2021

نلاحظ أن البنك الوطني الجزائري وسع شبكته، لتصبح 217 وكالة تجارية، تشرف عليها 19 مديرية جهوية للاستغلال، وقصد تطوير النقد، يقدم البنك الوطني الجزائري لزبائنه بطاقات بينكية تسهل عليهم القيام بعملياتهم البنكية اليومية المتنوعة عن طريق وضع 97 شبك بنكي آلي و145 موزع آلي للأوراق النقدية على مستوى مختلف الوكالات.

2.3. مجتمع الدراسة وأداة المعاينة والتحليل

قصد القيام بالدراسة الاحصائية، تم اعتماد استمارة الاستبيان بأسئلة مغلقة، تتضمن محور متعلق بالمتغير المستقل نظام الدفع الالكتروني بأبعاده الخمسة، ومحور للمتغير التابع تحسين نشاط البنك الالكتروني، والجدول الآتي يوضح نتائج اختبار الثبات ألفا كرونباخ

الجدول 2: نتائج اختبار AC لمحاور الاستبيان والمقياس

AC	محاور الدراسة
0.868	نظام الدفع الالكتروني
0.804	تطور نشاط البنوك الالكترونية
0.895	مجموع المحاور

المصدر: مخرجات برنامج Spss22

نلاحظ من خلال الجدول أن معامل الثبات ألفا كرونباخ المحسوب بالنسبة لمحور نظام الدفع الالكتروني بكل فقرات الأبعاد المكونة له قد بلغ نسبة 86.8% وهي نسبة مرتفعة نسبيا تعبر عن ثبات عبارات المحور وتجانسها وقابليتها لاستعماله كمقياس يعبر عن المتغير المستقل، كذلك محور تطور نشاط البنوك الالكترونية الذي تم حسابه سابقا والمدون على

الجدول (80.4%)، ليلغ ثبات المقياس ككل 89.5% وهي نسبة ثبات مرتفعة ومقبولة لاعتماد نموذج المقياس نتائج استمارة الاستبيان لاختبار فرضيات الدراسة. يتشكل المجتمع الأصلي لدراستنا الحالية، والذي نود بالفعل تعميم نتائج الدراسة عليه من مجموع الوكالات التجارية التابعة للبنك الوطني الجزائري بولاية قسنطينة والمقدرة بثمانية (08) وكالات من إجمالي 217 وكالة منشرة عبر التراب الوطني. مجموع الوكالات التي تشكل مجتمع البحث لدراستنا على مستوى ولاية قسنطينة نعرضها في الجدول الآتي:

الجدول 3: الوكالات التجارية للبنك الوطني الجزائري بولاية قسنطينة 2020

الوكالة	البيانات
وكالة عين الباي 834	E-mail: againelbey834@bna.dz Adresse: Lotissement UV 07 Ali Mendjeli - Constantine
وكالة عين اسمارة 840	E-mail: apainsmara840@bna.dz Adresse: Lot Communal n°158 - 25140 A ñ Smara Constantine
وكالة فيلاي 850	E-mail: agfilali850@bna.dz Adresse: Cit édes Fr ères Fillali - 25005 Constantine
وكالة الحامة بوزيان 848	E-mail: aghammabouziane848@bna.dz Adresse: 191 Ave. de l'ALN - Hamma Bouzian Constantine
وكالة قسنطينة 845	E-mail: apconstantine845@bna.dz Adresse: 01 Place du 1er Novembre – Constantine
وكالة الدقيسي 844	E-mail: agdaksi844@bna.dz Adresse: Cit éMentouri (ex- Le Bosquet) Sidi Mabrouk - 25000
وكالة الخروب 835	E-mail: agelkhroub835@bna.dz Adresse: Cit é administrative n° 761 Partie B El Khroub Constantine
وكالة PYRAMIDE 832	E-mail: agpyramide832@bna.dz Adresse: Avenue de l'Indépendance (Coudiat) - 25000

المصدر: معلومات المديرية الجهوية للبنك الوطني الجزائري قسنطينة، فيفري 2021

أما الجدول الآتي فيتضمن عدد موظفي مختلف الوكالات التجارية التابعة لفرع قسنطينة

الجدول 4: عدد الموظفين في الوكالات التجارية للبنك الوطني الجزائري فرع قسنطينة

اسم الوكالة	عدد الموظفين	اسم الوكالة	عدد الموظفين
وكالة عين الباي 834	16	وكالة قسنطينة 845	22
وكالة عين اسمارة 840	18	وكالة الدقيسي 844	16
وكالة فيلاي 850	27	وكالة الخروب 835	13
وكالة الحامة بوزيان 848	12	وكالة PYRAMIDE 832	16

المجموع	140
---------	-----

المصدر: معلومات المديرية الجهوية للبنك الوطني الجزائري قسنطينة، فيفري 2021
 من بين أفراد المجتمع الأصلي المقدر عددهم بـ 140 موظف، تم اعتماد عينة من 38 مستجوب
 حول رأيهم في دور نظام الدفع الإلكتروني في تحسين نشاط البنك الوطني الجزائري فرع قسنطينة.
4. عرض نتائج الدراسة

قبل عرض النتائج نعرض اختبار التوزيع الطبيعي للبيانات لتحديد طبيعة التحليل
1.4. نتائج اختبار التوزيع الطبيعي

الجدول الآتي يوضح نتائج اختبار التوزيع الطبيعي التي تسمح باعتماد تحليل الانحدار واستخدام
 الاختبارات العلمية لإثبات صحة الفرضيات أو نفيها.

الجدول 5 : نتائج اختبار التوزيع الطبيعي للبيانات S-K

المتغيرات	قيمة S-K	معنوية S-K (Sig)	القرار
نظام الدفع الإلكتروني (X)	0.097	0.200	قبول H^0
تطوير نشاط البنوك الإلكترونية (Y)	0.133	0.088	قبول H^0

المصدر: نتائج مخرجات SPSS v22

وفق النتائج المحصلة، البيانات تخضع للتوزيع الطبيعي، مما يسمح بالانتقال لاختبار الفرضيات.

2.4. نتائج تحليل الانحدار الخطي لمتغيرات الدراسة

سيتم عرض نتائج التحليل الإحصائي للبيانات بواسطة اعتماد نموذج خط الانحدار البسيط ليتم
 مناقشتها لاحقاً.

الجدول 6: نتائج اختبار الفرضية الفرعية الأولى

ملخص النموذج					
النموذج	معامل الارتباط R	Sig	معامل التحديد R^2	R^2 المعدل	الخطأ المعياري للتقدير
	0.130	0.218	0.017	-0.010	0.53160
جدول Anova					
النموذج	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	F المحسوبة	معنوية F (Sig)
الانحدار	0.175	1	0.175	0.619	0.437 ^b
البواقي	10.173	36	0.283	-	-
المجموع	10.348	37	-	-	-
المعاملات					
النموذج	المعاملات الأصلية غ المعيارية	المعاملات المعيارية	T المحسوبة	معنوية t	

	قيمة المعلمة	الخطأ المعياري		(Sig)
الثابت	3.129	0.684	-	0.000
القاعدة القانونية	0.145	0.185	0.130	0.437

المصدر: نتائج مخرجات SPSS v22

الجدول 7: نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثانية

ملخص النموذج					
النموذج	معامل الارتباط R	Sig	معامل التحديد R ²	R ² المعدل	الخطأ المعياري للتقدير
	0.552	0.000	0.305	0.286	0.44689
Anova جدول					
النموذج	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	F المحسوبة	معنوية F (Sig)
الانحدار	3.159	1	923.15	15.816	0.000 ^b
البواقي	7.190	36	0.200	-	-
المجموع	10.348	37	-	-	-
المعاملات					
النموذج	المعاملات الأصلية غ المعيارية		المعاملات المعيارية	T المحسوبة	معنوية t (Sig)
	قيمة المعلمة	الخطأ المعياري			
الثابت	2.592	0.279	-	9.298	0.000
التجهيزات المادية	0.382	0.096	0.552	3.977	0.000

المصدر: نتائج مخرجات SPSS v22

الجدول 8: نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثالثة

ملخص النموذج					
النموذج	معامل الارتباط R	Sig	معامل التحديد R ²	R ² المعدل	الخطأ المعياري للتقدير
	0.409	0.005	0.167	0.144	0.48930
Anova جدول					
النموذج	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	F المحسوبة	معنوية F (Sig)
الانحدار	1.729	1	1.729	7.224	0.011 ^b

البواقي	8.619	36	0.239	-	-
المجموع	10.348	37		-	-
المعاملات					
النموذج	المعاملات الأصلية غ المعيارية		المعاملات المعيارية	T المحسوبة	معنوية t (Sig)
	قيمة المعلمة	الخطأ المعياري			
الثابت	1.891	0.664	-	2.847	0.007
تق. التكنولوجيا	0.501	0.186	0.409	2.688	0.011

المصدر: نتائج مخرجات SPSS V22

الجدول 9: نتائج اختبار الفرضية الفرعية الرابعة

ملخص النموذج					
النموذج	معامل الارتباط R	Sig	معامل التحديد R ²	R ² المعدل	الخطأ المعياري للتقدير
	0.460	0.002	0.212	0.190	0.47600
Anova جدول					
النموذج	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	F المحسوبة	معنوية F (Sig)
الانحدار	2.192	1	2.192	9.672	0.004
البواقي	8.157	36	0.227	-	-
المجموع	10.348	37	-	-	-
المعاملات					
النموذج	المعاملات الأصلية غ المعيارية		المعاملات المعيارية	T المحسوبة	معنوية t (Sig)
	قيمة المعلمة	الخطأ المعياري			
الثابت	2.251	0.461	-	4.888	0.000
التسويق المصرفي	0.413	0.133	0.460	3.110	0.004

المصدر: نتائج مخرجات SPSS V22

الجدول 10: نتائج اختبار الفرضية الفرعية الخامسة

ملخص النموذج					
النموذج	معامل الارتباط R	Sig	معامل التحديد R ²	R ² المعدل	الخطأ المعياري للتقدير
	0.455	0.002	0.207	0.185	0.47734

جدول Anova					
النموذج	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	F المحسوبة	معنوية F (Sig)
الانحدار	2.146	1	2.146	9.418	0.004 ^b
البواقي	8.203	36	0.228	-	-
المجموع	10.348	37	-	-	-
المعاملات					
النموذج	المعاملات الأصلية غ المعيارية		المعاملات المعيارية	T المحسوبة	معنوية t (Sig)
	قيمة المعلمة	الخطأ المعياري			
الثابت	2.555	0.369		6.917	0.000
الموارد البشرية	0.376	0.123	0.455	3.069	0.004

المصدر: نتائج مخرجات SPSS v22

الجدول 11: نتائج اختبار الفرضية الرئيسية

ملخص النموذج					
النموذج	معامل الارتباط R	Sig	معامل التحديد R ²	R ² المعدل	الخطأ المعياري للتقدير
	0.555	0.000	0.308	0.289	0.44587
جدول Anova					
النموذج	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	F المحسوبة	معنوية F (Sig)
الانحدار	3.192	1	3.192	16.055	0.000 ^b
البواقي	7.157	36	0.199	-	-
المجموع	10.348	37	-	-	-
المعاملات					
النموذج	المعاملات الأصلية غ المعيارية		المعاملات المعيارية	T المحسوبة	معنوية t (Sig)
	قيمة المعلمة	الخطأ المعياري			
الثابت	1.479	0.550	-	2.689	0.011
نظام الدفع الالكتروني	0.667	0.166	0.555	4.007	0.000

المصدر: نتائج مخرجات SPSS v22

بعد عرض نتائج التحليل وفق الاختبارات الاحصائية المعروضة في الجداول والمتعلقة بتحليل نماذج الانحدار الخطي البسيط، سيتم في العنصر الموالي مناقشة النتائج المحصلة مقارنة بالدراسات النظرية السابقة

5. تحليل النتائج

بالنسبة لمناقشة النتائج المحصلة، الفرضية الفرعية الأولى لم يتم إثبات وجود تأثير دلالة معنوية في تطوير نشاط البنك، وهذا ربما راجع لرأي أفراد العينة المبحوثين بأن تشريع أنظمة ووسائل الدفع ليس لها علاقة بتطوير نشاط البنك أو رؤيتهم حول قصور القوانين وهو ما يتوافق مع دراسة بريكة وشوق (انظر المرجع)، اللذان توصلا في دراستهما إلى ضعف البنية القانونية المنظمة لوسائل الدفع على المستوى الوطني، في حين دراسات أخرى على المستوى الدولي بينت تأثيرها النظري وأهميتها بالنسبة لتأطير نظم الدفع وانعكاسها على استقرار عملية تطوير أنشطة البنوك الالكترونية، خاصة الحمائية منها ضد المخاطر. الفرضية الثانية جاءت متوافقة مع دراسة عرابي ومبارك التي بينت ضرورة واهمية البنية التحتية لنشاط البنك. أما الفرضية الفرعية الثالثة، فتم تأكيد وجود تأثير للتقنيات التكنولوجية في تحسين نشاط البنوك الالكترونية، وهو ما يتوافق مع دراسة هارون عشي وفايزة بوراس التي توصلت تأثير التكنولوجيا في أدوات الدفع الالكتروني، مما سمح لهذه الوسائل بتقليل زمن أداء المعاملات وخفض التكاليف وتحسين أداء البنوك بالمقارنة مع وسائل الدفع التقليدية.

الفرضية الرابعة المتعلقة بتأثير التسويق المصرفي في تحسين نشاط البنك الالكتروني تم إثباتها احصائيا، وهي تتوافق مع ما تضمنته دراسة ميهوب سماح فيما يخص استراتيجية التطوير المستمر للخدمة المصرفية التي تتبناها البنوك في إطار تعزيز القدرة التنافسية للبنك، حيث يتم وضع نماذج للخدمة، يتم اختبارها تسويقيا من خلال نموذج المحاكاة التسويقي STM، الذي يسمح بتوفير مزايا (خفض التكلفة، الكفاءة وتوفير الوقت)، تنعكس إجمالا على النشاط العام للبنك الالكتروني.

الفرضية الخامسة المتعلقة ببعد الموارد البشرية، تم أيضا إثبات علاقة تأثير معنوية إيجابية، تؤكد ما جاء في دراسة سحنون خالد (انظر المرجع)، التي بينت أن زيادة كفاءة ومهارة فريق عمل البنك ينعكس إيجابا على نشاطه وأدائه، من خلال التحكم الجيد في استخدام أدوات الدفع من حيث التشغيل والصيانة، زيادة فاعلية صنع القرار. كذلك تم إثبات الفرضية الكلية احصائيا، بتأكيد

وجود أثر ذو دلالة معنوية لنظام الدفع الإلكتروني في تحسين نشاط البنوك الإلكترونية، وفق معادلة خط انحدار كالآتي:

$$Y = 1.479 + 0.667 X + e$$

خاتمة

تسعى البنوك من خلال تغيير هيكلها التنظيمي وتبني استراتيجية التحول إلى بنك الكتروني إلى تطوير أنشطتها وتحسين أدائها فيما يخص جودة الخدمات المصرفية التي تقدمها لعملائها، بغية تعزيز قدرتها التنافسية بولوج أسواق جديدة وجلب زبائن جدد محتملين. والجزائر من بين الدول إلى سعت من خلال الإصلاحات التي أعلنتها في نهاية الثمانينات إلى تطوير منظومتها البنكية ومواكبة المستجدات، خاصة فيما يتعلق بوسائل التسوية، سواء دفع أو تحصيل، إضافة إلى تحسين أداء الأنشطة والعمليات، وهو ما تم التطرق إليه في الجانب النظري

تم إسقاط موضوع الدراسة على أحد البنوك الجزائرية التي تعتبر بنك الكتروني، يتولى تقديم خدمات مصرفية إلكترونية عن بعد، وهو البنك الوطني الجزائري BNA، وذلك لمحاولة قياس دور نظام الدفع الإلكتروني في تطوير نشاط بنك BNA محل الدراسة، وذلك بالاعتماد على التحليل الإحصائي للعلاقة بين المتغيرين، من خلال معالجة البيانات المجمعة عن طريق استمارة الاستبيان الموزعة على عينة من الموظفين بأربعة وكالات تجارية تابع لفرع البنك بولاية قسنطينة

تم التوصل إلى مجموعة من النتائج، نذكر أهمها فيما يلي:

- حقق وسائل وأنظمة التسوية الإلكترونية مزايا تتمثل في ربح الوقت، التخلص من المعاملات الورقية والإجراءات الموثقة، إضافة لانخفاض التكلفة.
- إضافة لاستحداث هيئة إشرافية (SATIM)، تم أيضا استحداث أنظمة ووسائل دفع جديدة ذات طابع الكتروني، تتمثل في نظام التسوية الإجمالية الفورية (ARTS)، نظام المقاصة الإلكترونية الآلية عن بعد ATCI، بطاقة التسوية الإلكترونية (CIB)، الموزع الآلي للأوراق (DAB) والشباك البنكي الآلي (GAB).
- يعمل البنك الوطني الجزائري من خلال كل فروعه على نشر ثقافة التعامل الإلكتروني، من خلال الإعلانات الشهرية، وكذلك توفير مزايا بالنسبة للخدمات المقدمة لزبائنه كمجانية البطاقات الممغنطة.

أما بالنسبة لتوصيات الدراسة، فندرج ما يلي:

- إثراء الأراضية القانونية الخاصة بالتعاملات الإلكترونية، كالتوقيع الإلكتروني وطرق الإثبات، وتكييف القانون الجنائي ليستوعب الجرائم الإلكترونية.
- الاستفادة من تجربة بعض الدول الرائدة في مجال تطبيق نظام الدفع الإلكتروني.
- تشجيع استخدام بطاقات السحب، بطاقات الائتمان، ومنح تحفيزات جبائية.
- دعم البنية التحتية المادية والتقنية لعمل البنك الإلكتروني، من خلال نشر المزيد من أجهزة الصرافات الآلية لتغطية النقص وتجنب طوابير الانتظار.
- مواكبة المستجدات والابتكارات في مجال تكنولوجيا الاعلام والاتصال، من خلال إجراء دورات تدريبية لفريق عمل البنك، نظرا لتغيرها السريع والمستمر.

قائمة المراجع.

المراجع باللغة العربية

- خنفوسي عبد العزيز، (2016)، العولمة وتأثيرها على الجهاز المصرفي، ج01، ط1، دار الأيام للنشر والتوزيع، الأردن.
- ميهوب سماح، (2014)، أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على الأداء التجاري والمالي للمصارف الفرنسية "حالة نشاط البنك عن بعد"، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، جامعة قسنطينة 2، 2014.
- صبري محفوظ، (2019 أكتوبر)، نظام الدفع الإلكتروني الجزائري كآلية لتطوير وسائل الدفع الجديدة، مجلة دراسات وأبحاث المجلة العربية للأبحاث والدراسات في العلوم الإنسانية والاجتماعية (: ISSN 9751-1112)، مجلد 11 عدد 04.
- عرايبي مداح وبارك نعيمة، (2010)، أهمية البنوك الإلكترونية في تفعيل وسائل الدفع الإلكترونية في الوطن العربي الواقع والآفاق، مجلة الاقتصاد الجديد، ع02،
- شوق فوزي وبريكة السعيد، (ديسمبر 2014)، تحديات وسائل الدفع الإلكتروني-دراسة استطلاعية من وجهة نظر الموظفين بالوكالات البنكية لولاية أم البواقي-، مجلة البحوث الاقتصادية والمالية (ISSN 9822-2352)، ع 02، جامعة أم البواقي، الجزائر.
- عشي هارون وبوراس فايزة، (ديسمبر 2018)، وسائل الدفع الإلكتروني ودورها في تحسين الأداء البنكي في ظل تحديات التنمية المستدامة، مجلة الاقتصاد والتنمية البشرية، مجلد 09 ع03، جامعة باتنة 01.

- رحيم حسين، معراج هواري، (يومي 15/14 ديسمبر 2004)، الصيرفة الإلكترونية كمدخل لعصرنة المصارف الجزائرية، مداخلة مقدمة ضمن ملتقى المنظومة المصرفية والتحويلات الاقتصادية -واقع وتحديات، جامعة حسينة بن بوعلي، الشلف-الجزائر.
- عياش زبير، مناصرة سميرة، (يومي 2 و 3 ديسمبر 2013)، دور وسائل الدفع الإلكتروني في تحسين الأداء البنكي، مداخلة مقدمة ضمن الملتقى الوطني للصيرفة الإلكترونية التقليدية ومتطلبات التموقع الجيد، جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي، الجزائر.
- موقع البنك الوطني الجزائري، <https://www.bna.dz>، الاطلاع: 20-04-2021.
- موقع مجمع SATIM، <https://www.satim.dz>، تاريخ الاطلاع: 22-08-2020.
- الصراف الآلي، <https://ar.wikipedia.org>، الاطلاع: 25-08-2020.

المراجع باللغة الأجنبية

- Chencheh Oussama, (2011), Les déterminants de l'adoption de l'E-banking par les institutions financières, mémoire de maitrise, Université du Québec Montréal.
- Lazreg Mohamed, (2014-2015), Développement de la monétique en Algérie : réalité et perspectives, thèse présenté pour l'obtention d'un diplôme de doctorat en sciences de gestion, Université Abou Bakr Belkaid Tlemcen.