

مجلة العلوم القانونية والاجتماعية

Journal of legal and social studies

Issn: 2507-7333

Eissn: 2676-1742

واقع ورهانات أنظمة الدفع الإلكتروني في البنوك الجزائرية

The reality and stakes of electronic payment systems in Algerian banks

بلحرش عائشة*

جامعة تلمسان (الجزائر)، toulaicha_bell@yahoo.fr

مخبر النقود و المؤسسات المالية في المغرب العربي MIFMA

تاريخ النشر: 2022/03/01

تاريخ القبول: 2022/01/20

تاريخ إرسال المقال: 2021/12/10

* المؤلف المرسل

الملخص:

نظرا للتطورات الاقتصادية الحاصلة وما صاحبها من تطور في المنظومة المالية، وعلى رأسها القطاع البنكي، أدى إلى ظهور أصناف جديدة للخدمات التي تعتمد على تكنولوجيا المعلومات أو ما يعرف بالصيرفة الإلكترونية. ولهذا هدفت الدراسة إلى معرفة واقعها في البنوك العمومية معتمدين في ذلك على توضيح مدى تطور وسائل الدفع الإلكتروني في هذه الأخيرة ومقارنتها مع البنوك الخاصة.

الكلمات المفتاحية: الصيرفة الإلكترونية؛ البنوك الجزائرية؛ الأدوات الإلكترونية؛ الخدمات البنكية الإلكترونية.

Abstract:

Due to the ongoing economic developments and the accompanying development in the financial system, in addition to the banking sector, which has led to the emergence of new classes of services that depend on information technology or what we call electronic banking? The study there for aimed to understand its reality in public banks, by relying on it to show the extent of the development of electronic payment methods in the latter and their comparison with private banks.

Keywords: electronic banking; Algerian banks; electronic tools; electronic banking services.

مقدمة:

يعدّ القطاع المصرفي في الوقت الراهن القلب النابض لأغلب اقتصاديات العالم، بل هو العمود الأساسي الذي يبنى عليه اقتصاد أي دولة تسعى للتقدم والازدهار، وإذا ما تعرض هذا العمود لأي أحداث غير مرغوب فيها أدى ذلك إلى تراجع وانحيار في اقتصاديات الدول والعكس صحيح. وقد شهد هذا الأخير خلال العشرية تطورا كبيرا في التكنولوجيا، مما أدى ازدياد حدّة المنافسة بين المصارف سواء على المستوى المحلي أو العالمي، حيث يسعى كل بنك إلى الاستحواذ على أكبر عدد ممكن من العملاء، وذلك من خلال تقديم أفضل ما لديه من خدمات لإرضائهم وكسب ولائهم، وهذا التطور والتنافس في أداء الخدمات أدى إلى ظهور ما يعرف بالأدوات الإلكترونية والتي أصبحت تعتمد على المصارف عبر العالم، بل أصبحت تعد مقياسا لقوة هذه البنوك ومكانتها. و القطاع المصرفي في الجزائر كغيره من القطاعات في باقي دول العالم يسعى إلى تطوير خدماته المصرفية من خلال استخدام هذه الأدوات الإلكترونية على مستوى مصارفه.

إشكالية الدراسة: ما واقع استخدام أدوات الدفع الإلكتروني في البنوك العمومية؟

فرضية الدراسة:

بالرغم من الإجراءات المتخذة من طرف البنوك العمومية لإنجاح الصيرفة الإلكترونية إلا أنها لم تستطع تحقيق أهدافها المسطرة مقارنة بالبنوك الخاصة.

أهمية الدراسة: تكمن أهمية الدراسة في:

- مدى تطبيق الصيرفة الإلكترونية في البنوك الجزائرية، حيث عرفت أنظمة الدفع تغيرات من أجل التكيف مع طبيعة المتغيرات الحاصلة.

- التعريف بهذه الأدوات يسمح بالتوجه نحو استخدامها وخاصة و أنها موجودة على مستوى البنوك الجزائرية.

أهداف الدراسة: تمثلت أهداف الدراسة فيما يلي:

- الإلمام بمختلف وسائل الدفع.

- تحديد الأهمية الخدمات والأدوات المستعملة في تنفيذ هذه الخدمات ومدى تأثيرها مع أداء البنوك.

- معرفة التطورات الحاصلة في المجال المصرفي ومدى استجابة البنوك الجزائرية لها.

- تقييم استعمال وسائل الدفع الإلكترونية في الجزائر وإعطاء نظرة على الواقع المصرفي الجزائري في مجال الدفع الإلكتروني.

منهج الدراسة: للإلمام بجميع محاور الدراسة فإنه قد تم اعتماد المنهج الوصفي والتحليلي في تحديد الجوانب النظرية من خلال التعرض لمفاهيم حول وسائل الدفع الإلكترونية.

المبحث الأول: الأدبيات النظرية المتعلقة بالأدوات الدفع الإلكتروني

تعتبر المعرفة عملية مشتركة تبنى بجهود الأفراد و عبر الأجيال المتعاقبة وبما أنها عملية تراكمية يجب الوقوف عند بعض الدراسات في مجال البحث وتحديد مدى تقدم الدراسات في هذا الموضوع وعلى هذا الأساس يتم الانطلاق في بناء البحث العلمي الجديد من حيث توقف سابقهم حيث تساعد الباحث على تحديد مساحة بحثه ونظرة عن الصعوبات التي سيواجهها لهذا أصبح من الضروري الاطلاع على الدراسات السابقة ولقد تناولنا في بحثنا مجموعة من الدراسات في مجال تطوير البنوك الجزائرية بالاعتماد على وسائل الدفع الإلكترونية سواء من بعيد أو من قريب و التي نوجزها فيما يلي:

المطلب الأول: الدراسات الغربية

وتتمثل في ما يلي:

- دراسة **Kolodinsky, Jane and Hogarth, Jeanne (2001)**¹، بعنوان: "تبني تكنولوجيا الصيرفة الإلكترونية من قبل المستهلك الأمريكي"، وأجريت الدراسة على عملاء البنوك الأمريكية لتبني خدمات الكترونية مثل: البنك الناطق، بنك الانترنت، الدفع الإلكتروني والتحويل الإلكتروني. وتوصلت الدراسة إلى أن الذكور يفضلون وسائل الدفع الإلكتروني والبنوك الإلكترونية أما الإناث فيفضلون البنك الناطق، كما أن للمتغيرات: الجنس والدخل والحالة الاجتماعية والجنس والتعليم دوراً مهماً في تبني تكنولوجيا الصيرفة الإلكترونية، كما أن أهم معوقات الصيرفة الإلكترونية صعوبة الإجراءات وعدم معرفة المزايا نتيجة استخدام الصيرفة الإلكترونية.

- دراسة **Yi-Shun Wang, u-Min Wang, Hsin-Hui Lin & Tzung-I Tang (2003)**²، بعنوان: "العوامل المحددة لمدى قبول المستخدم للصيرفة الإلكترونية - دراسة تطبيقية"، وقام 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 إلكترونياً.

- دراسة **Serkin Akinci, Safak Aksoy and Eda Atigan (2004)**³، بعنوان: "تبني الصيرفة عبر الإنترنت من قبل العملاء المتقنين في الدول النامية المتقدمة"، وتم في هذه الدراسة الاعتماد على دراسة ميدانية لعينة من أعضاء هيئة التدريس في مؤسسات التعليم العالي في تركيا، ومن النتائج التي توصل لها الباحثون أن مستخدمي الإنترنت يفضلون الصيرفة عبر الإنترنت على استخدام الـ ATM وغير المستخدمين يفضلون الـ ATM ويلبها الفروع التقليدية أما بالنسبة للخدمة المصرفية عبر الهاتف فكانت الأقل أفضلية. توصلت الدراسة إلى عدد من التوصيات منها: ضرورة التركيز على طبقة المتعلمين من قبل المؤسسات المالية على اعتبار أنه هذه الشريحة تستخدم الحاسوب والإنترنت، كما على المصارف القيام بتطوير برامج تسويقية لتعريف العملاء بخدماتهم وجذبهم لها.

- دراسة **Kathryn Waite and Tina Harrison (2004)**⁴، بعنوان: "المعلومات المصرفية على الشبكة: ماذا نريد وعلى ماذا نحصل"، وقام الباحثان بالتركيز على فئة الشباب من خلال دراسة ميدانية كمية ونوعية لقياس الفجوة ما بين التوقعات والإدراك. من الأمور التي كانت فيها التوقعات أعلى

من الإدراك بدرجة كبيرة معلومات بالنسبة لسعر الفائدة، ومعلومات عن الرسوم التي يتقاضاها البنك، ومعلومات تتعلق بعروض خاصة للطلاب، ومعلومات بالنسبة لأسعار الصرف الأجنبي وخدمة التحويلات بالإضافة إلى عدم توفر سهولة الاتصال بالموقع والتنقل بين الصفحات المختلفة وتحميلها على الحاسوب.

دراسة - Tero Pikkarainen, Hari Pikkarainen, Heikki Karjaluoto and Seppo Pahnila (2004)⁵، بعنوان: "قبول المستهلك للصيرفة على الشبكة: امتداد لنموذج قبول التكنولوجيا"، وقام الباحثون بعمل دراسة ميدانية على عينة من 268 عميل للبنوك في فنلندا، للتعرف على مدى قبول الخدمات المصرفية الإلكترونية من قبلهم. والنتائج التي توصلت لها الدراسة أن الفهم لمنفعة الخدمات المصرفية الإلكترونية وسهولة استخدامها والمعلومات المتوفرة لموقع المصارف على الشبكة والخصوصية والأمان من أهم العوامل المؤثرة على قبول المستهلك للخدمات المصرفية الإلكترونية وعلى المصارف أن تعمل بشكل أفضل لتوفير هذه المفاهيم.

دراسة - Anguelov, Christoslav, Hilgert, Marianne and Hogarth, Jeanne (2004)⁶، بعنوان: "المستهلك الأمريكي والبنوك الإلكترونية 1995-2003"، حيث أجريت الدراسة على عملاء البنوك الأمريكية لإثبات التوسع وقبول الصيرفة الإلكترونية باستخدام الوسائل المختلفة مثل: الصراف الآلي وبنوك الإنترنت بالاعتماد على الميزات الشخصية للعميل: العمر، الدخل، المتغيرات الديموغرافية وعوامل أخرى مثل سهولة الاستخدام. توصلت الدراسة إلى أن العملاء من ذوي الدخل المرتفع وفئة الشباب والأفراد ذوي التحصيل العلمي الأكثر استخداماً للصيرفة الإلكترونية، فضلاً عن عاملي السرية والأمان كانا من أكثر معوقات الصيرفة الإلكترونية. لقد أوصت الدراسة بضرورة قيام الفيدرالي الأمريكي بإصدار سندات إيداع ليتم الاكتتاب بها إلكترونياً.

دراسة - Mathew Joseph, Yasmin Sekhon, George Stone and Julie Tinson (2005)⁷، بعنوان: "دراسة تمهيدية على استخدام التكنولوجيا المصرفية في المملكة المتحدة"، وقام الباحثون في هذه الدراسة بمحاولة استكشاف وتحديد مناطق عدم رضا عملاء المصارف فيما يتعلق بتكنولوجيا الخدمات المصرفية من خلال دراسة إحصائية على المصارف الإلكترونية في بريطانيا، وكان من نتائج الدراسة، أن درجة رضا العملاء تعتبر عالية فيما يتعلق بالدقة والأمان والفاعلية والثقة، وأبدى العملاء عدم رضاهم عن فترة الانتظار الطويلة التي يواجهونها للحصول على الخدمة الإلكترونية، بالإضافة إلى المنظر المرئي للموقع وعدم توفر جميع الخدمات حسب رغبات المستخدمين. أوصى الباحثون

بضرورة قيام المصارف بصرف مبالغ أكبر بغرض تحديث خدماتها الإلكترونية بشكل مستمر والتعرف على رغبات عملائها وتحقيقها قدر الإمكان حتى لو كانت بعض الخدمات لا تحقق لها أرباح.

- دراسة **Katariina Maenpaa (2006)**⁸، بعنوان: "وضع المستهلكين في مجموعات على أساس مدى إدراكهم للخدمات المصرفية عبر الإنترنت"، وقام الباحث بهذه الدراسة في فنلندا، حيث تم تقسيم المستهلكين (عينة الدراسة) إلى أربعة مجموعات، فالمجموعة الأولى ركزت على الأمان والملائمة في استخدام الإنترنت وغير راغبين بشكل عام استخدام التكنولوجيا الحديثة، والمجموعة الثانية والتي تتكون من الشباب ترغب بالتعامل مع الصيرفة الإلكترونية من جميع النواحي، والمجموعة الثالثة تعتبر الخدمات المصرفية الإلكترونية غير ملائمة ولا تحقق المطلوب بالرغم أن 66% منهم يحملوا شهادات علمية، المجموعة الرابعة تعتبر الأفضل حيث تعتبر استخدام التكنولوجيا في الأعمال المصرفية أمر جيد من جميع النواحي. واقترح الباحث على ضرورة توفير الخدمات بطريقة سهلة ودون أي معوقات وضرورة الاستثمار بشكل أكبر في الخدمات المصرفية عبر الإنترنت لتلبية الطلب المتزايد من فئة الشباب.

- دراسة **Bingilar Pymaster Frank, Bariweni Bimalbi (2019)** بعنوان:

"Electronic payment systems implementation and the performance of commercial Bank in Nigeria"

وتناولت الدراسة الإشكالية التالية: ما مدى تأثير أنظمة الدفع الإلكترونية على أداء البنوك التجارية في نيجيريا؟، وتهدف هذه الدراسة إلى معرفة مدى تأثير أنظمة الدفع الإلكترونية على أداء البنوك التجارية في نيجيريا، وتوصلت هذه الدراسة إلى النتائج التالية: أن تطبيق نظام الدفع الإلكتروني في البنوك كان له تأثير مختلط على أداء البنوك، وهكذا في حين أن أجهزة الصراف الآلي والخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول تؤدي إلى تحسينات في أداء البنوك، ولكن لا يمكن القول الشيء نفسه بالنسبة لآلات نقاط البيع التي لها تأثير سلبي على أداء البنوك.

المطلب الثاني: الدراسات العربية

وتتمثل فيما يلي:

- دراسة **يونس عرب (2000)**⁹، بعنوان: "المصارف الإلكترونية - الفكرة وخيارات القبول والرفض"، وهي عبارة عن دراسة شاملة للتعرف على عوامل نجاح وفشل المصارف الإلكترونية، حيث ركز الباحث على ثلاثة جوانب رئيسية في دراسته وهي: ترتيبات عمل المصارف الإلكترونية وعناصر نجاحها، مستلزمات نجاح المصارف الإلكترونية والتحديات القانونية وحلولها، وتوصل الباحث إلى أن هناك العديد

من الأسباب التي تقف عائقاً أمام استخدام المصارف الإلكترونية هي أمان التعاملات الإلكترونية، والخصوصية وهناك مجموعة أخرى من عينة الدراسة حددت أهم عائق هو ضرورة إرسال نماذج فتح الحسابات عبر الفاكس أو البريد العادي، خلص الباحث في دراسته إلى مجموع من التوصيات أهمها: ضرورة توفير الحماية الفاعلة لنشاط المصارف الإلكترونية، ضرورة توفير حزم متكاملة من التشريعات لمعالجة الأنشطة الإلكترونية.

- دراسة عبد الفتاح العبدلات (2006)¹⁰، بعنوان: "معيقات التوسع في الصيرفة الإلكترونية"، وهدفت الدراسة إلى التعرف على معيقات التي تحد من عمليات التوسع في استخدام الصيرفة الإلكترونية من قبل عملاء البنوك التجارية الأردنية، حيث توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أن نسبة استخدام الصراف الآلي بلغت 85% واستخدام الانترنت 5% أما استخدام الهاتف 3%، وأن السبب الرئيسي لعدم انتشار الخدمات المصرفية الإلكترونية هو غياب الدور الإعلامي وصعوبة الاستخدام وعدم توفر الأمان والسرية. أما أهم توصيات الدراسة عمل حملات تسويقية لزيادة الوعي المصرفي مع ضرورة التركيز على عنصرَي الأمان والسرية في الخدمات المصرفية الإلكترونية.

- اتحاد المصارف العربية (2007)¹¹، بعنوان: "إدارة مخاطر الأنشطة المصرفية الإلكترونية"، وركزت الدراسة في البحث عن مخاطر التطور المتسارع في تكنولوجيا المعلومات والقضايا الرقابية الناشئة عن التطورات في الأنشطة المصرفية الإلكترونية مع التركيز على تقرير لجنة مجموعة العمليات المصرفية الإلكترونية EBG الذي نشرته لجنة بازل، حيث حددت الدراسة العديد من المخاطر المرتبطة بالأنشطة المصرفية الإلكترونية مثل مخاطر السيولة والائتمان والمخاطر التشغيلية والأمنية وخلصت الدراسة إلى العديد من التوصيات أهمها: ضرورة وجود أسس تدقيق مناسبة لكل المعاملات المصرفية الإلكترونية، والعمل على حماية البيانات الخاصة بهذه التعاملات، وإخضاع جميع الخدمات المصرفية الإلكترونية إلى سياسات الخصوصية والأمان.

- دراسة نادر عدنان قدومي (2008)¹²، بعنوان: "العوامل المؤثرة في انتشار الصيرفة الإلكترونية: دراسة تطبيقية على البنوك التجارية الأردنية"، وتناولت الدراسة الإشكالية التالية: ما هي محددات الصيرفة الإلكترونية في الأردن؟، وهدفت هذه الدراسة إلى معرفة العوامل المؤثرة على انتشار الصيرفة الإلكترونية في الأردن، وقد توصلت هذه الدراسة إلى مجموعة من النتائج من بينها وجود معوقات تحد من انتشار الصيرفة الإلكترونية في الأردن أهمها: غياب التشريع المنظم ونقص الوعي وارتفاع خدمة الانترنت بالإضافة إلى عدم توفر نصوص قانونية وتشريعات واضحة لحماية التعاملات المصرفية الإلكترونية.

- دراسة زهير زواش (2011)¹³، بعنوان "دور نظام الدفع الإلكتروني في تحسين المعاملات المصرفية: دراسة حالة الجزائر"، وتناولت هذه الدراسة الإشكالية التالية: ما هي انعكاسات نظام الدفع الإلكتروني على المعاملات المصرفية؟، وقد هدفت هذه الدراسة إلى محاولة تقييم وسائل الدفع الحديثة لإمكانية مقارنتها بإمكانية الدفع التقليدية وكذلك معرفة مدى استجابة البنوك الجزائرية من التطورات الحاصلة في المجال المصرفي وأهم العراقيل والحلول، وتوصلت هذه الدراسة إلى النتائج التالية: وهي أن البنوك لم تحمل وسائل الدفع التقليدية بل قامت باستغلال هذه التطورات التكنولوجية من أجل تحديث المعاملات بها كما سمح ظهور وسائل الدفع الإلكترونية بخلق مؤسسات رائدة في هذا المجال مع تحقيق أرباح طائلة بالإضافة إلى ما توصلت إليه هذه الدراسة أن النظام المصرفي الجزائري يعاني من ضعف في استخدام التكنولوجيا الحديثة.

- دراسة نصيرة شيبوب (2013)¹⁴، بعنوان: "الإدارة البنكية الإلكترونية في الجزائر: دراسة ميدانية حول أنظمة النقد الآلي"، وتناولت الدراسة الإشكالية التالية: ما هو واقع البنوك الإلكترونية في الجزائر ومدى التحول إلى النقد الآلي؟، وتهدف هذه الدراسة إلى التعرف على البنوك الإلكترونية وشبكة النقد الآلي في الجزائر وكذلك طريقة عمل البنوك الجزائرية بعد التحول الإلكتروني، وتوصلت الدراسة إلى النتائج أهمها: أن إدخال التقنيات الرقمية التي أفرزتها التطورات التكنولوجية غير أنظمة التسيير ونقل طرق إنجاز الأعمال من الشكل التقليدي إلى الشكل الإلكتروني فساهم ذلك في تحسين نوعية الخدمات المقدمة وسرعة إنجازها وإمكانية الأداء دون الالتزام بأوقات العمل الرسمية للبنوك، كما توصلت الدراسة إلى أنه رغم اعتماد بعض المصارف للبطاقات الإلكترونية إلا أن حجم استعمالها ظلّ ضعيفا لاعتبارات عدّة أهمها غياب ثقافة الخدمات المصرفية الإلكترونية لدى الجزائريين وعدم ثقتهم في الآليات الحديثة.

- دراسة أحمد صبحي جميل، أسماء خضير ياسر (2014)¹⁵، بعنوان: "مظاهر استخدام الصيرفة الإلكترونية في العراق: دراسة حالة على مجموعة من المصارف التجارية في بغداد"، وتناولت الدراسة الإشكالية التالية: ما هي مظاهر تطبيق الصيرفة الإلكترونية في العراق؟، وتهدف هذه الدراسة إلى التعرف على نوع وطبيعة الخدمات المصرفية الإلكترونية التي تقدمها البنوك العراقية، وتوصلت هذه الدراسة إلى جملة من النتائج من أهمها وجود بعض المعوقات والمخاطر كعدم إلمام الزبائن بالخدمة الإلكترونية وعدم توفر بيئة تحتية تقنية، إضافة إلى عدم توفر الثقة العالية للزبائن بالخدمات الإلكترونية وإلى تفضيل الزبائن للعمل التقليدي عن العمل الإلكتروني ويرجع ذلك إلى قلة الوعي ونقص الثقافة المصرفية الإلكترونية.

- دراسة قصي الصمصام (2015)¹⁶، بعنوان: "تقانة الصيرفة الإلكترونية في سوريا"، وتهدف هذه الدراسة إلى التعرف على واقع الصيرفة الإلكترونية في سوريا ومدى القدرة على تطبيقها، وتناولت الدراسة الإشكالية التالية: واقع الصيرفة الإلكترونية في سوريا؟، وتوصلت هذه الدراسة إلى النتائج أهمها أن المصارف السورية قريبة وليست مطابقة للمصارف الدولية من حيث تقديم الخدمات التقليدية للمصارف أما فيما يخص الجزء المطبق من الخدمات المصرفية الإلكترونية فهو جزء صغير بالنسبة للخدمات الإلكترونية المصرفية المطبقة في المصارف الدولية الأخرى بالإضافة إلى ذلك توصلت أن تطبيق الصيرفة الإلكترونية يساهم في تقليل التكاليف والأعباء والمالية على المصارف ويزيد للحصة السوقية للمصرف.

- دراسة زبير عياش، سمية عباس (2016)¹⁷، بعنوان "الصيرفة الإلكترونية كمدخل لعصرنة وتطوير البنوك الجزائرية"، تناولت الدراسة الإشكالية التالية: ما هو واقع اعتماد الصيرفة الإلكترونية في البنوك الجزائرية؟، وقد هدفت هذه الدراسة إلى إبراز واقع الصيرفة الإلكترونية في الجزائر كاتجاه حديث لتطوير و عصرنة البنوك الجزائرية، وقد تم التوصل إلى النتائج التالية أهمها: أنّ وجود الصيرفة الإلكترونية يتطلب بيئة إلكترونية تركز على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات مع ضرورة وجود معايير محاسبية وتشريعات قانونية تنظم الصيرفة الإلكترونية، إلا أنه في الجزائر لا تزال البيئة التقنية التحتية للصيرفة الإلكترونية غير مهياً كما ينبغي، وتحتاج إلى بناء شبكة إنترنت وتأمين خدمة اتصالات تضمن خدمة الزبائن على أكمل وجه، وكما توصلت الدراسة فيما يخص وسائل الدفع الإلكترونية أنه هناك جهود من قبل السلطات الجزائرية تتمثل في إصدار البطاقات البنكية الإلكترونية وتطوير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات إلا أنّها دون التطلعات.

- دراسة غنوش العطرة (2017)¹⁸، بعنوان "استخدام شبكة الأنترنت كأداة لتقديم الخدمات البنكية وأثرها على الأداء البنكي"، وتناولت هذه الدراسة الإشكالية التالية: مدى استخدام شبكة الأنترنت كأداة لتقديم الخدمات البنكية وما هو أثرها على الأداء البنكي؟، وهدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر استخدام شبكة الأنترنت على الأداء البنكي لدى البنوك الجزائرية، وتوصلت هذه الدراسة إلى جملة من النتائج تمثلت في أن أغلب البنوك الجزائرية تقدم خدمات مصرفية عبر شبكة الأنترنت وأنه هناك أثر لاستخدام الأنترنت على العمل البنكي حيث يؤدي إلى تخفيض التكاليف التشغيلية مما يدل على فعالية الأنترنت كبديل عن الطرق التقليدية، كما يؤدي إلى زيادة الإيرادات وسرعة إنجاز المعاملات ودقتها وتلبية حاجات العملاء.

- دراسة أبو عزوم اللافي أبو جديرية ويونس أمنية أبو خطوة (2018)¹⁹، بعنوان "أدوات الصيرفة الإلكترونية وأثرها على جودة الخدمات المصرفية في ليبيا: دراسة حالة للمصارف التجارية العاملة

بمدينة سبها"، وتناولت الدراسة الإشكالية التالية: ما هو واقع العمل المصرفي الإلكتروني لدى المصارف التجارية العاملة في مدينة "سبها" وما هو تأثيره على جودة الخدمات المصرفية؟، وتهدف هذه الدراسة إلى تشخيص الوضع الراهن للعمل المصرفي الإلكتروني في ليبيا وآثاره على جودة الخدمات المصرفية، ومن أهم النتائج التي تم التوصل إليها أن المصارف التجارية العاملة في مدينة سبها لا تزال تعمل في ظل أنظمة عمل تقليدية والمتمثلة في التسديد بالكاش أو بالصكوك المصدقة أو الحوالات المصرفية هي أدوات الدفع الوحيدة المتاحة أمام الزبائن لتسوية معاملاتهم المالية بالإضافة إلى إجبارية الحضور الشخصي للمصرف للحصول على أبسط الخدمات مما أدى خلق ازدحام في المصارف والانتظار لساعات طويلة للحصول على خدمات مصرفية.

وبعد إلقاء النظر على مجموعة من الدراسات السابقة المشابهة لموضوع البحث اتضح أن الصيرفة الإلكترونية أصبحت ضرورة حتمية أوجبتها التغيرات الحاصلة في السوق والتكنولوجيا المستمرة في هذا المجال من أجل تلبية احتياجات العملاء وخدمتهم بالدرجة الأولى، ونجد أن الجزائر بالرغم من الجهود المبذولة خاصة بعد الإصلاحات التي شهدتها النظام المصرفي، الجزائر مازالت تقطع أشواطاً في تطبيق هذا النوع من التكنولوجيا وترسيخها في أذهان العملاء لأنها أدركت أن ثقافة استخدام وسائل الدفع الإلكترونية مازالت ضعيفة جداً في أذهان الأفراد، حيث أن استخدامها اقتصر فقط على البطاقات الخاصة بالسحب أو الدفع من طرف عملاء معدودين، فهي لا ترتقي إلى مستوى المعاملات البنكية التي نجدها في الدول المتقدمة، إذ معظم الدراسات خلصت إلى أن الجزائر في تباطؤ نسبي في استخدام أدوات الدفع الحديثة.

أما فيما يخص الدراسة الحالية التي نحن بصدد العمل عليها والتي تمحورت في واقع استخدام أدوات الدفع الإلكترونية مقارنة بين البنوك العمومية والخاصة اختلفت عما سبقتها من الدراسات بما يلي:

- الجانب الزمني: إن التطورات التكنولوجية في تقدم كبير فهي في تسارع مع الزمن إذن فاختلاف الزمن يؤثر في نتائج الدراسة.
- معظم الدراسات السابقة كانت مطبقة على البنوك العمومية فقط على عكس دراستنا الحالية تشمل مقارنة بين البنوك العمومية والخاصة في استخدام وسائل الدفع الإلكترونية.

المبحث الثاني: رهانات تبني الصيرفة الإلكترونية في الجزائر

هناك مجموعة من العراقيل والعقبات التي تواجهها وسائل الدفع الإلكترونية و التي كانت سببا رئيسيا في انعدام الثقة بالوسائل الحديثة رغم نجاحها المبهر والمزايا التي وفرتها، إلا انه هناك عوامل جعلت من نجاحها غير كامل حيث ظهرت مجموعة من المخاطر التي أفرزا وسائل الدفع الإلكترونية بحكم طبيعتها وستتعرف عليها في الآتي:

المطلب الأول: مراحل تطبيق وسائل الدفع الإلكترونية

تعتبر أول تجربة للبنوك الجزائرية في مجال استخدام أدوات الدفع، استعمال بطاقة السحب الخاصة بالشباك الآلي البنكي GAB والموزع الآلي البنكي DAB وتم ذلك على مراحل²⁰:

1- المرحلة الأولى: كانت تستعمل بطاقة السحب إلا في الشباك الآلي البنكي والموزع الخاص بالبنك المصدر للبطاقة بمعنى لا يستطيع حامل البطاقة السحب من جهاز بنك آخر.

2- المرحلة الثانية: خلال هذه المرحلة تم ربط الشبكة البنكية الجزائرية من خلال استعمال شبكة SATIM التي تسمح بإمكانية السحب من أي موزع آلي للنقود سواء كان تابع لمصدر البطاقة أو لبنك آخر، وبذلك حولت SATIM بطاقة السحب العادية إلى بطاقة سحب ما بين البنوك CIB وعملها يشبه عمل غرفة المقاصة بالبنك المركزي في تسوية المعاملات المالية بين البنوك.

ولقد عملت على استثمار 1,6 مليون أورو سنة 2001 لأجل تقليص دوران النقود السائلة وتعميم استعمال البطاقة البنكية في الجزائر، حيث عملت على زيادة عدد الموزع الآلي للنقود، وكذا إقام صريفات دفع عند التجار ولأجل نفس القرض تم عقد اتفاقية في شهر أفريل 2003 مع مؤسسات فرنسية مختصة في صنع طرفيات البطاقة و SATIM بمبلغ 400.000 أورو ولقد مول هذا العقد من طرف البنوك المساهمة في SATIM وهي الصندوق الوطني للتعاون الفلاحي CNMA وبنك البركة، ولقد تم ربط كل موزعات الآلية للنقود الموجودة في الجزائر سنة 2003.

المطلب الثاني: العوامل المعرقلّة لنجاح وسائل الدفع الإلكترونية في الجزائر والعقبات التي تواجهها

في بلد كالجزائر، فإن إدخال أدوات دفع جديدة في نظام الدفع الجديد يبدو أمرا صعبا للغاية، وبالنسبة للبنوك بشكل خاص وهذا راجع لعدة عوامل وعقبات.

الفرع الأول: عدم اعتماد التجارة الإلكترونية في الجزائر

رغم الأهمية البالغة لضرورة اعتماد التجارة الإلكترونية كأداة متطورة في الاقتصاد الجزائري، إلا أن هذه التجارة لم تعتمد إلى غاية يومنا هذا، بل أننا لا نبالغ أن نقول أنه لم يتم من التفكير في ضرورة

اعتمادها، حيث تأكد لنا أنه ليست هناك أي جهود في إطار ذلك، بل أن الإحصائيات المتعلقة بهذا اللون من التجارة غير متوفرة لدى وزارة التجارة، ومن الأسباب التي نرى أنها تحول دون انتشار هذه التجارة في بلادنا وهي كالتالي²¹:

- ارتفاع تكلفة الحصول على حاسوب، وهذا أيضا يحول دون انتشار هذه التجارة التي تتطلب حاسوبا في المرتبة الأولى، فانتشار استخدام الحواسيب مرتبط أيضا بضرورة التفكير في تكلفة الحصول عليه، لا على المستوى الشخصي فقط وإنما على المستوى التجاري أيضا.
- ارتفاع تكلفة استخدام الأنترنت، في ظل غياب المنافسة في قطاع الاتصالات الذي لا تزال الدولة تحتكر الجانب الأكبر منه، مما يحول دون انخفاض تكلفة الاتصال عن طريق الأنترنت.
- نقص اهتمام المؤسسات الاقتصادية في البلاد بهذه التقنية التجارية الحديثة التي يمكن أن تفتح لهم آفاقا اقتصادية أوسع، مما يجعل انتشارها يكون منعما في بلادنا.
- عدم اهتمام الهيئات الإدارية العليا بالموضوع، فلا يعقل أن وزارة التجارة في بلادنا لم تفكر حتى في إجراء استقصاء لمدى اهتمام الناس بهذا النوع من التجارة والتفكير في سبيل تقنينها أو الاستفادة من الدول الغربية في هذا المجال²².

- تخلف النظام المصرفي الجزائري من حيث الوسائل وتقنيات الدفع الحديثة.
- الانتشار الواسع للأمية في بلادنا، حيث تعتبر الجزائر من الدول التي تحوي نسبة أمية مرتفعة نوعا ما فالإحصاءات التي نتحدث عما يفوق 2.2 بالمائة سنة 2008 وإن شهدت هذه النسبة تراجعا في 8,71 بالمائة في 2019 وهذه النسبة من الجمهور لا يفقهون في وجودها، وهذا يعتبر عائقا يحول دون انتشار التجارة الإلكترونية.

- انتشار الأمية بالمعنى الحديث أي الأمية المعلوماتية أو يعتمد بها الجهل بأساليب ووسائل التعامل في مجال المعلوماتية، حيث أن عدد الذين يملكون مستوى تعليما مقبولا²³.

الفرع الثاني: مشاكل البطاقة الائتمانية

ويمكن توضيحها فيما يلي:

- عدم الدقة جراء بعض الأخطاء المرتكبة من قبل الموظفين في التعامل مع الفواتير ومع تكرار الأخطاء تفقد الثقة بين البنك والعميل.
- سرقة البطاقة الائتمانية أو ضياعها أو استعمالها من طرف الغير.
- التكاليف المالية بالنسبة للبنك والخاصة بتوزيع البطاقات وطبعها ومنح قروض دون فائدة لمدة 55 يوم.

- خطر السيولة على البنك في حالة الإفراط في استعمال البطاقة من طرف المتعاملين.

المطلب الثالث: العقبات التي تحول دون نجاح وسائل الدفع الإلكترونية في الجزائر

لعل أهم ما يميز العمل المصرفي في عصر العولمة المالية هو تفاقم دور التكنولوجيا المصرفية والسعي نحو تحقيق الاستفادة القصوى من فوائد تكنولوجيا الاتصال والمعلومات من أجل ترقية وتطوير وسائل تقديم الخدمة المصرفية بما يتوافق والإيقاع المتسارع للصناعة المصرفية في القرن الواحد والعشرين، وسعيها منها لمواكبة التطورات في الصناعة المصرفية عملت البنوك الجزائرية على نقل العديد من التقنيات المصرفية إلى السوق الوطنية لاسيما منذ 1997م، حيث شرعت في إدخال آلات السحب الآلي إذ بلغ عددها سنة 2002 حوالي 250 جهاز، أما بالنسبة لبطاقات الدفع الفوري "الدفع الإلكتروني" فحسب المدير العام لشركة النقد الآلي والعلاقات النقدية بين البنوك "ساتيم" فإنه تم الانطلاق في إنجاز شبكة خاصة بنظام التخليص في الميدان التجاري، وقد انطلقت في بداية سنة 2002 بعدما مرت بفترة تجريبية بالجزائر العاصمة لمدة 8 أشهر وتنفذ العملية على مرحلتين، الأولى تكون فيها الشبكة وطنية، والثانية يتم فيها ربط الشبكة مع مختلف البنوك في العالم وبالرغم من هذه الجهود المبذولة إلا أن الفجوة إلا أن الفجوة التكنولوجية بين البنوك الجزائرية ونظرائها من البنوك العربية والغربية لا تزال كبيرة نظرا للعديد من المعوقات التي شكلت حجرة عثرة دون تحقيق القفزة المأمولة ولعل أهمها²⁴:

- عدم وضوح البيئة القانونية والتشريعية المتعلقة بتنظيم التجارة الإلكترونية بالإضافة إلى تعدد المخاطر المترتبة بتقديم الخدمات المصرفية الإلكترونية.

- مشاكل سوء استعمال وسائل الدفع، فالمؤسسات الجزائرية والأفراد يفضلون الدفع النقدي على الشيك نتيجة لنقص أو غياب الثقافة المصرفية في مجتمع لا يتعامل بالشيك المصرفي إلا قليلا.

- ضعف الإقبال على استخدام وسائل الدفع الإلكترونية فكيف في اقتصاد يرفض الشيك كوسيلة للدفع أن يقبل بطاقة الدفع.

فالبنوك الجزائرية لم تتأهل بعد لاستخدام النظم الإلكترونية الجديدة التي تسير عمليات الإيداع والسحب وتنظم حركة التعامل مع العملاء مثل جهاز الصراف الآلي.

في ظل هذه المتغيرات الجديدة وجدت البنوك التجارية الجزائرية نفسها في وضع بالغ الحساسية لا سيما مع تطبيق اتفاقيات تحرير التجارة في الخدمات المالية، إذ أصبحت ملزمة بتدعيم قدرتها التنافسية لمواجهة هذه التحديات المرهونة بمدى نجاحها في تحقيق مكاسب تقنية المعلومات، ولعل أهم المحاور التي يجب أخذها بعين الاعتبار لتعظيم الاستفادة القصوى من ثورة المعلومات والتكنولوجيا في العمل المصرفي ما يلي²⁵:

- زيادة الإنفاق الاستثماري في مجال تكنولوجيا المعلومات.
- التوسع في استخدام الأنترنت لتقديم تشكيلة متنوعة من الخدمات المصرفية للعملاء بكفاءة أعلى وتكلفة أقل.
- العمل على خلق شبكة مصرفية تكون بمثابة حلقة وصل إلكترونية بين البنوك من جهة وبين الشركات والعملاء من جهة أخرى.
- تفعيل دور شبكة الاتصال بين المركز الرئيسي لكل بنك وبين باقي فروعها بما يحقق السرعة في تداول المعلومات الخاصة بالعملاء وإجراء التسويات اللازمة عليها، بالإضافة إلى الارتباط بالشبكات الإلكترونية الخاصة بالبنوك والمؤسسات المالية.

المبحث الثالث: تقييم استخدام وسائل الدفع الإلكتروني في البنوك العمومية و البنوك الخاصة

لوسائل الدفع الإلكتروني العديد من المزايا - التي تواكب الوقت الحالي وهو عالم السرعة - التي لا تمنحها وسائل الدفع التقليدية للعاملين بها. وهذا ما جعل الجزائر تتسارع لتطبيق نظام الصيرفة الإلكترونية، لتتزامن مع البنوك الإلكترونية العالمية لكن هذا تطبيق عرف العديد من التحديات والصعوبات التي تلزم على الجزائر تغيير العديد من الجوانب أو استحداثها ومن بعض هذه الجوانب التكنولوجية والإعلام والاتصال، والشرعية.. الخ وهذا ما سوف ندرجه فيما يلي:

المطلب الأول: إيجابيات استخدام وسائل الدفع الإلكتروني

وتتمثل فيما يلي:

- تعظيم ربحية البنوك: يتضح من انتشار استخدام البطاقات الإلكترونية في التعاملات التجارية إلى ضرورة استخدامها من طرف المواطن العادي ورجال الأعمال مما فتحت هذه البطاقات الحدود الدولية، لهذا أخذت البنوك بتنشيط جهودها في مجال إصدار بطاقات الدفع الإلكتروني لتنوع الخدمات المقدمة فتزيد إيراداتها من خلال تحصيل رسوم وعمولات وعوائد مقابل تقديم تلك الخدمة مثل:

➤ رسم إصدار البطاقات وعمولات السحب النقدي.

➤ تحصيل عوائد مدينة على الأرصدة المكشوفة.

➤ زيادة العوائد من خلال الاحتفاظ العملاء برصيد دائم في الحساب الجاري²⁶.

- تعزيز خدمة الجودة المصرفية من خلال دور أبعادها (الملموسة، الاعتمادية، الاستجابة، الأمان)²⁷.

- توسيع الأفق أمام التعاملات والتجارة الإلكترونية.

- تحويل الأموال إلكترونيا بين أطراف العلاقة دون التنقل.

- إنّ استخدام أدوات الدفع الإلكتروني أدى في رفع أداء العمليات المنجزة بين البنوك وسرعة إنجازها وحمايتها من مخاطر الغش والتزوير²⁸.
- تقوم البنوك بتقديم خدماتها طوال الوقت 24 ساعة على مدار أيام الأسبوع دون تقيّد بأوقات عمل معينة²⁹.

المطلب الثاني: سلبيات استخدام وسائل الدفع الإلكتروني

ويمكن توضيح أهمها:

- تكاليف الخدمات التي تحملها البطاقات الإلكترونية أدى إلى عدم إقبال الزبائن على بعض أنواع البطاقات الإلكترونية.
- شروط الانخراط والتعاقد على البطاقات التي تفرض على الزبون صارمة، وفرض رصيد أدنى محدد ودائم في الحساب البنكي للزبون.
- رسوم مقابل الخدمات وفوائد مرتفعة مقابل التأخر في السداد وغرامة عند ضياع البطاقة.
- الانقطاع المتكررة في شبكة الاتصال وكثرة التعطل في الموزع الآلي³⁰.
- بالنسبة للبنوك: ارتفاع تكلفة إنشاء وصيانة الشبكات الخاصة بالعمليات المصرفية³¹.

المطلب الثالث: ما يميز وسائل الدفع الإلكترونية في البنوك الخاصة مقارنة مع البنوك العمومية

- سمح قانون النقد والقرض بظهور نوع جديد من البنوك لم يعرفه الهيكل البنكي الجزائري من 1966 إلى غاية إصلاحات 1999، وتمثل هذا النوع في البنوك الخاصة.
- وأصبحت البنوك الجزائرية بما فيها العمومية والخاصة تسعى إلى انتهاج الطابع التقني الحديث في عملها المصرفي، حيث أدخلت الحواسيب الآلية وشبكة الانترنت، واعتمدت أنظمة حديثة للربط الآلي سواء على مستوى فروع البنك الواحد أو البنوك المختلفة أو بين البنك والعميل عن طريق توفير الخدمات المصرفية على شبكة الانترنت، وعبر مختلف وسائل الدفع الحديثة التي أنجبتها التكنولوجيا في نقل المعلومات.
- ورغم كل الجهود المبذولة، إلا أنه كان هناك تباين واضح بين ما تقدمه البنوك العمومية من خدمات وما تقدمه البنوك الخاصة.
- وتجدر الإشارة إلى أن عدد البنوك العمومية أقل بكثير من البنوك الخاصة، إلا أن فروع البنوك العمومية على المستوى الوطني هي أكثر انتشارا وتغطي القطر الجزائري تقريبا، إلا أن البنوك الخاصة اقتصر وجودها على بعض الولايات أو بعض المناطق داخل الولايات.

وإذا ما حاولنا مقارنة البنوك العمومية بالبنوك الخاصة، فإنه نجد أنه مقررات الإقامة للبنوك الخاصة هي أكثر حداثة من البنوك العمومية وأكثر تهيئة وتجهيز كما أن البنوك الخاصة تلتزم بضمان أعلى مستوى وجودة في كل أعماله المصرفية وتلبية احتياجات العملاء من خلال توفير جميع الخدمات وتلبية طلبات العملاء من قروض وتسليم الودائع ودفاتر الشيكات بالإضافة إلى سرعة الأداء في القيام بالعمليات البنكية والمعاملات المختلفة وفي أوقات قياسية، وكذا العمل على تطوير منتجات جديدة وذلك من خلال منتجات أخرى تكون ذات ميزة خاصة عن باقي المنتجات المقدمة من قبل البنوك الأخرى. وكل هذا يتم من خلال يد عاملة ذات كفاءة عالية وتكوين متخصص.

وهذه الكفاءة في العمالة والتقنيات والأدوات المتطورة تسمح بالاقتماد في استخدام الموارد وبالتالي تقل التكاليف. و بالمقابل نجد أن البنوك العمومية رغم محاولاتها المتكررة لمواكبة التطورات التكنولوجية إلا أنها لا تزال لا تستطيع مواكبة نظيراتها الخاصة.

فالجهود المبذولة لا تزال دون المستوى المطلوب بسبب البيروقراطية وعدم التفاعل المستمر مع المستجدات التي تفرزها التكنولوجيا لتقديم أفضل الخدمات وأحدثها، إضافة إلى ارتفاع تكلفة تبيّن تكنولوجيا المعلومات المصرفية وتكلفة لاجتذاب المهارات وكفاءات الفنية العالية في هذا المجال ولا سيما العاملين في حقل تكنولوجيا المعلومات والانترنت والتجارة الإلكترونية.

فنجد مثلا البنوك الخاصة تسعى إلى تحقيق أكبر مستوى من الأرباح وأعلى نسبة مردودية من خلال تمويل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في الجزائر باعتبارها سهلة التأسيس وقلة احتياجاتها على عكس البنوك العمومية التي تقوم بتمويل المشروعات المكلفة وذات المردودية الضعيفة كونها ما تزال بنوك موجهة من قبل الدولة.

وعليه يمكن القول أن البنوك العمومية لازالت تتحدى نفسها للخروج من مشاكلها فهي مازالت في مرحلة التحول والسعي نحو تحقيق تكنولوجيا المتطورة على خلاف البنوك الخاصة التي نجد أنها استطاعت امتلاك التكنولوجيا الحديثة قادرة على المنافسة والمحافظة على تحقيق الأفضل.

خاتمة:

إنّ التقدم التكنولوجي الهائل الذي شهده العالم كان له أثر كبير على مختلف جوانب الحياة حيث أدى إلى ظهور اقتصاد رقمي قائم على إنتاج المعرفة وسرعة تبادل المعلومات والذي ساهم بشكل خاص في إحداث تحول جذري في أنماط العمل المصرفي باعتبار الجهاز المصرفي محرك دوايب عجلة التنمية حيث خلقت هذه التقنيات الحديثة لتكنولوجيا الإعلام والاتصال مفاهيم حديثة في المنظومة المصرفية منها وسائل الدفع الإلكتروني.

في ظل هذه التحولات الاقتصادية وجدت الجزائر نفسها ملزمة على إصلاح النظام المصرفي لمواجهة التحديات التكنولوجية في العالم من خلال عملية الإلمام بمختلف أنظمة وسائل الدفع الإلكتروني فبالرغم من الإصلاحات التي قام بها الجهاز المصرفي الجزائري من خلال إصدار بعض البطاقات البنكية واعتماد نظام التسوية الإجمالية الفورية ونظام المقاصة الإلكترونية ومع ذلك تبقى بعيدة كل البعد عن التطور الحاصل في المجال المصرفي العالمي نظرا لمحدودية قنوات التوزيع ونقص الوعي الثقافي لدى العملاء فيما يخص العمل المصرفي الإلكتروني.

ومن أهم النتائج المتوصل إليها هي:

- إن ظهور وسائل الدفع الإلكترونية ساهم في القضاء على الكثير من المشاكل التي تؤثر على الاقتصاد الوطني كالقضاء على مشكل السيولة التي تعاني منه الجزائر والتقليل إلى حد كبير من مشكل تزوير العملات النقدية.

- إنّ استخدام أدوات الدفع الإلكتروني أصبح واقعا لا مفرّ منه مما يتطلب تطوير وتدريب الموظفين.

- إن تطبيق وسائل الدفع الإلكتروني في الجزائر يلقى صعوبات نظرا لارتفاع تكاليفه ولصعوبة تقبله من قبل العملاء.

ومن أجل إنجاح نظام الدفع الإلكتروني في الجزائر قمنا ببعض الاقتراحات والتوصيات والتي ندرجها فيما يلي:

- تحديث و عصنة المنظومة المصرفية وتحديث طرق التسيير خاصة إدارة المخاطر.

- تحديث و عصنة نظام المعلومات والدفع في البنوك الجزائرية.

- تشجيع التعامل بواسطة وسائل الدفع الإلكتروني كبطاقات السحب و بطاقات الائتمان من خلال وضع تحفيزات.

- الاستفادة من تجربة بعض الدول الأوروبية في مجال تطبيق نظام الدفع الإلكتروني.

- الارتقاء بالعنصر البشري وذلك بإجراء دورات تدريبية خارج الوطن.

وبناءً على ما تم التوصل إليه من نتائج نقبل الفرضية التي مفادها أنه رغم الإجراءات المتخذة من طرف البنوك العمومية لإنجاح الصيرفة الإلكترونية إلا أنها لم تستطيع تحقيق أهدافها المسطرة مقارنة بالبنوك الخاصة.

المراجع:

المجلات:

1. أبو عزوم اللاتي، أبو جديرية ويونس أمية أبو خطوة، أدوات الصيرفة الإلكترونية وأثرها على جودة الخدمات المصرفية في ليبيا: دراسة حالة للمصارف التجارية العاملة بمدينة سبها، مجلة العلوم البحتة والتطبيقية، ليبيا، المجلد 17، العدد 02، 2018.
2. أحمد خليلي، المعتز بالله لخداري، واقع وسائل الدفع الإلكترونية في البنوك الجزائرية: حالة القرض الشعبي الجزائري، مجلة الحقوق والعلوم الإنسانية، دراسات اقتصادية، الجزائر، المجلد 36، العدد 02، 2017.
3. أحمد صبحي جميل، أسماء خضير ياسر، مظاهر استخدام الصيرفة الإلكترونية في العراق: دراسة حالة على مجموعة من المصارف التجارية في بغداد، المجلة العراقية للعلوم الاقتصادية، العراق، المجلد 12، العدد 41، 2014.
4. نادر عدنان قدومي، العوامل المؤثرة في انتشار الصيرفة الإلكترونية: دراسة تطبيقية على البنوك التجارية الأردنية، المجلة الأردنية للعلوم التطبيقية، الأردن، المجلد 11، العدد 02، 2008.
5. الخامسة سايج، حدة طويل، أثر وسائل الدفع الإلكتروني على جودة الخدمة المصرفية: دراسة حالة البنك الجزائري الخارجي - وكالة تبسة-، مجلة أبحاث اقتصادية وإدارية، الجزائر، المجلد 13، العدد 02، 2019.
6. زبير عياش، سمية عباسية، الصيرفة الإلكترونية كمدخل لعصرنة وتطوير البنوك الجزائرية، مجلة العلوم الإنسانية، الجزائر، المجلد 46، العدد 2016.
7. عبد الجليل مقدم، واقع ورهانات تطبيق أنظمة الدفع الإلكتروني وأثرها على أداء البنوك التجارية: دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية- بشار-، مجلة التنمية الاقتصادية والأعمال، المجلد 05، العدد 02، 2018.
8. المصارف في الأردن، إدارة مخاطر الأنشطة المصرفية الإلكترونية، اتحاد المصارف العربية، الأردن، المجلد 26، العدد 02، 2007.
9. وليد لعابد، تقييم تجربة نظام الدفع الإلكتروني في ظل ثورة التكنولوجيا المصرفية - دراسة مقارنة مع تجربة نظام الدفع الإلكتروني الأوروبي -، مجلة أبحاث ودراسات التنمية، الجزائر، المجلد 04، العدد 02، 2018.
10. يونس عرب، الدراسة الشاملة حول المصارف الإلكترونية"، المصارف في الأردن، المجلد 25، العدد 03، 2006.

الرسائل والأطروحات:

1. زهير زواش، دور نظام الدفع الإلكتروني في تحسين المعاملات المصرفية: دراسة حالة الجزائر، رسالة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، تخصص التمويل الدولي والمؤسسات المالية والنقدية، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، الجزائر، 2010/2011.
2. سماح ميهوب، الاتجاهات الحديثة في مجال الخدمات المصرفية، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، تخصص بنوك وتأمينات، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة منتوري، قسنطينة، الجزائر، 2004/2005.
3. عبد الفتاح العبدلات، معوقات التوسع في الصيرفة الإلكترونية: دراسة حالة على البنوك الأردنية، أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه، الأكاديمية العربية للعلوم المالية والمصرفية، عمان، الأردن، 2006.

4. العطرة غنوش، استخدام شبكة الأنترنت كأداة لتقديم الخدمات البنكية وأثرها على الأداء البنكي: حالة البنوك الجزائرية، أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية، تخصص نقود ومالية، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، 2017/2016.
5. عمار لوصيف، استراتيجيات نظام المدفوعات للقرن الحادي والعشرين مع الإشارة إلى التجربة الجزائرية، رسالة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، تخصص التحليل والاستشراف الاقتصادي، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة منتوري، قسنطينة، الجزائر، 2009/2008.
6. قصي الصمصام، تقانة الصيرفة الإلكترونية في سوريا، رسالة لنيل شهادة الماجستير في إدارة التقانة، جامعة سوريا، 2015.
7. نصيرة شيبوب، الإدارة البنكية الإلكترونية في الجزائر: دراسة ميدانية حول أنظمة النقد الآلي، رسالة لنيل شهادة الماجستير في علوم الإعلام والاتصال تخصص مجتمع المعلومات، كلية العلوم السياسية، جامعة الجزائر - 3، 2013/2012.

المراجع باللغة الأجنبية:

1. Akinci, S., Aksoy, S. and Atigan, E., Adoption of internet banking among sophisticated consumer segment in advanced developing country, The International Journal of Bank Marketing, Vol. 22, No.4, 2004.
2. Anguelov, C., Hilgert, M. and Hogarth, J., U.S. consumers and electronic banking: 1995-2003, Federal Reserve Bulletin, Vol. 90, No. 1, 2004.
3. Bingilar Pymaster Frank, Bariweni Bimalbi, electronic payments systems implementation and the performance of commercial Bank in Nigeria, European Journal of business and management research, Vol. 4, No. 5, 2019.
4. Joseph, M., Sekhon, Y., Stone, G. and Tinson, J., An exploratory study on the use of banking technology in UK: A ranking of importance of selected technology on consumer perception of service performance, International Journal of Bank Marketing, Vol. 23, No.5, 2005.
5. Kolodinsky, J. and Hogarth, J.(2004), The adoption of electronic banking technologies by US consumers, Consumer Interest Annual, Vol. 22, No. 4, 2004.
6. Maenpaa, K., Clustering the consumer on the basis of their perceptions of the internet banking services, Internet Research, Vol. 16, No. 3, 2006.
7. Pikkarainen, T., Pikkarainen, H., Karjaluoto, H. and Pahnla, S., Consumer acceptance of online banking : an extension of the technology acceptance model, Internet Research, Vol. 14, No. 3, 2004.
8. Waite, K. and Harrison, T., Online banking information: what we want and what we get, qualitative market research, An International Journal, Vol. 7, No. 1, 2004.
9. Wang, W. Yi-Shun, W., Yu-Min, L., and Tang, Tzung-I., Determinants of user acceptance of internet banking: an empirical Study, International Journal of Service Industry Management, Vol. 14, No. 5, 2003.

الهوامش:

¹Kolodinsky, J. and Hogarth, J. , The adoption of electronic banking technologies by US consumers, International Journal of Bank Marketing ,Vol. 22, No. 4, 2004, pp1-6.

² Wang, W. Yi-Shun, W., Yu-Min, L., and Tang, Tzung-I. , Determinants of user acceptance of internet banking: an empirical Study, International Journal of Service Industry Management, Vol. 14, No. 5, 2003, pp. 501-510.

³Akinci, S., Aksoy, S. and Atigan, E., Adoption of internet banking among sophisticated consumer segment in advanced developing country, The International Journal of Bank Marketing, Vol. 22, No. 3, 2004, pp. 212-232.

⁴Waite, K. and Harrison, T., Online banking information: what we want and what we get, qualitative market research, An International Journal, Vol. 7, No. 1, 2004, pp.67-79.

⁵ Pikkarainen, T., Pikkarainen, H., Karjaluoto, H. and Pahnla, S. , Consumer acceptance of online banking : an extension of the technology acceptance model, Internet Research, Vol. 14, No. 3, 2004, pp.224-235.

⁶Anguelov, C., Hilgert, M. and Hogarth, J., U.S. consumers and electronic banking: 1995-2003, Federal Reserve Bulletin, Vol. 90, No. 1, 2004, pp13-16.

⁷Joseph, M., Sekhon, Y., Stone, G. and Tinson, J., An exploratory study on the use of banking technology in UK: A ranking of importance of selected technology on consumer perception of service performance, International Journal of Bank Marketing, Vol. 23, No.5, 2005, pp. 397-413.

⁸Maenpaa, K. , Clustering the consumer on the basis of their perceptions of the internet banking services, Internet Research, Vol. 16, No. 3, 2006, pp. 304-322.

⁹يونس عرب، الدراسة الشاملة حول المصارف الإلكترونية"، المصارف في الأردن، المجلد 25، العدد 03، 2006، ص 11-35.

¹⁰عبد الفتاح العبدلات، معيقات التوسع في الصيرفة الإلكترونية: دراسة حالة على البنوك الأردنية، أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه، الأكاديمية العربية للعلوم المالية والمصرفية، عمان، الأردن، 2006.

¹¹المصارف في الأردن، إدارة مخاطر الأنشطة المصرفية الإلكترونية، اتحاد المصارف العربية، الأردن، المجلد 26، العدد 02، 2007، ص 30-38.

¹²ثائر عدنان قديمي، العوامل المؤثرة في انتشار الصيرفة الإلكترونية: دراسة تطبيقية على البنوك التجارية الأردنية، المجلة الأردنية للعلوم التطبيقية، الأردن، المجلد 11، العدد 02، 2008.

¹³زهير زواش، دور نظام الدفع الإلكتروني في تحسين المعاملات المصرفية: دراسة حالة الجزائر، رسالة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، تخصص التمويل الدولي والمؤسسات المالية والنقدية، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة العربي بن مهيدي بأم البواقي، الجزائر، 2011/2010.

¹⁴نصيرة شيبوب، الإدارة البنكية الإلكترونية في الجزائر: دراسة ميدانية حول أنظمة النقد الآلي، رسالة لنيل شهادة الماجستير في علوم الإعلام والاتصال تخصص مجتمع المعلومات، كلية العلوم السياسية، جامعة الجزائر - 3، 2013/2012.

¹⁵أحمد صبحي جميل، أسماء خضير ياسر، مظاهر استخدام الصيرفة الإلكترونية في العراق: دراسة حالة على مجموعة من المصارف التجارية في بغداد، المجلة العراقية للعلوم الاقتصادية، العراق، المجلد 12، العدد 41، 2014.

¹⁶قصي الصمصام، تقانة الصيرفة الإلكترونية في سوريا، رسالة لنيل شهادة الماجستير في إدارة التقانة، جامعة سوريا، 2015.

¹⁷زبير عياش، سمية عباس، الصيرفة الإلكترونية كمدخل لعصرنة وتطوير البنوك الجزائرية، مجلة العلوم الإنسانية، الجزائر، المجلد 46، العدد 46، 2016، ص 339 - 357.

¹⁸العطرة غنوش، استخدام شبكة الأنترنت كأداة لتقديم الخدمات البنكية وأثرها على الأداء البنكي: حالة البنوك الجزائرية، أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية، تخصص نقود ومالية، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر ببسكرة، الجزائر، 2017/2016.

¹⁹أبو عزوم اللافي، أبو جديرية ويونس أمية أبو خطوة، أدوات الصيرفة الإلكترونية وأثرها على جودة الخدمات المصرفية في ليبيا: دراسة حالة للمصارف التجارية العاملة بمدينة سبها، مجلة العلوم البحتة والتطبيقية، ليبيا، المجلد 17، العدد 02، 2018.

²⁰سماح ميهوب، الاتجاهات الحديثة في مجال الخدمات المصرفية، رسالة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، تخصص بنوك وتأمينات، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة منتوري بقسنطينة، الجزائر، 2005/2004، ص 42-43.

²¹عمار لوصيف، استراتيجيات نظام المدفوعات للقرن الحادي والعشرين مع الإشارة إلى التجربة الجزائرية، رسالة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، تخصص التحليل والاستشراف الاقتصادي، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة منتوري بقسنطينة، الجزائر، 2009/2008.

²²عمار لوصيف، استراتيجيات نظام المدفوعات للقرن الحادي والعشرين مع الإشارة إلى التجربة الجزائرية، مرجع سابق، ص 181 - 182.

²³عمار لوصيف، استراتيجيات نظام المدفوعات للقرن الحادي والعشرين مع الإشارة إلى التجربة الجزائرية، مرجع سابق، ص 183.

²⁴تاريخ الاطلاع <http://www.starimes.com> 2020/06/26

²⁵عبد الجليل مقدم، واقع ورهانات تطبيق أنظمة الدفع الإلكتروني وأثرها على أداء البنوك التجارية: دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية -بشار-، مجلة التنمية الاقتصادية والأعمال، المجلد 05، العدد 02، 2018، ص 180.

- ²⁶ أحمد خليلي، المعترز بالله لخداري، واقع وسائل الدفع الإلكترونية في البنوك الجزائرية: حالة القرض الشعبي الجزائري، مجلة الحقوق والعلوم الإنسانية، دراسات اقتصادية، الجزائر، المجلد 36، العدد 02، 2017، ص 72.
- ²⁷ الخامسة سايج، حدة طويل، أثر وسائل الدفع الإلكتروني على جودة الخدمة المصرفية: دراسة حالة البنك الجزائري الخارجي - وكالة تبسة-، مجلة أبحاث إقتصادية وإدارية، الجزائر، المجلد 13، العدد 02، 2019، ص 86.
- ²⁸ خليلي أحمد، المعترز بالله لخداري، واقع وسائل الدفع الإلكترونية المصرفية في البنوك الجزائرية، مرجع سابق، ص 72.
- ²⁹ وليد لعابد، تقييم تجربة نظام الدفع الإلكتروني في ظل ثورة التكنولوجيا المصرفية - دراسة مقارنة مع تجربة نظام الدفع الإلكتروني الأوروبي -، مجلة أبحاث ودراسات التنمية، الجزائر، المجلد 04، العدد 02، 2018، ص 136.
- ³⁰ خليلي أحمد، المعترز بالله لخداري، واقع وسائل الدفع الإلكترونية المصرفية في البنوك الجزائرية، مرجع سابق، ص 72.
- ³¹ عبد الجليل مقدم، واقع ورهانات تطبيق أنظمة الدفع الإلكتروني وأثرها على أداء البنوك التجارية: دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية -بشار-، مرجع سابق،