

واقع الاستثمار في الصيرفة الإلكترونية ببنك التنمية المحلية لولاية سطيف وأثرها على رضا العملاء.

## **The reality of investing in electronic banking in the Local Development Bank of the state of Setif and its impact on customer satisfaction.**

عمر بولحليب<sup>1</sup>، آسيا قاسيمي<sup>2</sup>

<sup>1</sup> مخبر السياسات التنموية والدراسات الإستشرافية، جامعة أكلي محند ولحاج البويرة (الجزائر)، o.boulahlib@univ-bouira.dz

<sup>2</sup> مخبر السياسات التنموية والدراسات الإستشرافية، جامعة أكلي محند ولحاج البويرة (الجزائر)، a.kacimi@univ-bouira.dz

تاريخ النشر: 2022/06/14

تاريخ القبول: 2022/05/27

تاريخ الاستلام: 2022/02/01

**ملخص:** تهدف هذه الدراسة إلى معرفة واقع الاستثمار في الصيرفة الإلكترونية ببنك التنمية المحلية لولاية سطيف وأثرها على رضا العملاء، ولتحقيق ذلك تم إجراء دراسة ميدانية في الفترة الممتدة من 2021/10/01 إلى 2021/11/20 بهدف التعرف على مختلف خدماته المصرفية ذات الطابع الإلكتروني، وكذا إعداد استبيان وجه لعينة مكونة من 50 عميل لدى البنك لمعرفة مدى رضاهم على خدماته الإلكترونية.

وفي الأخير خلصت نتائج الدراسة إلى أن البنك يقدم العديد من الخدمات المصرفية الإلكترونية كاستخدام البطاقات البنكية الإلكترونية، أجهزة الدفع الإلكتروني، خدمة البنك الإلكتروني e-BDL... الخ، لعصرنة وتيسير معاملاته المالية مع المؤسسات الاقتصادية، المهنيين وكل فئات المجتمع الأخرى في محاولة منه لدعم التجارة الإلكترونية المنفتحة على العالم إلى جانب الحد من التعامل بالسيولة للقضاء على السوق الموازية، كما تم التوصل بعد تحليل إجابات العينة المدروسة إلى وجود رضا نسبي متفاوت بين العملاء حول الخدمات المصرفية الإلكترونية المقدمة لهم، وهذا راجع لعدة اعتبارات من بينها المستوى العلمي، درجة ثقة العميل في نوع الخدمة، ضعف تدفق الانترنت... الخ.

**الكلمات المفتاحية:** الصيرفة الإلكترونية، البنوك، رضا العملاء.

**تصنيف JEL:** E59؛ J24؛ M39.

### **Abstract:**

This study aims to identify the reality of the investment in e-banking at the Local Development Bank (LDB) of the state of Sétif and its effect on customer satisfaction. And for that, empirical Study was done from 01/10/2021 to 20/11/2021 in order to identify its diversified banking services with character electronic, as well as to planning a questionnaire for a sample of 50 Bank clients to determine their satisfaction with its electronic services.

Finally, the results of the study found that the Bank provides many electronic banking services, such as electronic bank cards, electronic payers, e-BDL,.. etc., to update and facilitate its financial transactions with economic institutions. Professionals and all other segments of society in an effort to support global e-commerce as well as reduce liquidity in order to eliminate the parallel market., and this is due to many Considerations, including the educational level, the degree of confidence in the type of service, poor internet flow ... etc

**Key words:** electronic banking, banking, customer satisfaction

**JEL classification codes:** E59; J24 ; M39.

المؤلف المرسل: عمر بولحليب، الإيميل: o.boulahlib@univ-bouira.dz.

## **تمهيد:**

نظراً للدور الفعال الذي لعبته البنوك والمؤسسات المالية في تنمية الاقتصاديات العالمية، عملت الجزائر على عصنة جهازها المالي المصرفي، ليواكب النمو الفكري والتكنولوجي لعملاء القرن الواحد والعشرين، من خلال إدخال تكنولوجيا الإعلام والاتصال في النشاط المصرفي، وتقديم خدمات أكثر تطوراً جسدياً وعديداً المشاريع ذات الاستعمال الواسع المطروحة للجمهور كاعتماد الصيرفة الإلكترونية، من أجل الانتقال من المعاملات المالية الكلاسيكية التي تمثل أحد مكابح التنمية إلى التبادل الإلكتروني للأموال الداعم للتجارة الإلكترونية.

وتعتبر الخدمات المصرفية الإلكترونية الأساس الذي ترتكز عليه عصنة الإدارة المصرفية، لكونها مدخل لتحقيق أعلى مستويات الجودة للخدمة المالية المقدمة للعميل فهي تمتاز بالسرعة، اليسر والأمان في المعاملات الأمر الذي يزيد من مستوى رضا متعاملي البنوك الحاليين ويعزز قدرتهم التنافسية لتحفيز متعاملين آخرين على اكتشاف البنوك الإلكترونية.

## **الإشكالية:**

نظراً لأهمية البالغة التي تحضي بها موضوع رقمنة الجهاز المصرفي الجزائري، ارتأينا تسليط الضوء على واقع الاستثمار في الصيرفة الإلكترونية ببنك التنمية المحلية لولاية سطيف ومدى رضا العملاء عنها، من خلال الإجابة على الإشكالية التالية:

**- ما هو واقع الاستثمار في الصيرفة الإلكترونية ببنك التنمية المحلية لولاية سطيف؟ وما مدا رضا العملاء عنها؟**

## **فرضية الدراسة:**

للإجابة على الإشكالية تم صياغة الفرضية الرئيسية التالية:

**- يقدم بنك التنمية المحلية سطيف العديد من الخدمات المصرفية الإلكترونية، ذات مستور رضا متوسط لدى عملائه.**

## **هدف الدراسة:**

تهدف هذه الدراسة إلى عرض مختلف الخدمات المصرفية الإلكترونية المقدمة من قبل بنك التنمية المحلية بولاية سطيف، ومدى تأثيرها على رضا العملاء، في محاولة لمعرفة مدى احتواء البنك محل الدراسة لمفهوم البنك الإلكتروني، وهل لاقا قبول من قبل عملائه.

## **1- مفهوم الصيرفة الإلكترونية:**

تعد الخدمات المصرفية الإلكترونية أحد أهداف البنوك الإستراتيجية، كونها تحضاً باهتمام متزايد من قبل المؤسسات الاقتصادية والأفراد نتيجة إقبالهم الكبير على التجارة الإلكترونية التي جعلت من المعاملات التجارية سريعة وبسيطة ومتاحة عبر كل بقاع العالم، لذا عملت معظم المؤسسات البنكية على تبنيها لتقديم خدمات عصرية ذات جودة عالية تلي احتياجات عملاء اليوم وترفع من مستوى رضاهم، مما ينعكس بالإيجاب على مستوي ربحيتها.

## **1-1- تعريف الصيرفة الإلكترونية**

قبل الخوض في تعريف الصيرفة الإلكترونية وجب التمييز بين نوعين من المصارف التي تتبناها، فهناك بنوك ليس لها كيانات

تأوي هيكلها تسمى البنوك الإلكترونية أو الافتراضية، وهناك بنوك عادية أو ما يعرف بالبنوك الأرضية التي تقدم خدمات تقليدية وأخرى إلكترونية، (عبدلي، 2017، صفحة 385) حظيت بالعديد من التعاريف نتيجة الاهتمام الكبير الذي أولاه الباحثين لهذا المجال البحثي كونه نقطة التحول من الاقتصاد الكلاسيكي إلى الاقتصاد الرقمي.

- فهناك من يعرفها على أنها: "استخدام تكنولوجيا الإعلام والإيصال في إجراء العمليات المصرفية سواء تعلق الأمر بالسحب أو الدفع أو بالائتمان أو بالتحويل أو بالتعامل في الأسواق المالية أو غيرها من أعمال المصارف، الأمر الذي يجعل العميل غير مضطر للتنقل إلى البنك بل يقوم بعملياته المالية وهو في منزله أو مكان عمله ما يعني تجاوز بعدي المكان والزمان". (بن غيدة و حركات، 2018، صفحة 667)
  - كذلك يمكن تعريفها بأنها: "أحدث الوسائل لتقديم الخدمات والمنتجات البنكية، كونها تظم أنظمة تسمح لعملاء البنك سواء الأفراد أو المؤسسات بالوصول إلى حساباتهم البنكية وتنفيذ المعاملات المالية، والحصول على المعلومات المتعلقة بالخدمات والمنتجات البنكية عبر شبكة خاصة أو عامة كشبكة الانترنت". (بوخاري، 2020، صفحة 130)
- من خلال ما سبق نخلص إلى أن المصرفية الإلكترونية هي "قيام المصارف بتقديم الخدمات المصرفية التقليدية والمبتكرة من خلال توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال لاختصار الوقت وتقليل التكلفة وضمان دقة الخدمة".

### 1-2- عوامل نمو المصرفية الإلكترونية:

يمكن تلخيص أهم العوامل الرئيسية لنمو الخدمات المصرفية الإلكترونية في النقاط التالية (الشبلي، عبيدات، و اللوزي، 2015):

- المنافسة: شدة المنافسة في هذا القطاع أدت إلى تسابق المؤسسات المالية المصرفية وغير المصرفية لاستحداث منتجات وخدمات مالية ومصرفية إلكترونية جديدة.
- تقليل التكاليف: تتوجه البنوك في الوقت الحالي إلى استعمال الانترنت من أجل تقليل تكاليف العمليات والنفقات العامة، لأنه في السنوات الأخيرة تقلصت ربحيتها بسبب انكماش الفارق بين سعر الفائدة المدينة والدائنة، نتيجة التنافس الشديد وازدياد التكاليف والنفقات العامة.
- تعميق الولاء: استخدام الانترنت في تقديم الخدمات يعمل على زيادة فرص اتصال العميل ببنكه والحصول على الخدمات في أي وقت وأي مكان، مما يمكنه من الاحتفاظ بعملائه الحاليين واستقطاب عملاء جدد.
- العامل الديموغرافي: بسبب اتساع الوعي الفكري والتكنولوجي لدى شريحة معتبرة من عملاء البنوك، أصبحت هذه الأخيرة تستخدم الانترنت في تقديم الخدمات المصرفية نزولاً عند رغبتهم، مع عدم التخلي عن خدماتها التقليدية الموجهة للشريحة الأخرى.

### 1-3- مزايا المصرفية الإلكترونية:

تمتاز المصرفية الإلكترونية بتقديم خدمات متميزة عن خدمات المصرفية الكلاسيكية، تلبية للاحتياجات العملاء ما يمنحها العديد من المزايا منها: إمكانية الوصول إلى قاعدة أوسع من المتعاملين، تقديم خدمات مصرفية متنوعة وعصرية، ضغط التكاليف، زيادة كفاءة البنك، توفير خدمات البطاقة الائتمانية المصاحبة للتجارة الإلكترونية، تحقيق ميزة تنافسية مستدامة. (تومي و مصطفى، 2021، صفحة 627)

## 2- واقع الاستثمار في المصرفية الإلكترونية ببنك التنمية المحلية لولاية سطيف:

يعتبر بنك التنمية المحلية بنك عمومي أنشأ سنة 1982 مكون من 143 وكالة تجارية، 56 وكالة للقرض على الرهن و 16 مديرية جهوية موزعة على التراب الوطني، يزاول العمليات البنكية والتمويل والإرشاد والتوجيه. (مسعودي، 2016، صفحة 168)

ويقدم بنك التنمية المحلية في مجال الصيرفة الإلكترونية العديد من الخدمات، كالبطاقات البنكية وأجهزة السحب والدفع الآلية، المقاصة الإلكترونية، نظام التسوية الإجمالي الفوري، وخدمات الانترنت والهاتف المصرفي والرسائل القصيرة، العمل بنظام سوفت... الخ، والتي سيتم التطرق إليها بنوع من التفصيل من خلال النقاط التالية.

### 2-1- البطاقات البنكية الإلكترونية:

تعرف البطاقات البنكية الإلكترونية على أنها "بطاقات مغناطيسية يستطيع حاملها استخدامها في شراء معظم احتياجاته، أو سداد مقابل ما يحصل عليه من خدمات دون الحاجة لحمل مبالغ كبيرة قد تتعرض لمخاطر السرقة أو الضياع أو الإتلاف". (الطار، 2014، صفحة 137)

وتماشياً مع عصرنة (رقمنة) الخدمات المصرفية يقدم بنك التنمية المحلية لمتعامله سواء كانوا مؤسسات أو مهنيين خدمة البطاقات البنكية الإلكترونية من أجل تسهيل العمليات النقدية والحد من التعامل بالسيولة.

### 2-1-1- بطاقة الدفع الإلكتروني CIB:

بطاقات الدفع الإلكتروني CIB وهي: بطاقات سحب ودفع وطنية يصدرها بنك التنمية المحلية موصولة بشبكة نقدية بنكية Reseax Monétique Iner Bancaire، لكي تكون متصلة مباشرة بالحساب الشخصي، موجهة للأشخاص



الطبيعيين والمعنويين ذوي الأهلية القانونية والحاصلين على حساب بالبنك. تسمح لهم بإجراء العمليات البنكية بسرعة وأمان مع أي بنك من البنوك المشاركة في هذا النظام، بالإضافة إلى بريد الجزائر، إلى جانب تسديد قيمة المقتنيات في المحلات التجارية وإجراء العمليات على الشبائيك البنكية الآلية في جميع أنحاء البلاد، إضافة إلى القيام بالمدفوعات عبر الإنترنت.

### ❖ خصائص بطاقة الدفع الإلكتروني CIB:

تتميز بطاقة الدفع الإلكتروني CIB بمجموعة من الخصائص تتمثل فيما يلي:

- من حيث الشكل بطاقة الدفع الإلكتروني هي مستطيلة الشكل مصنوعة من مادة بلاستيكية متوافقة للمقاييس العالمية ISO7810 طولها 85.72 مم عرضها 54.03 مم وسمكها 0.76 مم، تحتوي على شريط مغناطيسي خاص بعمليات السحب وخلية إلكترونية خاصة بعمليات الدفع، وهي تتكون من جهتين أمامية وخلفية حيث نجد على الواجهة الأمامية في أعلى البطاقة اسم وشعار البنك BDL بالعتين العربية والفرنسية، شريحة إلكترونية هي العنصر الرئيسي لحماية النظام، عبارة

بطاقة الدفع، اسم ولقب حامل البطاقة، سهم يشير إلى كيفية إدخال البطاقة في جهاز السحب الإلكتروني، تاريخ انتهاء صلاحية البطاقة، اللوغو CIB ، أما على الواجهة الخلفية، فنجد شريط ممغنط تخزن فيه كل المعلومات الخاصة بالبطاقة وحاملها إلكترونياً، رقم الشيفرة البصرية به 3 أرقام الأخيرة الظاهرة على الشريط الأبيض للبطاقة، والذي يعد عنصر إضافي للتأمين الدفع عن بعد، عنوان مقر البنك BDL

- يمكن لأي مواطن عادي الحصول على بطاقة CIB بعد القيام بالطلب في وكالات بنك التنمية المحلية، حيث تمكن حاملها بعد ذلك بعمليات السحب والدفع عن طريق موزعات الدفع الإلكتروني الموجود على مستوى وكالات سطيف على مدى أيام الأسبوع (7/7 أيام و24/24 ساعة)، أو الدفع عن طريق آليات الدفع الإلكتروني في المساحات التجارية.

#### ❖ امتيازات بطاقة الدفع الإلكتروني CIB:

يوفر استعمال البطاقة للعملاء العديد من المزايا أهمها:

- ربح الوقت: من خلال القيام بكل العمليات دون التنقل إلى الوكالة الأصلية؛
- وسيلة دفع عصرية: يستعمل كل سكان العالم المتقدم وسيلة الدفع الإلكتروني عن بعد، ويمكن لزبائن بنك التنمية المحلية الاستفادة من هذه الخدمة العصرية والحديثة؛
- الوفرة: هذه الخدمة متوفرة 24 على 24 ساعة و7 على 7 أيام طول السنة دون انقطاع؛
- الأمان: تمكن البطاقة بالقيام بعمليات السحب والدفع بكل أمان، حيث يمكن دفع المشتريات مباشرة من الحساب بطريقة آنية.
- مدة صلاحية البطاقة: سنتين قابلة للتجديد بطريقة أوتوماتيكية؛

#### ❖ أنواع البطاقات الدفع الإلكتروني CIB:

هناك نوعين من بطاقات الدفع الإلكتروني CIB تعرض على الزبائن حسب المعايير الموضوعية من طرف البنك وتمثل فيما يلي:

- بطاقة CIB الكلاسيكية: سميت كلاسيكية لأنها بطاقة موجهة لعامة الناس الذين يتراوح أجرهم ما بين 3.5 و 4 ملايين سنتيم، من خلال هذه البطاقة يمكن سحب ودفع 50.000 دج في الأسبوع.
- بطاقة CIB الذهبية: يتم منحها عادة للتجار وأصحاب المهن الحرة ذوي المداخيل العالية التي تفوق 10 ملايين دج، من خلال هذه البطاقة يمكن سحب ودفع 100.000 دج في الأسبوع.



#### 2-1-2- بطاقة الدفع الإلكتروني فيزا VISA:

بطاقة فيزا كارد هي بطاقة دولية إلكترونية تسمح للعملاء القيام بعمليات الدفع عن طريق الانترنت أو عن طريق آليات الدفع الإلكتروني أو حتى سحب الأموال عن طريق موزعات السحب أو الدفع الإلكتروني في الخارج، في كل أنحاء العالم، تم إنشاؤها في ديسمبر 1989 تحت

إشراف وتسيير مديرية التقديرات وبمشاركة الهيكل البنكية خاصة الوكالات. (مسعودي، 2016، صفحة 168)

## عنوان المقال: واقع الإستثمار في الصيرفة الإلكترونية ببنك التنمية المحلية لولاية سطيف وأثرها على رضا العملاء

يمكن لأي مواطن عادي الحصول على بطاقة VISA فيزا بعد القيام بالطلب في وكالات بنك التنمية المحلية، وهي صالحة لمدة سنتين قابلة للتجديد بطريقة أوتوماتيكية، ويضع بنك التنمية المحلية تحت تصرف العملاء نوعين من بطاقات فيزا VISA :

❖ **بطاقة فيزا VISA الكلاسيكية:** وهي بطاقات تصدر إلى أي زبون يملك أو لا يملك حساب جاري بالعملة الصعبة أو بالدينار في شبائيك بنك التنمية المحلية، وهي مدعومة إما بحساب بالعملة الصعبة أو بدفع نقود من العملة الصعبة في خزانة البنك خلال يوم الطلب المقدم من طرف المعني بالأمر، حيث يتم سحب ودفع 500 أورو في الأسبوع كحد أقصى.

❖ **بطاقة فيزا VISA الذهبية:** يتم إصدار بطاقة فيزا VISA الذهبية إلى أي زبون صاحب حساب بالعملة الصعبة أو بالدينار مفتوح في دفاتر بنك التنمية المحلية، تعمل على أساس توفر حساب للعميل، حيث يتم سحب ودفع 5000 أورو في الأسبوع كحد أقصى.

وتتمثل مزايا بطاقة فيزا VISA في:

- تمكن حاملها من القيام بعمليات السحب والدفع عن طريق موزعات الدفع الإلكترونية الموجودة على مستوى العالم على مدى أيام الأسبوع (7/7 أيام و24/24 ساعة)؛
- الدفع عن طريق آليات الدفع الإلكتروني في المساحات التجارية؛
- الدفع عن طريق الانترنت؛
- الاطلاع على الرصيد في موزعات الدفع الإلكتروني؛
- القيام بعمليات شراء من الخارج عن طريق الانترنت بكل أمان بفضل تكنولوجيا عالية الجودة "ثري دي سكيور"؛
- متابعة كل عمليات الشراء التي يتم القيام بها عن طريق خدمة e-banking؛

### 2-1-3- بطاقة كورورايت لبنك التنمية المحلية:

بطاقة كورورايت لبنك التنمية المحلية هي بطاقة متخصصة موجهة

للمهنيين كالأطباء، محامين، موثقين،... الخ والمؤسسات من أجل القيام بمختلف معاملاتهم النقدية على مدار 24 ساعة /24 و 7 أيام /7 ، صالحة لمدة ثلاث سنوات قابلة للتجديد بطريقة أوتوماتيكية.

بطاقة كورورايت تسمح لمستخدميها بالقيام بـ:

- الدفع عن طريق أجهزة الدفع الإلكتروني ؛
  - الدفع عن طريق الانترنت ؛
  - السحب عن طريق موزعات السحب الإلكتروني ؛
  - إمكانية متابعة العمليات عن طريق الانترنت بواسطة خدمة E-BDL ؛
- ويوفر بنك التنمية المحلية نوعين من البطاقات وهي:

❖ **بطاقة كورورايت الفضية:** مبلغ السحب 50.000 دج / الشهر. وبمبلغ الدفع 500.000 دج/ الشهر، أما الدفع عن طريق الانترنت: 80.000 دج/ الشهر كحد أقصى.



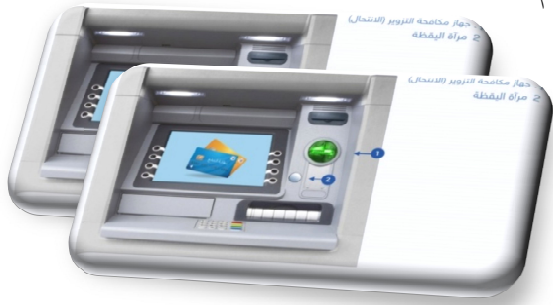
❖ بطاقة كوربوراييت الذهبية: تمثل مبلغ السحب 100.000 دج/ الشهر والدفع 900.000 دج/ الشهر، أما مبلغ الدفع عن طريق الانترنت: 300.000 دج/ الشهر كحد أقصى.

## 2-2- الموزعات الآلية للأوراق النقدية وأجهزة الصراف الآلي:

تعتبر الموزعات الآلية للأوراق النقدية وأجهزة الصراف الآلي قنوات غير تقليدية لتوزيع الخدمات المصرفية، فهي وسائل آلية تمكن البنك من تقديم خدماته المصرفية إلى المستهلكين 24/24 ساعة (نعمون، 2008، صفحة 118). وفي هذا الشأن فإن بنك التنمية المحلية يوفر لعملائه كلا من:

### 2-2-1- الموزع الآلي للأوراق النقدية (DAB): هو آلة أوتوماتيكية متواجدة خارج الوكالة تسمح لمستخدميها بسحب

المبالغ المالية آليا في أي وقت (24/24 سا و 7/7 يوم) باستخدام البطاقتهم الالكترونية.



### 2-2-2- الشبايك الأوتوماتيكية للأوراق النقدية

(GAB): هي أيضا أجهزة أوتوماتيكية توجد غالبا في الواجهات الأمامية لمبنى البنك أو في الأماكن المحتمل أن يقصدها الزبائن، كالمطارات، الجامعات، المراكز التجارية وغيرها من الأماكن والمناطق التي يراها البنك ملائمة. (نعمون و

قريشي، يومي 14-15 ديسمبر 2004، صفحة 237) هذه الشبايك تقدم خدمات متنوعة لحاملي البطاقات الالكترونية خاصتها في أي وقت (24/24 سا و 7/7 يوم) من بينها القيام بعمليات السحب والإيداع في حدود مبالغ معينة، تحويل مبالغ إلى حساب زبون آخر بنفس المصرف، طلب صك... الخ.

كما أنها تمتاز بالخصائص التالية:

- تستخدم الآليات الأمانة لحماية البيانات الشخصية للعميل وضمان سريتها ضد القرصنة؛
- مجهزة بأدوات الردع واليقظة وتنصب في مواقع آمنة؛

### 2-3- نهائي نقطة البيع:

عبارة عن جهاز مصرفي الكتروني موجود في محلات الشراء المزودة بتقنية الدفع عن طريق البطاقات الالكترونية، يسمح



للزبون بتسديد قيمة مشترياته من خلال تمرير بطاقته على القارئ الالكتروني الموصل مباشرة بالحاسوب المركزي للبنك المعني، والذي بدوره يقوم بالتأكد من كفاية رصيد الزبون لخصم القيمة النقدية من حسابه وإضافتها لرصيد حساب المتجر وهذا بعد أن يدخل الزبون رقمه السري.

ومن بين خصائص هذا الجهاز حسب ما صرح به البنك:

## عنوان المقال: واقع الإستثمار في الصيرفة الإلكترونية ببنك التنمية المحلية لولاية سطيف وأثرها على رضا العملاء

- يتطابق مع المعايير الدولية لتأمين الحماية ضد محاولة القرصنة والاستخدامات المشكوكة؛
- يتوافق مع مختلف طرق مصادقة الهوية وفقا للمعيار الدولي "EMV" (Europay Mastercard Visa)؛
- إمكانية تحديد الأسقف المالية للتاجر؛

### 4-2- الهاتف المصرفي:

الهاتف المصرفي أو ما يسمى بخدمة البنك المصرفية متوفر على مستوى الوكالة، لكنه لا يتم استخدامه في العمليات البنكية بل يقوم من خلاله الزبون بالاتصال بالبنك من خلال الرقم التالي (213 21 99 4800+) في حالة وجود إشكال على مدار 24/24 ساعة و 7/7 أيام.

### 5-2- خدمة الرسائل القصيرة:

تمكن هذه الخدمة الزبون من الحصول على معلومات حول رصيده وذلك من خلال إرسال رسالة قصيرة له مرة في الشهر عن طريق هاتفه النقال.

### 6-2- بنوك الانترنت:

يتم أداء الخدمات المصرفية من خلال شبكة الانترنت وذلك بربط البنوك لحساباتها الالكترونية على هذه الشبكة، فيتمكن العميل من أي مكان وفي أي وقت من الولوج إلى موقع البنك على شبكة الانترنت، والدخول إلى حسابه الإلكتروني من خلال إدخال رقمه السري وتنفيذ عملياته المصرفية وفقا للقواعد المسموح بها والشروط المحددة، (نعمون، 2008، صفحة 120) ونميز ثلاثة أنواع للمصارف الالكترونية هي (هرمز، 2015، صفحة 91):

2-6-1- الموقع المعلوماتي: وهو المستوى الأدنى لنشاط المصارف الإلكترونية ويسمح هذا الموقع للزبائن بالحصول على معلومات حول برامج ومنتجات المصرف الإلكتروني.

2-6-2- الموقع الاتصالي: ويتيح هذا الموقع للزبون علمية التبادل الاتصالي مع المصرف عن طريق البريد الإلكتروني، تعبئة الطلبات على الخط، الاستفسارات... الخ.

2-6-3- الموقع التبادلي: ويمثل نشاط المصرف الأساسي الذي يقوم به وفق بيئة الكترونية، ويمكن من خلاله أن يجري الزبون كل معاملاته المالية.

ومن خلال معاينة الصفحة الرسمية لبنك التنمية المحلية المتاحة على الموقع الإلكتروني التالي <https://www.bdl.dz/Algerie/arabe/index.html>، استخلصنا أن البنك يمارس أنشطته في بيئة الكترونية مما يسمح للعميل بالتعامل معه في نطاق واسع من الخدمات المصرفية من خلال شبكة الانترنت.

إذ يقدم الموقع الإلكتروني لبنك التنمية المحلية العديد من الخدمات المصرفية الفورية للعملاء والتي يمكن عرضها في النقاط

التالية:

### عبر الانترنت باستخدام بطاقة CIB:



يتمثل في تسديد المشتريات والفواتير عبر المواقع التجارية على الانترنت، والتي يتم الاطلاع عليها من خلال الموقع الالكتروني [www.bitakati.dz](http://www.bitakati.dz).



وللقيام بعملية الدفع عبر الانترنت باستخدام بطاقة CIB يتم فتح الموقع التجاري وإتباع الخطوات المشار إليها، طلب كلمة السر من البنك أو الموقع على الانترنت [www.bitakati.dz](http://www.bitakati.dz)، عند الشروع في عملية الدفع يتم التوجه إلى أرضية الدفع البنكية المؤمنة ثم إدخال المعلومات التالية (رقم بطاقة CIB التي تتكون من 16 رقم، رقم الشفرة تتكون من 3 أرقام تتواجد على ظهر البطاقة، تاريخ صلاحية البطاقة، الاسم وبعض البيانات الشخصية)، ثم الموافقة على العملية وإدخال الرقم السري الخاص بالدفع على الانترنت وفي الأخير اختيار طريقة الحصول على وصل الدفع.

## 2-8- خدمة البنك الالكتروني e-BDL:

هو اشتراك يسمح للعملاء بالاطلاع على حساباتهم البنكية في أي وقت أو القيام بعمليات بنكية دون عناء التنقل إلى الوكالة البنكية عن طريق الانترنت أو بواسطة الهاتف النقال، تمتاز بكونها مضمونة، سريعة، بسيطة الاستعمال، متوفرة 24/24 ساعة و 7/7 أيام، وتوفر خدمات متنوعة تتمحور في التقاط التالية:

- الاطلاع على الحساب الشخصي للعميل، القيام بعملية الدفع العادية أو الجماعية، تحميل الرصيد، طلب دفتر الشيكات؛
- توفير خدمة طلب البطاقة عبر الانترنت من خلال ملئ الاستمارة المخصصة لذلك في الصفحة الرسمية للبنك؛
- عرض مختلف الخدمات التي يقدمها البنك لمتعامليه ومختلف الشروحات المتعلقة بقنوات توزيع الخدمات المصرفية التي يضعها البنك تحت تصرف عملائه؛



## 2-9- الخدمات البنكية عبر الهاتف المحمول:

تعتمد خدمة البنك المحمول على إقامة قناة اتصال مباشر بين البنك والعميل، وهو النظام الذي يتيح استخدام الانترنت من خلال الهاتف المحمول حيث يستطيع البنك عرض خدمات مصرفية ومعلوماتية على عملائه مثل إيداع الأموال والاستفسار عن رصيد الحساب أو تحويل مبالغ نقدية من حسابات العميل إلى حساب آخر وغير ذلك من العمليات المصرفية. (نعمون، 2008، صفحة 120) وفي بنك التنمية المحلية يتم تجسيد هذه العملية من خلال خدمة البنك الالكتروني e-BDL التي تمكن العميل من الاطلاع على حسابه البنكي في أي وقت أو القيام بعمليات بنكية دون عناء التنقل إلى الوكالة البنكية عن طريق الهاتف النقال.

## 2-10- البنك المنزلي:

يعتمد نظامها على ما يعرف بعملية تحويل وإعادة تحويل البيانات حيث يتم ربط الكمبيوتر المركزي للبنك بالكمبيوتر الشخصي الموجود بمنزل العملاء من خلال الخطوط الهاتفية، ليصبح الكمبيوتر الشخصي محطة طرفية لاستقبال الخدمات المصرفية

## عنوان المقال: واقع الإستثمار في الصيرفة الإلكترونية ببنك التنمية المحلية لولاية سطيف وأثرها على رضا العملاء

مثل عرض أرصدة العميل، طلب دفتر الشيكات، تحويل مبلغ من حساب العميل إلى حساب آخر والقدرة على القيام بمقابلة على شاشة الكمبيوتر بموظفي البنك ... الخ. ومن خلال معاينتنا للصفحة الرسمية للبنك وجدنا أنه يقدم بعض هذه الخدمات من خلال خدمة البنك الإلكتروني e-BDL.

### 3- تقييم مدى رضا العملاء عن الخدمات المصرفية الإلكترونية التي يقدمها بنك التنمية المحلية بولاية

#### سطيف:

تم تخصيص هذا الجانب التطبيقي لدراسة توجهات عملاء بنك التنمية المحلية بولاية سطيف من خلال تحليل محاور الاستبيان باستخدام بعض الاختبارات الإحصائية التي تساعد على فهم واستخلاص النتائج بالاعتماد على البرنامج الإحصائي للحزم الإحصائية SPSS.V22.

#### 3-1 مجتمع وعينة الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة من عملاء بنك التنمية المحلية بولاية سطيف، وقد تم توزيع الاستبيان عشوائياً على عينة شملت 50 عميل، منها 35 استبيان تم قبوله، في حين تم استبعاد 15 منها بسبب عدم استكمالها، حيث يضم الاستبيان 8 فقرات تعبر عن مدى رضا العملاء عن الخدمات المصرفية الإلكترونية المقدمة من قبل بنك محل الدراسة، وقد تم استخدام مقياس ليكرت الخماسي لصياغة وتقييم العبارات (راض بشدة 5، راض 4، راض بدرجة أقل 3، غير راض 2، غير راض تماماً 1)، وعلى المستجوب وضع إشارة X أمام الإجابة المناسبة التي توافق اختياره، وقد تم تقييم متوسط هذه العبارات وفق السلم الموالي:

#### الجدول رقم 1: المتوسط الوزني لحساب المستوى.

المستوى	منخفض	متوسط	عالي
المتوسط الحسابي	2.33-01	3.66-2.34	05-3.67

المصدر: من اعداد الباحثين اعتماداً مخرجات برنامج SPSS.V22.

#### 3-2 صدق الأداة وثباتها:

بلغ معامل "ألفا كرونباخ" 68% وهي أكبر من القيمة المرجعية الأدنى المتوافق عليها عند الإحصائيين، مما يعني أنها تفسر درجة ثبات واتساق كبيرة لأسئلة هذا الاستبيان.

كما تم القيام بحساب الاتساق الداخلي لفقرات الاستبيان على عينة الدراسة، وذلك بحساب معاملات الارتباط بين كل فقرة والدرجة الكلية للمجال التابعة له، حيث تبين أن معاملات الارتباط دالة عند مستوى دلالة 0.05 وأن أغلبها محصور بين 0.45 و0.78، ما يعني أن هناك اتساق داخلي للفقرات.

#### 3-3 خصائص أفراد العينة:

قبل التطرق إلى معالجة بيانات الاستبيان وجب علينا التعريف بالخصائص المميزة لعينة الدراسة. حيث تجسدت العينة في مجموعة من عملاء بنك التنمية المحلية بولاية سطيف، كان فيها نسبة الذكور الغالبة على نسبة الإناث، وهذا وكانت الفئة العمرية الأكثر شيوعاً في العينة هي الفئة من 31 إلى 40 سنة بنسبة بلغت 52.94%، أما عن المستوى التعليمي للعملاء فقد لوحظ أن أغلبهم جامعيين بنسبة بلغت 61.76%، كما هو مبين في الجدول الموالي:

#### الجدول رقم 2: مكونات العينة من حيث خصائصها.

المتغير	الجنس		السن	مستوى التعليمي			المجموع
	ذكر	أنثى		أقل من ثانوي	ثانوي	جامعي	
التكرارات	27	7	18	10	6	21	
النسبة	79.41	20.58	52.94	29.41	17.64	61.76	

المصدر: من إعداد الباحثين اعتماداً مخرجات برنامج SPSS.V22.

## 3-4- التحليل الإحصائي الوصفي لعبارات الاستبيان

قبل الشروع في تحليل الاستبيان عمل الباحثان على تبيان درجة أهمية استخدام العملاء للخدمات المصرفية الالكترونية في بنك التنمية المحلية بولاية سطيف، حيث كانت النتائج المتحصل عليها كما يلي:

## الجدول رقم 3: درجة أهمية استخدام الخدمات المصرفية الالكترونية.

مدى أهمية استخدام الخدمات المصرفية الالكترونية	عدد العملاء	نسبة %
ضروري جداً	18	52.9
ضروري	10	29.4
نوعاً ما	6	17.6
ليس ضرورياً	0	0
المجموع	34	100

المصدر: من إعداد الباحثين اعتماداً على مخرجات برنامج SPSS.V22.

نلاحظ من الجدول أن أغلب العملاء يرون أن استخدامهم للخدمات المصرفية الالكترونية ضروري جداً، حيث بلغت النسبة 52.9%، تليها نسبة 29.4% والتي تعبر عن الدرجة ضروري، هذا ما يشجعنا على مواصلة الدراسة للوقوف على مدى رضا العملاء عن تلك الخدمات التي يقدمها البنك محل الدراسة.

## الجدول رقم 4: رضا العملاء عن الخدمات المصرفية الالكترونية.

الرقم	العبارات التي تصف رضا العملاء عن الخدمات المصرفية الالكترونية	المتوسط	الانحراف المعياري	درجة الرضا
1	خدمة بطاقة الدفع الالكترونية CIB ذات جودة عالية.	3.94	0.794	مرتفعة
2	خدمة الشباك الأوتوماتيكي للأوراق النقدية ذات جودة عالية.	3.75	0.690	مرتفعة
3	يصلني رصيد حسابي كعميل من خلال رسالة قصيرة SMS من قبل البنك.	3.72	0.806	مرتفعة
4	يتيح لي موقع المصرف على شبكة الانترنت تسديد الفواتير باستخدام بطاقة CIB	2.09	0.988	منخفضة
5	خدمة البنك الالكتروني e-BDL تمكنني من متابعة حركة حسابي المصرفي من داخل وخارج الوطن.	3.69	1.082	مرتفعة
6	تتوفر الخدمات المصرفية عبر شبكة الانترنت على مدار 24 ساعة.	3.13	1.175	متوسطة
7	في إمكاني الحصول على الخدمات المصرفية من أي مكان باستخدام الهاتف النقال بجودة تتناسب مع متطلباتي.	2.23	1.341	منخفضة
8	في إمكاني الحصول على الخدمات المصرفية من البيت أو المكتب باستخدام الحاسوب بجودة تتناسب مع متطلباتي	2.55	1.184	متوسطة
9	أشعر بالأمان عند استخدامي للخدمات المصرفية الالكترونية	2.89	0.994	متوسطة
10	تعوض الخدمات المصرفية الالكترونية الخدمات المصرفية التقليدية بشكل كامل	2.77	1.218	متوسطة
	متوسط عبارات التي تصف رضا العملاء عن الخدمات المصرفية الالكترونية	3.07	0.786	متوسطة

المصدر: من إعداد الباحثين بناءً على مخرجات برنامج SPSS.V22.

من خلال نتائج هذا الجدول يلاحظ أن المتوسط الحسابي لإجابات العملاء على الفقرات كان 3.07 بانحراف معياري بلغ 0.786 مما يدل على أن العملاء المستجوبين يقيمون وبدرجة رضا متوسطة مجموع المحور الذي يصف رضاهم عن الخدمات المصرفية الالكترونية في بنك التنمية المحلية، حيث أن معظم متوسطات الفقرات تقع في المجال 2.34-3.66، الذي يمثل درجة

## عنوان المقال: واقع الإستثمار في الصيرفة الإلكترونية ببنك التنمية المحلية لولاية سطيف وأثرها على رضا العملاء

الرضا المتوسطة، مما يعني أن أغلب عملاء البنك محل الدراسة، راضين بدرجة متوسطة، مع وجود تباينات في إجاباتهم جاءت في ثلاث مستويات:

- ❖ **المستوى الأول:** يلاحظ من خلال الفقرات 1/2/3/5 أن المتوسط الحسابي لإجابات العملاء قد بلغ ما قيمته 3.77 بانحراف معياري 0.843، مما يدل على درجة الرضا المرتفعة للعملاء عن خدمة البطاقة الإلكترونية CIB، الشباك الأوتوماتيكي، البنك الإلكتروني e-BDL والرسائل القصيرة لكونها تمكنهم من الحصول على معظم الخدمات المصرفية التي يقدمها البنك، كسحب وإيداع وتحويل مبالغ معينة من حساب إلى آخر، تتبع حركة الحساب، طلب دفتر الشيكات معرفة وقت دخول الرواتب الشهرية للعملاء... الخ دون تحمل عناء التنقل للبنك والانتظار في صفوف الطوابير لساعات طويلة.
  - ❖ **المستوى الثاني:** يلاحظ من خلال الفقرات 6/8/9/10 أن المتوسط الحسابي لإجابات العملاء قد بلغ ما قيمته 2.835 بانحراف معياري 1.14 مما يدل على درجة الرضا المتوسطة للعملاء عن الخدمات المصرفية الإلكترونية المقدمة من قبل البنك بسبب النقص النسبي لعامل الأمان والمشاكل التقنية المستمرة التي تتعرض لها شبكة الانترنت، إضافة إلى ضعف المهارات المتعلقة بتكنولوجيا الإعلام والاتصال لدى فئة من العملاء، الأمر الذي جعلهم يفضلون بعض الخدمات المصرفية التقليدية عن التكنولوجية.
  - ❖ **المستوى الثالث:** أما من خلال العبارتين 7/8 فنلاحظ أن المتوسط الحسابي لإجابات العملاء قد بلغ ما قيمته 2.16 بانحراف معياري 1.16 مما يدل على درجة الرضا المنخفضة للعملاء عن خدمتي الهاتف النقال وتسيير الفواتير عبر شبكة الانترنت بسبب نقص الوعي ومهارات التعامل مع الشبكة الإلكترونية، مع غياب الثقة بسبب سهولة اختراق الشبكة الإلكترونية وخاصة مع تقدم تقنيات القرصنة، وغياب ثقافة الفاتورة الإلكترونية.
- وعليه يمكن القول أن "درجة رضا العملاء عن الخدمات المصرفية الإلكترونية التي يقدمها البنك التنمية المحلية بولاية سطيف متوسطة".

### الخلاصة:

بناء على الدراسة الميدانية التي أجريناها في بنك التنمية المحلية سطيف، وكذا المعالجة الإحصائية لإجابات أفراد العينة توصلنا إلى النتائج والتوصيات التالية:

### النتائج:

لقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أبرزها:

- يقدم بنك التنمية المحلية خدمات مصرفية إلكترونية متعددة من بينها البطاقات الإلكترونية حيث وفر بطاقة مصرفية إلكترونية جديدة تمثلت في بطاقة كوربورايت؛
- يوفر بنك التنمية المحلية مختلف الموزعات الآلية للأوراق النقدية وأجهزة الصراف الآلي إلى جانب خدمة نهائي نقطة البيع لتسهيل العمليات المالية والحد من التعامل بالسيولة؛
- يسعى بنك التنمية المحلية إلى توجيه الوسائل ومختلف الخدمات المصرفية الإلكترونية إلى جميع شرائح المجتمع وبالأساس إلى المؤسسات والمهنيين والتجار؛
- عزوف عملاء البنك عن خدمة الدفع عبر شبكة الانترنت التي يوفرها عبر موقعه الإلكتروني، نتيجة الخوف من الجريمة الإلكترونية، وانعدام ثقافة الفاتورة الرقمية، إضافة إلى النقص الكبير في تدفق الانترنت بالجزائر؛
- ضعف المهارات المتعلقة بتكنولوجيا الإعلام والاتصال لدى فئة العملاء ذوي المستوى العلمي المتدني جعلهم يعزفون عن الخدمات المصرفية الإلكترونية، ويتوجهون للخدمات التقليدية.

التوصيات:

- بعد الاطلاع على نتائج الدراسة وتحليلها توص الدراسة ب:
- قيام البنك بتطوير نظام أمني لرقابة وحماية شبكته الالكترونية من القرصنة تشجيعا لعملائه للقيام بالأعمال التجارية عبر شبكة الانترنت؛
  - يجب أن يقوم البنك بإجراء الدراسات لمواكبة التطور الرهيب والمستمر في مجال التكنولوجيا وأنظمة الاتصال؛
  - ضرورة قيام البنك بدراسات دورية لقياس فعالية الخدمات المصرفية الالكترونية، ومعرفة المشاكل والصعوبات التي يعاني منها العملاء في هذا المجال، للعمل على إيجاد الحلول اللازمة وضمان رضا متعامليه الحاليين والمستقبليين؛
  - القيام بحملات إرشادية لتعريف الجمهور بالخدمات المصرفية الالكترونية التي يقدمها البنك من خلال شرح كيفية استخدامها، والفوائد المترتبة عنها.
  - يجب على البنك أن يعمل على نقل تجارب البنوك الإلكترونية الناجحة في الدول المتطورة مع محاولة تكييفها والبيئة التي ينشط فيها وفق ما لديه من إمكانيات؛

الهوامش والمراجع:

1. حمزة جيلالي تومي، و سارة مولاي مصطفى. (2021). الصيرفة الإلكترونية كآلية لعصرنة المصارف الجزائرية وضمان جودة الخدمات المصرفية دراسة استطلاعية لعينة من عملاء وكالات المصارف الخاصة بمدينة المدية. مجلة مجاميع المعرفة، 7 (1)، 669-652.
2. سارة بن غيدة، و سعيدة حركات. (2018). إدارة مخاطر الصيرفة الإلكترونية وأثرها على الخدمة البنكية الإلكترونية دراسة حالة عينة من الوكالات البنكية بأم البواقي (BEA، BNA، CPA). مجلة العلوم الإنسانية لجامعة أم البواقي، 5 (1)، 664-689.
3. عبد الهادي مسعودي. (2016). الأعمال المصرفية الإلكترونية. عمان، الأردن: دار البيزوري للنشر والتوزيع.
4. فاطمة بوخاري. (2020). واقع تطبيق الصيرفة الإلكترونية وآليات تفعيلها في البنوك الجزائرية دراسة حالة الجزائر (2002-2017). مجلة العلوم الإدارية والمالية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، 4 (2)، 130-153.
5. نور الدين هرمز. (2015). دور الخدمات المصرفية الإلكترونية في زيادة مستوى رضا العملاء دراسة ميدانية على المصرف التجاري السوري- فرع اللاذقية. مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية، 37 (6)، 83-103.
6. هالة عبدلي. (2017). الصيرفة الإلكترونية آلية لضمان جودة الخدمات المصرفية. مجلة الأصيل للبحوث الإدارية والاقتصادية، 1 (1)، 383-394.
7. هاني وجيه العطار. (2014). التجارة الإلكترونية. عمان، الاردن: الأكاديميون للنشر والتوزيع.
8. هيثم حمود الشبلي، سماح أنور عبيدات، و باسم مجد اللوزي. (2015). دور الخدمات الالكترونية المالية في تحقيق الميزة التنافسية في البنوك التجارية الأردنية الرياض، المملكة العربية. المجلة العربية للدراسات المعلوماتية، 190-228.
9. وهاب نعمون. (2008). النظم المعاصرة لتوزيع الخدمات المصرفية كمدخل لزيادة القدرة التنافسية للبنوك التجارية مع الإشارة إلى حالة الجزائر. مجلة أبحاث اقتصادية وإدارية، 2 (2)، 114-133.
10. وهاب نعمون، و مجد الصغير قريشي. (يومي 14-15 ديسمبر 2004). النظم المعاصرة لتوزيع الخدمات المصرفية كمدخل لزيادة القدرة التنافسية للبنوك التجارية. الملتقى الأول حول المنظومة المصرفية الجزائرية والتحول الاقتصادي. الشلف: جامعة حسيبة بن بوعلي.