



أثر متطلبات الإدارة الإلكترونية في تفعيل وسائل الدفع الإلكترونية في البنوك التجارية-

دراسة ميدانية للبنك الوطني الجزائري "BNA" تيارت - الجزائر-

The impact of the requirements of electronic management in the activation of electronic payment methods in commercial banks

A field study of the National Bank of Algeria "BNA" Tiaret -Algeria-

سماويل عيسى*، جامعة أحمد بن يحيى الونشريسي تيسمسيلت (الجزائر)، smaissa.doc@gmail.com

بهلول خيرة، جامعة أحمد بن يحيى الونشريسي تيسمسيلت (الجزائر)، aa2713668@gmail.com

تاريخ الارسال: 2021/10/28	تاريخ القبول: 2021/11/14	تاريخ النشر: 2021/12/31	المؤلف المرسل: سماويل عيسى
---------------------------	--------------------------	-------------------------	----------------------------

الملخص: تهدف هذه الدراسة إلى إبراز مدى تأثير متطلبات الإدارة الإلكترونية في تفعيل وسائل الدفع الإلكترونية في البنوك التجارية، ومدى توفر البنك الوطني الجزائري على متطلبات الإدارة الإلكترونية ووسائل الدفع الإلكترونية، وقد تكون مجتمع الدراسة من 56 مفردة. وتم توزيع استمارة استبيان تحتوي على ثلاثة أقسام، فالأول خصص لرصد البيانات الشخصية لأفراد العينة، بينما الثاني فخصص لمتطلبات الإدارة الإلكترونية، أما الثالث فخصص لوسائل الدفع الإلكترونية، ولتحليل إجابات الاستبيان استخدمنا برنامج SPSS_{v22}، وقد أظهرت نتائج الدراسة أن تطبيق متطلبات الإدارة الإلكترونية في BNA يرقى إلى المستوى المطلوب، فهي تتوفر على أجهزة وبرامج إلكترونية وموارد بشرية التي بدورها ساهمت في تفعيل وسائل الدفع الإلكترونية ببنك محل الدراسة.

الكلمات المفتاحية: الإدارة الإلكترونية، وسائل الدفع الإلكترونية، البرامج الإلكترونية، البنوك التجارية.

Abstract: This study aims at highlighting the impact of e-management requirements on the activation of e-payment methods in commercial banks, and the extent to which the Algerian National Bank has the requirements of e-management and e-payment methods, and the study community may be 56 singles. A three-part questionnaire was distributed, the first was dedicated to monitoring the personal data of the sample members, the second was dedicated to e-management requirements, the third was . for electronic payment methods, and to analyse the answers of Questionnaire we used the SPSSV₂₂, and the results showed that the application of BNA e-management requirements was up to the required level. They are available on electronic devices, software and human resources.

Keywords: Electronic Management, Electronic Payment methods, electronic software, Commercial banks.

* المؤلف المرسل: سماويل عيسى

1. مقدمة:

يتسم هذا العصر بالتقدم العلمي والتكنولوجي، حيث ظهرت العديد من المصطلحات التي تعبر على التقدم التكنولوجي من بينها الإدارة الإلكترونية التي تعتبر الأداة العلمية المستحدثة في مجال العلوم الإدارية، فهي تعتبر إحدى أهم معالم ومظاهر ثورة المعلومات التي اكتسحت الإدارات لتكون عصباً من أعصاب الممارسات الإدارية، التي تهدف إلى تقليص الإجراءات واختصارها، والسرعة في تنفيذها، للوصول إلى درجة عالية من كفاءة الأداء ومصدر رئيسي للميزة التنافسية.

فمجال عمل الإدارة الإلكترونية يتعلق بتنفيذ الأعمال على المستوى الداخلي لأي مؤسسة سواء كانت خدمة بصفة عامة أو مصرفية بصفة خاصة، ومن بين هذه الأخيرة البنوك التجارية كونها مؤسسة مالية تلجأ في تعاملاتها إلى استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في إدارتها من خلال وسائل الدفع الإلكترونية من أجل تسهيل تعاملاتها الاقتصادية لأنها محركاً هاماً للتنمية الاقتصادية في أي بلد، فهي في إطار التطور الحاصل ابتعدت عن مفهومها القديم بتقديمها خدمات حديثة معتمدة في ذلك على انتقال المعلومات عبر الحواسيب ووفق شبكة معلوماتية داخلية أو وفق شبكة معلوماتية عالمية من أجل الحفاظ على مركزها التنافسي.

1.1. إشكالية الدراسة: ضمن هذا الإطار العلمي وعلى ضوء ما سبق تبرز ملامح إشكالية الدراسة والتي يمكن صياغتها على النحو التالي:

ما مدى تأثير متطلبات الإدارة الإلكترونية في تفعيل وسائل الدفع الإلكترونية في البنوك التجارية؟

وتندرج ضمن هذه الإشكالية التساؤلات التالية:

- ما مدى تأثير الأجهزة الإلكترونية على تفعيل وسائل الدفع الإلكترونية في البنوك التجارية؟
- ما مدى تأثير البرامج الإلكترونية على تفعيل وسائل الدفع الإلكترونية في البنوك التجارية؟
- ما مدى تأثير الموارد البشرية على تفعيل وسائل الدفع الإلكترونية في البنوك التجارية؟

2.1. فرضيات الدراسة: وتستند هذه الدراسة على الفرضيات التالية:

- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الأجهزة الإلكترونية ووسائل الدفع الإلكترونية بينك محل الدراسة.
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين البرامج الإلكترونية ووسائل الدفع الإلكترونية بينك محل الدراسة.
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الموارد البشرية ووسائل الدفع الإلكترونية بينك محل الدراسة.

3.1. أهمية الدراسة: تظهر أهمية موضوع الدراسة من منطلق أن العالم حالياً يشهد تقدماً هائلاً في تكنولوجيا المعلومات والاتصال وخاصة على مستوى الإدارات، إذ أن هذا التطور التكنولوجي أدى إلى إحداث نقلة مهمة على مستوى القطاعات المصرفية ونخص بالذكر البنوك التجارية وكذا وسائل الدفع، وجعلها تواكب أحدث التطورات العالمية.

1. 4. أهداف الدراسة: نسعى من خلال هذه الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية:

- الوقوف على إمكانيات البنك فيما يخص الأجهزة الإلكترونية وعلاقتها بوسائل الدفع الإلكترونية؛
- دراسة علاقة البرامج الإلكترونية بوسائل الدفع الإلكترونية بالبنك محل الدراسة؛

● تحديد أثر الموارد البشرية الموجودة بالبنك على وسائل الدفع الإلكترونية.

5.1. منهجية الدراسة: لقد تم اعتماد المنهج الوصفي المناسب لجمع المعلومات مع تصميم وتوزيع استبيان حول متغيرات الدراسة وتحليل نتائجها باستخدام برنامج SPSS_{v22} في حساب مختلف المؤشرات الإحصائية الضرورية.

6.1. حدود الدراسة: تم إعداد هذه الدراسة ضمن حدود موضوعية وزمانية ومكانية محددة، فاقترنت موضوعيا على متطلبات الإدارة الإلكترونية ووسائل الدفع الإلكترونية وعلاقة التأثير التي بينهما وذلك بالبنك الوطني بولاية تيارت خلال السداسي الثاني من سنة 2019.

7.1. الدراسات السابقة: كما تعددت الدراسات في مجال الإدارة الإلكترونية ووسائل الدفع الإلكترونية وأهمها مايلي:

● دراسة سمير عماري (2018) بعنوان دور الإدارة الإلكترونية في تطوير أداء مؤسسات التعليم العالي دراسة حالة مجموعة من الجامعات الجزائرية، أطروحة دكتوراه في علوم التسيير، جامعة محمد بوضياف - المسيلة، والتي هدفت إلى معرفة مدى مساهمة تطبيقات الإدارة الإلكترونية بأبعادها الثلاثة (الإدارية، التعليمية، المكتبية) في تطوير أداء مؤسسات التعليم العالي، وتمثلت عينتها في 319 استبيان، واستخدم برنامج SPSS لجمع البيانات وفق المنهج الوصفي التحليل، وكان أبرز نتائجها أنه يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية تبرز مساهمة تطبيقات الإدارة الإلكترونية بأبعادها الثلاثة في تطوير أداء الجامعات الجزائرية محل الدراسة.

● دراسة العاني إيمان (2007) بعنوان البنوك التجارية وتحديات التجارة الإلكترونية، شهادة ماجستير في العلوم الاقتصادية، جامعة منتوري - قسنطينة-، هدفت هذه الدراسة إلى إبراز أهمية التجارة الإلكترونية في توسيع نطاق أعمال البنوك التجارية من خلال وسائل الدفع الإلكتروني والتقنيات التي تساعدها على تطوير أدائها وتحسين خدماتها المقدمة لعملائها، وكانت أبرز نتائجها أن البنوك التجارية تحولت إلى تقديم خدمات حديثة ارتبطت بالتطورات التكنولوجية الجديدة التي كان لثورة المعلومات والاتصالات دورا بارزا فيها، وجاء هذا التحول كحتمية للحفاظ على مركزها التنافسي في بيئتها التي تميزت بظهور منافسين جدد لها.

2. الإطار النظري للدراسة:

1.2. ماهية الإدارة الإلكترونية:

1.1.2. مفهوم الإدارة الإلكترونية:

الإدارة الإلكترونية يقصد بها تحويل كافة الأعمال والخدمات الإدارية التقليدية (الإجراءات الطويلة باستخدام الأوراق) إلى أعمال وخدمات إلكترونية تنفذ بسرعة عالية ودقة متناهية، باستخدام تقنيات الإدارة وهو ما يطلق عليه إدارة بلا أوراق (كافي ي.، 2011، صفحة 54)

وهي أيضا عبارة عن استخدام خليط من التكنولوجيا لأداء الأعمال والإسراع بهذا الأداء وإيجاد آلية متقدمة لتبادل المعلومات داخل المنظمة وبينها وبين المنظمات الأخرى والعملاء (كورتل و سليمان، 2015، صفحة 16)

وهي أيضا عملية تحويل كافة الأعمال والخدمات الإدارية التقليدية إلى أعمال وخدمات إلكترونية تنفذ بسرعة عالية ودقة متناهية، وبدون استخدام الورق (مسلم، 2015، صفحة 205)

من خلال التعاريف السابقة يمكن تعريف الإدارة الإلكترونية على أنها مصطلح إداري معاصر يحمل في طياته هدف تحويل العمل الإداري المجهد إلى عمل ذو جودة إدارية ومعاملات سريعة بالاعتماد على التكنولوجيا، فهي إدارة تعتمد على التقنيات الإلكترونية في معاملاتها وخدماتها من أجل بلوغ المستوى المطلوب للمنافسة وتحقيق الأهداف المسطرة من قبل المنظمة.

2.1.2. سمات الإدارة الإلكترونية:

تمثل بي: (أبو هاشم الشريف، عبد الحليم، و بيومي، 2013، الصفحات 69-70)

- استخدام أمثل للوقت والمال مع تطبيق نظم تكنولوجيا المعلومات في شتى الأعمال من خلال استخدام أساليب متطورة للعمل الفوري والأعمال اليومية؛
- تقليل الجهد المبذول في إنجاز المعاملات بسرعة فائقة وإرسالها واستقبالها في زمن قصير للاستفادة من عملية اختصار الوقت بالاستعانة بنظم البريد الإلكتروني بدلا من الصادر والوارد؛
- تقليل كلفة الإجراءات الإدارية وما يتعلق بها من عمليات مع مراعاة الدقة والشمولية لتغطي جميع جوانب المعاملات والعمليات الإدارية والوحدات المرتبطة بها، وتقديم معلومات جيدة لمراكز اتخاذ القرار وتسهيل تبادل المعلومات؛
- إلغاء تأثير عامل الزمن وتقديم الخدمة في أي وقت بعد تعميمها وانتشارها في مختلف الإدارات عبر وصلات شبكاتها الداخلية والخارجية، وبالإمكان مراجعة مواقع هذه الإدارات طوال ساعات اليوم، فهي لا تتقيد في عملها بزمن معين؛
- تقديم الخدمات العامة عبر شبكة الانترنت أو الانترنت بدون أن يضطر العملاء من الانتقال إلى الإدارات شخصيا لإنجاز معاملاتهم، وتقليل الازدحام أمام مكاتب وتيسير التعامل من خلال النماذج والقوائم الإلكترونية المتاحة؛
- استيعاب عدد أكبر من العملاء في وقت واحد وزيادة كفاءة عمل الإدارة من خلال تعاملها مع المواطنين والشركات والمؤسسات، واكتشاف المشاكل بصورة سريعة مباشرة بدلا من المتابعة؛
- إلغاء نظام الأرشيف الورقي واستبداله بنظام أرشفة إلكتروني وعمل مسح إلكتروني لحفظ المعاملات والملفات الورقية القديمة؛
- الرقابة الإلكترونية المباشرة المستمرة وإمكانية تتابع مواقع عملها المختلفة من خلال شاشات وكاميرات الرقابة وأجهزة الاتصال المتصلة بنظم وشبكات المعلومات الموجودة على المواقع الإدارية والمنافذ الإلكترونية الموجودة على تطبيقاتها؛
- السرية والخصوصية وحجب المعلومات والبيانات المهمة وعدم إتاحتها إلا لمن لهم الوصول إلى أسرارها وملفاتها المحجوبة أمرا بالغ الصعوبة؛
- إدارة المعلومات وإدارة الملفات بدلا من حفظها في ممارسات الإدارة ومعاملاتها اليومية بين الأفراد الموظفين التي تحتفظ بها في دوائرها وقواعد بياناتها على شبكات المنظمة، وإتاحة استعراض محتويات الوثائق بشكل مبسط بدلا من القراءة الطويلة والتعديل عليها بشكل مباشر.

3.1.2. عناصر تطبيق الإدارة الإلكترونية:

نوجزها فيما يلي: (غزال، 2013، صفحة 138)

- **العناد الحاسوبي:** تضم كل المكونات المادية للحاسوب وما يتصل به من مختلف الطرفيات والأجهزة التي تؤدي وظائف متباينة متكاملة ضمن نظام المعلومات الخاص بالمنظمة. ويعتبر الحاسوب أهم هذه الأجهزة على الإطلاق من منطلق أنه أداة الربط وحلقة وصل في البنية التحتية الإلكترونية لأي منظمة تسعى إلى تغيير نمط الإدارة نحو الإدارة الإلكترونية؛
- **البرمجيات (Software):** تشمل برامج النظام مثل نظم التشغيل ونظم إدارة الشبكة، الجداول الإلكترونية، أدوات تدقيق البرمجة، كما تضم برامج التطبيقات، مثل البريد الإلكتروني، التجارة، قواعد البيانات، برامج إدارة المشروعات، إضافة إلى مختلف الشبكات (الإنترنت، الإكسترنال، الإنترنت)؛
- **القيادة البشرية المعرفية:** إذ تمثل القيادات الرقمية وكل ما يشمل رأس المال الفكري والمديرون، والمحللون للموارد المعرفية فدور صناع المعرفة يكمن في محاولة خلق ثقافة معرفية جديدة داخل الإدارة الإلكترونية، عن طريق تغيير طرق التفكير، وترقية أساليب العمل الإداري، وفق ما يتمتعون به من خبرات، ومعارف في مجال المعلوماتية؛
- **التكامل والترابط بين أجزاء الإدارة:** يجدر التأكيد على ضرورة وجود عنصر التكامل أثناء التأسيس الفعلي لنموذج الإدارة الإلكترونية، عن طريق إعطاء الأولوية لتكامل العمليات، التي تمثل وسيلة تتحدد من خلالها أنظمة المعلومات، ومناهج العمل، وهذا بهدف تجزئة المصالح مما يسمح للمستخدمين بالتوجه نحو شبك واحد.

4.1.2. متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية:

تتمثل في: (زروقي، 2016، الصفحات 242 – 243)

- **التثقيف المستمر** بشأن البيئة الإلكترونية والإدارة الإلكترونية وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات؛
- **التأكيد على إظهار** مزايا الإدارة الإلكترونية وما تقدمه من خدمات وسرعة في اتخاذ القرارات؛
- **استمرارية التدريب** والتثقيف لتهيئة الكادر المتعلم والكفاء في إدارة البيئة الإلكترونية؛
- **متابعة التطورات** وما يستجد من تقنيات تخدم أعمال بناء أحدث النظم والأطر المعلوماتية لصالح إدارة المنظمة، والجمهور المستفيد؛
- **تأمين** مناقلة المعرفة بين المعنيين في الإدارة الإلكترونية؛
- **السعي** نحو إدخال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في نظم مرافق المنظمة كافة؛
- **السعي** نحو مكننة الأعمال والفعاليات والأنشطة التنظيمية؛
- **ربط** المنظمة ومرافقها بشبكة حواسيب كفؤة وفاعلية وتفعيل الإنترنت في كل المنظمات؛
- **ربط** المنظمة بالعالم الخارجي ضمن حزمة إنترنت كفؤة؛
- **استخدام** نظم وأدوات كفؤة لضمان أمن وتحقيق الحماية للبيانات والمعلومات.

2.2. مدخل للبنوك التجارية ووسائل الدفع الإلكترونية:

1.2.2. مفهوم البنوك التجارية:

يقصد بالبنك التجاري المؤسسة التي تسعى إلى تحقيق الربح وهو يتعامل في النقود ومتطلبات النقود. فهو مؤسسة مالية تقوم بخلق الودائع تحت الطلب أي فتح الحسابات الجارية التي تكون محلا للسحب منها بواسطة أصحابها عند الطلب، كما يمكن تحويلها إلى طرف ثالث بواسطة استخدام الشيكات وهذه الوظيفة هي التي تميز البنك التجاري عن أي مؤسسة مالية أخرى. هذا بالإضافة أن الودائع لدى البنك التجاري إنما يتم تداولها كنقود بينما الودائع لدى المؤسسات المالية الأخرى لا تتصف بهذه الصفة (خليل س.، بدون سنة نشر، صفحة 183)

ومن منظور آخر يمكن تعريف البنوك التجارية بأنها تلك المؤسسات المالية التي تتعامل في الديون التي تكون مقبولة على نطاق واسع في سداد ديون الأفراد الآخرين لذا فهي المؤسسات التي يتم من خلالها تبادل النقود الحاضرة بالودائع المصرفية (الشهوري، 2013، صفحة 24)

وأيضاً يقصد بالبنوك التجارية التي تقوم بقبول ودائع تدفع عند الطلب أو لآجال محدودة وتزاول عمليات التمويل الداخلي والخارجي وخدمته وتحقيق أهداف التنمية ودعم الاقتصاد القومي والمباشرة في تنمية الادخار والاستثمار المالي في الداخل والخارج بما في ذلك المساهمة في إنشاء المشاريع (داود م.، 2012، صفحة 48)

من خلال التعريف السابقة نستنتج أن البنوك التجارية هي مؤسسات مالية يتركز نشاطها الأساسي في الوساطة المالية بين ذوي الفوائض المالية وذوي الحاجة إليها، فهي مؤسسة تقوم بمبادلة النقود الحاضرة بالودائع المصرفية والعكس صحيح.

2.2.2. خصائص البنوك التجارية:

تتميز البنوك التجارية بمجموعة من الخصائص نذكرها في الآتي: (عبد الباقي، 2016، الصفحات 109 - 110)

- **حجم البنك التجاري:** كلما كبر حجم البنك كلما زادت درجة المرونة وبالتالي زادت في نفس الوقت المشاكل التي تواجهه ولكن يمكن لهذه البنوك أن تجذب إليها الكفاءات القادرة على مواجهة هذه المشاكل، ونجد أن البنوك الكبيرة تتطلب لامركزية في السلطة الإدارية وتحتاج هذه اللامركزية إلى مهارات إدارية فائقة وفي نفس الوقت يمكن أن يساعد تحقيق مكاسب كبيرة ووفورات هائلة والتي تحققت من الحجم والتخصص إلى إمكانية استقطاب وتدريب مديريين من أصحاب المكانة والمنزلة الرفيعة؛
- **السوق الذي يخدمه البنك:** نجد أن هيكل البنك يتشكل وفقاً لاحتياجات المجتمع الذي يخدمه فنجد أن الاحتياجات الائتمانية للمجتمع تحدد مجالات الإقراض التي يتخصص فيها البنك كما أن طبيعة المجتمع تحدد الخدمات المصرفية الأخرى المتوقعة، حيث نجد أن البنوك الريفية تميل إلى القيام بالإقراض الزراعي، بينما البنوك الحضرية تخصص في تقديم القروض يرهن وكذا منح الائتمان الاستهلاكي؛
- **تنظيم البنك:** نجد أن البنوك التجارية مع اعتمادها على الثقة العامة، وتأثيرها على الاقتصاد القومي تحتاج إلى إدارة متميزة وهيكل تنظيمي وبهذين العنصرين يمكن للبنك أن يحقق الكفاءة القصوى والربحية العالية، وتعتبر البنوك

التجارية منظمة شبه عامة وقومية وينبغي أن يحكمها قواعد محددة، ولذلك نجد أن هيكلها التنظيمي يختلف في بعض النواحي عن منظمات الأعمال الأخرى.

3.2.2. مفهوم وسائل الدفع الإلكترونية:

هي الوسيلة التي تمكن صاحبها من القيام بعمليات الدفع المباشر عن بعد عبر الشبكات العمومية للاتصالات (بركان، 2014، صفحة 370)

وهي أيضا مجموعة التقنيات المعلوماتية الممغنطة إلكترونيا، والتي تسمح بتبادل الأموال بدون الحاجة لتحرير الأوراق (خليل ع.، 2010، صفحة 88)

كما أنها مجموعة الوسائل والتقنيات الإلكترونية المصدرة من طرف البنوك، والتي تسمح بتحويل الأموال بشكل مستمر وآمن من إلغاء العلاقة المباشرة بين المدين والدائن (الرومي، 2004، صفحة 127)

من خلال التعريف السابقة يمكننا تعريف وسائل الدفع الإلكترونية على أنها تلك الأداة المبتكرة التي تقوم بإصدارها البنوك بغية تقديم خدمات مصرفية مطورة، من خلال شبكات اتصال وذلك عن طريق استبدال القيمة المالية بالبضاعة، خدمات أو معلومات إلكترونيا وبالتالي فهي الوسيط لتسهيل عمليات التبادل.

4.2.2. أنواع وسائل الدفع الإلكترونية:

وهي كالتالي:

- **البطاقات البنكية:** هي عبارة عن بطاقة بلاستيكية أو ورقية مصنوعة من مادة يصعب العبث بها، تصدرها البنوك والمؤسسات المالية أو شركات الاستثمار يذكر فيها اسم العميل الصادرة لصالحه ورقم حسابه، فالبطاقات البنكية هي وسيلة نقدية تمكن حاملها من استخدامها المباشر في اقتناء معظم حاجاته أو أداء مقابل ما تحصل عليه من خدمات، وهذا يضمن عدم حمل المبالغ الكبيرة من الأموال ضمان لها ضد مخاطر السرقة أو الضياع أو حتى التلغ؛ (عبدلي، 2017، الصفحات 149-150)

- **البطاقات الذكية:** هي عبارة عن بطاقة بلاستيكية في حجم بطاقة الائتمان، تحتوي على شريط ممغنط يحمل شريحة (رقاقة) إلكترونية أو أكثر، فهي عبارة عن حاسب آلي صغير الحجم مزود بذاكرة مصاحبة، تسمح بتخزين كمية كبيرة من المعلومات، تهتم بالتفاصيل المتناهية عن الحالة المالية لحاملها، الاسم والعنوان، اسم البنك، المبلغ المصروف وتاريخه كما يمكن لهذه الشريحة أن تقوم باسترجاع البيانات ومعالجتها. تعد البطاقة الذكية محفظة إلكترونية لكونها بطاقة مخزنة للقيمة، يعاد تحميلها من حساب العميل لدى البنك من إحدى خطوطه أو من أجهزة الصراف الآلية أو حتى من خلال الحاسب الشخصي الذي يكون مزودا بآلة مجهزة لذلك، تسجل النقود على البطاقة بطريقة رقمية ومحمية من خلال اسم سري وذلك من أجل ضمان من البطاقة. (العاني، 2007، صفحة 191)

- **النقود الإلكترونية:** هي مخزون إلكتروني لقيمة نقدية على وسيلة تقنية يستخدم بصورة شائعة للقيام بمدفوعات لمتعهدين غير من أصدرها ودون الحاجة لوجود حساب بنكي عند إجراء الصفقة وتستخدم كأداة محمولة مدفوعة مقدما؛ (عياش و مناصرة، 2013، صفحة 37)

- **المحافظ الإلكترونية:** هي برنامج يقوم المستخدم بتنزيله في جهازه الحاسوبي ويخزن به رقم بطاقته الحسابية ومعلوماته الشخصية وعند التسوق عبر الإنترنت وفي المواقع التي تقبل الحافظة الإلكترونية، يقوم المشتري بالضغط على حافظته الإلكترونية لتقوم بتعبئة النموذج بشكل أوتوماتيكي. من أهم الشركات الداعمة للحافظة الإلكترونية شركات فيزا، ماستر كارد، وغيرها. (الجدايه و جودت خلف، 2009، صفحة 243)
- **الشبكات الإلكترونية:** وهو مثل الشيك التقليدي تعتمد فكرة وجود الشيك الإلكتروني على وجود وسيط لإتمام عملية التخليص والممثل في جهة التخليص (المصرف) الذي يشترك لديه البائع والمشتري من خلال فتح حساب جاري بالرصيد الخاص بهما مع تحديد التوقيع الإلكتروني لكل منهما وتسجيله في قاعدة البيانات لدى المصرف الإلكتروني؛ (سامي، 2010، صفحة 136)
- **التحويلات المالية الإلكترونية:** هو عملية يتم بموجبها نقل مبلغ معين من حساب إلى آخر عن طريق تقييده في الجانب المدين للأمر والجانب الدائن للمستفيد، سواء أتم هذا التحويل بين حسابين مختلفين في نفس البنك أو في بنكين مختلفين. (أبو فروة م.، 2009، صفحة 56)

5.2.2. خصائص وسائل الدفع الإلكترونية:

نوجزها في الجدول التالي:

الجدول رقم (01): أهم خصائص وسائل الدفع الإلكترونية.

الطبيعة الدولية في الدفع الإلكتروني	يعتبر الدفع الإلكتروني وسيلة مقبولة في جميع الدول وفي جميع أنحاء العالم.
استخدام النقود الإلكترونية	تخصص لعملية الدفع الإلكتروني نقودا على شكل إلكتروني قد تكون على شكل شرائح، برامج أو أقراص ذاكرة.
البعد في تسوية المعاملات الإلكترونية	تسمح الإنترنت بتسوية معاملات الدفع والتي تتسم بالبعد بين أطراف التعامل.
أسلوب الدفع	يتم الدفع إما عن طريق بطاقات مخصصة للشراء عبر الإنترنت أو من خلال البطاقات البنكية العادية. يتم الدفع عبر شبكتين الأولى تختص وفق أطراف التعامل ويلتزم وجود علاقات مالية وتجارية مسبقة بينهم والثانية عامة تتداولها الأفراد دون وجود روابط.

المصدر: صراع كريمة، 2014، ص 30.

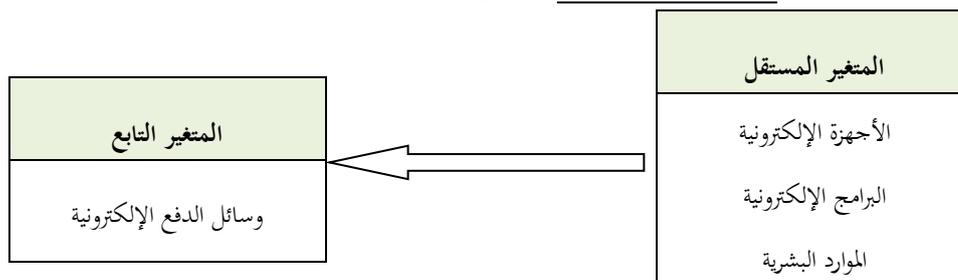
3. إجراءات الدراسة الميدانية حالة بنك الوطني الجزائري BNA بتيارت:

بعد الإلمام بجميع المفاهيم المتعلقة بالإدارة الإلكترونية وتأثيرها في تفعيل وسائل الدفع الإلكترونية في البنوك التجارية، سنحاول في هذا الجزء إسقاط هذه المفاهيم والتأكد من مدى تأثير متطلبات الإدارة الإلكترونية في تفعيل وسائل الدفع الإلكترونية في البنوك التجارية، ومن أجل ذلك قمنا باختيار البنك الوطني الجزائري BNA فرع تيارت.

لربط بين المتغيرات ومعرفة أثر متطلبات الإدارة الإلكترونية في تفعيل وسائل الدفع الإلكترونية في البنوك التجارية، قمنا بتصميم مجموعة من الأسئلة والتي بدورها تنقسم إلى ثلاثة أقسام حيث تضمن القسم الأول المعلومات الشخصية الخاصة بأفراد العينة، أما القسم الثاني فيتعلق بمتطلبات الإدارة الإلكترونية، في حين القسم الثالث تضمن وسائل الدفع الإلكترونية. كما قمنا بتحديد عينة للإجابة عنها ثم تحليلها باستخدام الحزمة الإحصائية SPSS واستخلاص النتائج.

ومما سبق يمكننا توضيح نموذج الدراسة في الشكل التالي:

الشكل رقم (01): نموذج الدراسة الميدانية.



المصدر: من إعداد الباحثين اعتماداً على الجزء النظري.

1.3. المجتمع الإحصائي وعينة الدراسة

تم اختيار العينة قصدية غير احتمالية وتم توزيع 56 إستبانة على مجتمع الدراسة والمتمثل في عمال البنك، وقد دام جمع المعلومات من خلال هذه الوسيلة ما يقارب أسبوعين أما التفريغ فقد دام يومين. وكان استخدام سلم ليكارت الخماسي على الشكل التالي:

الجدول رقم (02): درجات مقياس ليكارت الخماسي.

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

المصدر: محمد خير سليم أبو زيد، 2010، ص 27.

2.3. صدق أداة الدراسة وثباتها

لمعرفة مدى ثبات الاستبيان، وإمكانية استخراجها لأغراض البحث، قمنا بحساب معامل ألفا كرونباخ للتأكد من الاتساق الداخلي، وهو يشير إلى قوة الارتباط والتماسك. وذلك من خلال الجدول التالي:

الجدول رقم (03): ثبات أداة الدراسة.

Statistiques de fiabilité		Statistiques de fiabilité		Statistiques de fiabilité	
Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments	Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments	Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,778	9	,892	15	,904	29

المصدر: مخرجات SPSS_{v22}.

التعليق: من خلال النتائج نلاحظ أن معامل ألفا كرونباخ للفقرات المتعلقة بمتطلبات الإدارة الإلكترونية (15 عبارة) هو 0.892، أما الفقرات المتعلقة بوسائل الدفع الإلكترونية (9 عبارات) فهو 0.778، بينما فقرات الاستبيان ككل كان معاملها هو 0.904، وكلها أكبر من 0.6 وهو الحد الأدنى لقبول الاستبيان كأداة للقياس، وبالتالي يمكننا القول بأن أداة القياس تمتاز بثبات جيد ومناسب لأغراض البحث.

3.3. دراسة خصائص العينة حسب البيانات الشخصية

الجدول رقم (04): توزيع أفراد العينة حسب البيانات الشخصية.

النسبة %	التكرار		
64.3	36	ذكر	الجنس
35.7	20	أنثى	
28.6	16	أقل من 30 سنة	العمر
25	14	من 30 إلى 40 سنة	
21.4	12	من 41 إلى 50 سنة	
25	14	أكثر من 50 سنة	
30.8	17	ثانوي	المستوى التعليمي
44.6	25	ليسانس	
17.9	10	ماستر / ماجستير	
07.1	04	دكتوراه	
37.5	21	أقل من 5 سنوات	عدد السنوات العمل في البنك (الخبرة)
32.1	18	من 5 سنوات إلى 10 سنوات	
10.7	06	من 11 إلى 15 سنة	
19.6	11	أكثر من 15 سنة	
30.4	17	لا يوجد	عدد الدورات التدريبية في مجال الإدارة الإلكترونية
37.5	21	دورة واحدة	
32.1	18	أكثر من دورة	

المصدر: من إعداد الباحثين اعتماداً على مخرجات SPSS_{v22}.

التعليق: يوضح لنا الجدول أعلاه بأن عدد الذكور في عينة الدراسة هو 36 مفردة من مجموع 56 مفردة، ما يمثل نسبة 64.3%. أما بالنسبة لعدد الإناث فكان 20 مفردة من مجموع 62، ما يمثل نسبة 35.7%. نلاحظ من النتائج أن أغلبية أفراد العينة هم من الفئة العمرية أقل من 30 سنة حيث بلغت نسبتهم 28.6%، حين أن أقل نسبة هي فكانت للفئة العمرية بين 41 و 50 سنة بنسبة 21.4%. من خلال الجدول نلاحظ بأن فئة ليسانس الأكثر تكراراً في عينة الدراسة وذلك بنسبة 44.6%، أما بالنسبة للفئة الأقل تكراراً فهي فئة الدكتوراه بنسبة 7.1% (04 مفردات). أما فيما يخص الخبرة فإن 37.5% هم من يمتلكون خبرة تقل عن 5 سنوات، في حين أن نسبة 10.7% فقط للأفراد التي تتراوح خبرتهم ما بين 11 إلى 15 سنة.

كما أن أغلبية أفراد العينة كانت عدد الدورات التدريبية في مجال الإدارة الإلكترونية دورة واحدة بنسبة 37.5% أما عدم وجود الدورات التدريبية فكانت النسبة الأقل 30.4%.

4.3. تحليل اتجاهات أفراد العينة

بعد أن قمنا بتحليل خصائص العينة، سنقوم باستخدام الإحصاء الوصفي ممثلاً في المتوسط الحسابي للتعرف على اتجاه العام لآراء أفراد العينة. يتم عرض نتائج الدراسة من خلال جداول اتجاه العبارات المكونة للاستبيان، وذلك بحساب المتوسط المرجح لإجابات العينة على العبارات الواردة في الشكل المشابه لمقياس لكارتر الخماسي بغرض معرفة اتجاه آراء أفراد العينة معتمدين في ذلك على مخرجات برنامج (SPSS).

1.4.3. بالنسبة للمحور الأول (متطلبات الإدارة الإلكترونية)

الجدول رقم (05): اتجاه العبارات بالنسبة للمحور الأول (متطلبات الإدارة الإلكترونية).

العدد	المحور الأول: متطلبات الإدارة الإلكترونية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه
الأجهزة الإلكترونية	يتوفر لدى البنك العدد الكافي من أجهزة الحاسوب اللازمة للقيام بالعمل	4.02	1.120	موافق
	أجهزة الحاسوب مجهزة بشبكة اتصال داخلية وخارجية	4.18	0.811	موافق
	تفقد النشاطات الأساسية في البنك من خلال أجهزة الإعلام الآلي كمبيوتر	4.32	0.716	موافق
	يتم تحديث أجهزة الحاسوب في البنك بشكل منتظم	4.27	0.587	موافق
	يتوفر لدى البنك بدائل فورية لتسيير المعاملات في حالة وجود خلل في أحد أجهزة الحاسوب	3.89	1.155	موافق
البرامج الإلكترونية	يتوفر البنك على برمجيات متطورة	4.36	0.883	موافق بشدة
	وجود تحديث دائم للبرامج القديمة ومواكبة البرامج الحديثة	4.30	1.190	موافق بشدة
	البرامج المستخدمة في البنك تتناسب مع طبيعة العمل المطلوب	4.32	0.664	موافق
	يستخدم البنك الأنظمة الخبيرة	4.36	0.841	موافق بشدة
	يحرص البنك على توفير أنظمة حماية متطورة لحماية بياناتها المختلفة	4.27	0.646	موافق
الموارد البشرية	يوفر البنك دورات تدريبية لتحسين مهارات ومعارف العاملين في مجال استخدام جهاز الحاسوب	4.02	1.120	موافق
	يتوفر البنك على موارد بشرية مؤهلة (عاملين) قادرة على التنفيذ الإلكتروني للعمليات المصرفية	4.18	0.811	موافق
	يوجد لدى الكوادر البشرية في البنك اهتمام بتطبيقات الحاسوب	4.32	0.716	موافق
	يوجد في البنك كوادر بشرية قادرة على تسيير الموقع الإلكتروني	4.27	0.587	موافق
	لدى البنك مهندسون قادرين على تطوير البرمجيات المستخدمة في البنك بكل سهولة	3.89	1.155	موافق
متوسط عبارات المحور الأول		4.197	0.564	/

المصدر: من إعداد الباحثين اعتماداً على مخرجات spss_{v22}.

التعليق: بالنسبة لاتجاه عبارات المحور الأول المتعلق بمتطلبات الإدارة الإلكترونية حيث يتضح أن المتوسطات الحسابية في البعد الأول تراوحت ما بين 3.89 إلى 4.32 بانحرافات معيارية تراوحت ما بين 0.581 إلى 1.155 بدرجة تقدير موافق، أما في البعد الثاني تراوحت ما بين 4.27 إلى 4.36 بانحرافات معيارية تراوحت ما بين 0.646 إلى 1.190 بدرجة تقدير موافق بشدة، وفيما يخص البعد الثالث تراوحت ما بين 3.89 إلى 4.32 بانحرافات معيارية تراوحت ما بين 0.581 إلى 1.155 بدرجة تقدير موافق.

أما المتوسط العام للمحور الأول ككل فقد بلغ 4.197 بانحراف معياري 0.564 وبدرجة تقدير موافق، مما يدل على أن هناك تباين في إجابات العينة المدروسة، مما يشير أن البنك يوفر متطلبات الإدارة الإلكترونية من أجهزة وبرامج وموارد بشرية.

2.4.3. بالنسبة للمحور الثاني (وسائل الدفع الإلكترونية)

الجدول رقم (06): اتجاه العبارات بالنسبة للمحور الثاني (وسائل الدفع الإلكترونية).

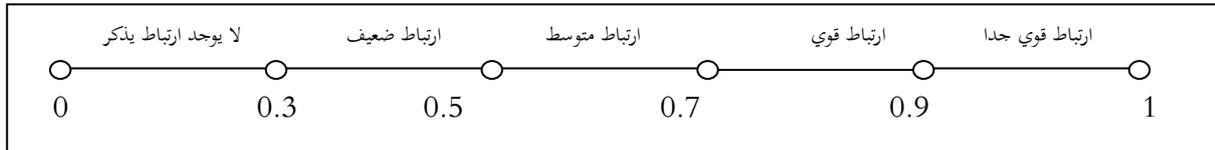
الاتجاه	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	المحور الثاني: وسائل الدفع الإلكترونية
موافق	0.765	4.18	تحسن وتسهيل وسائل الدفع الإلكترونية سير الإجراءات الإدارية
موافق	0.713	4.23	تدعم وسائل الدفع الإلكترونية الخدمات المقدمة من طرف البنك
موافق	0.846	4.11	يسعى البنك إلى جذب أكبر عدد من الزبائن وذلك من خلال وسائل الدفع الإلكترونية
موافق بشدة	0.685	4.45	تحرص إدارة البنك أن يكون تواصل دائم مع عملائها من خلال وسائل الدفع الإلكترونية
موافق	0.558	4.38	تساهم وسائل الدفع الإلكترونية في تقليل التكاليف، تقليل الجهد، وسرعة الإنجاز
موافق بشدة	0.883	4.30	إن سرعة عمليات التحويل الإلكتروني وانخفاض تكلفتها يعود ذلك لتحقيق رضا العملاء
موافق بشدة	1.190	4.32	زيادة إيرادات البنك من خلال استخدام وسائل الدفع الإلكترونية
موافق	0.664	4.36	يتم استخدام التوقيعات الإلكترونية المشفرة
موافق بشدة	0.841	4.15	عدم الشعور بالأمان من قبل العملاء عند التعامل بوسائل الدفع الإلكترونية
/	0.487	4.297	متوسط عبارات المحور الثاني

المصدر: من إعداد الباحثين اعتماداً على مخرجات spss_{v22}.

التعليق: فيما يخص اتجاه عبارات المحور الثاني المتعلق بالوسائل الدفع الإلكترونية يتضح أن متوسط العام للمحور ككل بلغ 4.297 بانحراف معياري 0.487 بدرجة تقدير موافق، ما يوضح لنا أن البنك يوفر وسائل دفع إلكترونية فعالة تسمح للعملاء بتسهيل معاملاتهم مع البنك، ومن خلال الانحرافات المعيارية نلاحظ بأن الإجابة على العبارة (4) أكثر تجانساً بمتوسط حسابي 4.45 وانحراف معياري 0.685 وأن العبارة (3) أقل تجانساً عن الباقي العبارات الأخرى بمتوسط حسابي 4.11 وانحراف معياري 0.846، كما نلاحظ أن المتوسط الحسابي لأغلب العبارات يتجه إلى موافق.

5.3. تحليل معامل الارتباط بيرسون

الشكل رقم (02): الخط البياني لمعامل الارتباط (بيرسون).



المصدر: من إعداد الباحثين اعتمادا على كتب الإحصاء.

جدول رقم (07): معامل الارتباط بيرسون.

Corrélations					
	المحور 1: متطلبات الإدارة الإلكترونية	المحور 2: وسائل الدفع الإلكترونية	البعد 1: الأجهزة الإلكترونية	البعد 2: البرامج الإلكترونية	البعد 3: الموارد البشرية
المحور 1: متطلبات الإدارة الإلكترونية Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	1 ,000 56	,812** ,000 56	,964** ,000 56	,831** ,000 56	,964** ,000 56
المحور 2: وسائل الدفع الإلكترونية Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	,812** ,000 56	1 ,000 56	,661** ,000 56	,931** ,000 56	,661** ,000 56
البعد 1: الأجهزة الإلكترونية Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	,964** ,000 56	,661** ,000 56	1 ,000 56	,654** ,000 56	1,000** ,000 56
البعد 2: البرامج الإلكترونية Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	,831** ,000 56	,931** ,000 56	,654** ,000 56	1 ,000 56	,654** ,000 56
البعد 3: الموارد البشرية Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	,964** ,000 56	,661** ,000 56	1,000** ,000 56	,654** ,000 56	1 ,000 56

المصدر: مخرجات spss_v22 .

التعليق: من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أنه يوجد علاقة ارتباط قوية تتمثل في 81.2% تذكر بين محور متطلبات الإدارة الإلكترونية ووسائل الدفع الإلكترونية، وهذا راجع إلى أن بنك الوطني الجزائري في ولاية تيارت يطبق متطلبات الإدارة الإلكترونية في تفعيله لوسائل الدفع الإلكترونية، إضافة إلى أنه توجد علاقة ارتباط قوية بين وسائل الدفع الإلكترونية وكل من الأجهزة والبرامج الإلكترونية إضافة إلى الموارد البشرية والتي كانت قيمهم على التوالي 0.661،

0.931، 0.661 وهذا يدل على أنه وسائل الدفع الإلكترونية في بنك محل الدراسة يعتمد بالدرجة الأولى في تفعيله على أجهزة الحاسوب والبرامج المتطورة إضافة إلى كوادرات بشرية مؤهلة.

6.3. اختبار الفرضيات

1.6.3. الفرضية الأولى: والتي تنص على أن " توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الأجهزة الإلكترونية ووسائل الدفع الإلكترونية ببنك محل الدراسة".

الجدول رقم (08): انحدار متغير الأجهزة الإلكترونية على متغير وسائل الدفع الإلكترونية.

Coefficients ^a					
Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	T	Sig.
	B	Ecart standard	Bêta		
1 (Constante)	2,155	,334		6,445	,000
البعد: 1 الأجهزة الإلكترونية	,518	,080	,661	6,477	,000

a. Variable dépendante : الإلكترونية الدفع وسائل: 2 محور :

المصدر: مخرجات SPSS_{v22}.

من معطيات الجدول يمكننا صياغة معادلة الانحدار بالنسبة للبعد الأول كمايلي:

$$Y=2.155+0.518x$$

النتيجة: من الجدول رقم 08 نلاحظ: ($\text{Sig} = 0.000 < 0.05$) وبالتالي نقبل الفرضية الأولى.

أي أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين الأجهزة الإلكترونية وتفعيل وسائل الدفع الإلكترونية في بنك الوطني الجزائري لولاية تيارت.

2.6.3. الفرضية الثانية: والتي تنص على أن " توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين البرامج الإلكترونية ووسائل الدفع الإلكترونية ببنك محل الدراسة".

الجدول رقم (09): انحدار متغير البرامج الإلكترونية على متغير وسائل الدفع الإلكترونية.

Coefficients ^a					
Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	T	Sig.
	B	Ecart standard	Bêta		
1 (Constante)	,990	,178		5,564	,000
البعد: 2 البرامج الإلكترونية	,765	,041	,931	18,761	,000

a. Variable dépendante : الإلكترونية الدفع وسائل: 2 محور :

المصدر: مخرجات SPSS_{v22}.

من معطيات الجدول يمكننا صياغة معادلة الانحدار بالنسبة للبعد الثاني كمايلي:

$$Y=0.99+0.765x$$

النتيجة: من الجدول رقم 09 نلاحظ: ($\text{Sig} = 0.000 < 0.05$) وبالتالي نقبل الفرضية الثانية. أي أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين البرامج الإلكترونية وتفعيل وسائل الدفع الإلكترونية في بنك الوطني الجزائري لولاية تيارت.

3.6.3. الفرضية الثالثة: والتي تنص على أن " توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الموارد البشرية ووسائل الدفع الإلكترونية ببنك محل الدراسة".

الجدول رقم (10): انحدار متغير الموارد البشرية على متغير وسائل الدفع الإلكترونية.

Coefficients ^a					
Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
	B	Ecart standard	Bêta		
1 (Constante)	2,155	,334		6,445	,000
البعد: 3 الموارد البشرية	,518	,080	,661	6,477	,000

a. Variable dépendante : الإلكترونية الدفع وسائل 2: المحور

المصدر: مخرجات SPSS_{v22}.

من معطيات الجدول يمكننا صياغة معادلة الانحدار بالنسبة للبعد الأول كما يلي:

$$Y = 2.155 + 0.518x$$

النتيجة: من الجدول رقم 10 نلاحظ: ($\text{Sig} = 0.000 < 0.05$) وبالتالي نقبل الفرضية الثالثة. أي أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين الموارد البشرية وتفعيل وسائل الدفع الإلكترونية في بنك الوطني الجزائري لولاية تيارت.

4. خاتمة:

تعد الإدارة الإلكترونية كمنظومة للأعمال والأنشطة المنفذة عبر الشبكات، وذلك من خلال تحسين نوعية خدماتها وترقيتها، والسعي إلى عصرنه إدارتها وتطوير خدماتها العمومية بأسلوب جديد ومعاصر لتقديم أفضل الخدمات للزبون بشكل لائق، في كل وقت ومن أي مكان مع أقل التكاليف والمعاناة، مما يولد الثقة بين الزبون والإدارة. إن تطبيق متطلبات الإدارة الإلكترونية يعد كآلية لتفعيل وسائل الدفع الإلكترونية في البنوك التجارية، وذلك من خلال تطوير خدماتها، وهو ما جعل الإدارة الإلكترونية تمثل الخيار التنظيمي الأول لجميع البنوك التجارية، ولا سبيل لتحسين أدائها وخدماتها إلا بالتحول للنموذج الإلكتروني لما يمنحه من امتيازات تسهيلات.

1.4 نتائج الدراسة: قدمت الدراسة الحالية نمودجا لاختبار أثر متطلبات الإدارة الإلكترونية في تفعيل وسائل الدفع الإلكترونية في البنوك التجارية في بنك الوطني الجزائري فرع تيارت، وفيما يلي حوصلة نتائج الدراسة:

- أظهرت نتائج الدراسة بوجود علاقة بين الأجهزة الإلكترونية ووسائل الدفع الإلكترونية بينك الوطني الجزائري في ولاية تيارت وهذا راجع إلى استعمال العتاد الحاسوبي وتنفيذ النشاطات الأساسية من خلالها، والقيام بتحديثها بشكل منتظم؛
 - وجود برامج إلكترونية على مستوى بنك محل الدراسة من أجل تفعيل وسائل الدفع الإلكترونية، وهذا راجع إلى مواكبة البرامج الحديثة إضافة إلى تناسبها مع طبيعة العمل المطلوب في بنك الوطني الجزائري.
 - من خلال الدراسة وجدنا أنه يوجد علاقة بين المورد البشري ووسائل الدفع الإلكترونية وذلك نتيجة وجود كوادر بشرية قادرة على تسيير الموقع الإلكتروني الخاص بالبنك، إضافة إلى وجود مؤهلين قادرين على التنفيذ الإلكتروني للعمليات المصرفية، فللمورد البشري مكانة هامة في بنك الوطني الجزائري، فهو دعامة البنك وعنصرها الفاعل، ومع الانتقال لاستخدام متطلبات الإدارة الإلكترونية يتحتم عليه الاستعداد للانغمار السليم فيها؛
 - الإدارة الإلكترونية تساهم بشكل كبير وفعال في تفعيل وسائل الدفع الإلكترونية في البنوك التجارية، مما تحقق له النجاح والتميز، وهذا ما تم تأكيده من خلال معاملات التحديد والانحدار التي كانت ذات دلالة إحصائية؛
 - تطبيق بنك الوطني الجزائري BNA بولاية تيارت لمتطلبات الإدارة الإلكترونية يرقى إلى المستوى المطلوب؛
 - لمتطلبات الإدارة الإلكترونية القدرة الهائلة لإمكانية التخزين والتجميع ومعالجة البيانات والمعلومات؛
 - تهدف الإدارة الإلكترونية إلى تقديم الخدمات إلكترونياً في أي مكان وزمان مما يؤدي إلى جودة وتحسين الأداء وسرعة التنفيذ وخفض التكلفة، والسرعة والدقة في تقديم الخدمات وتطوير وسائل الدفع الإلكترونية وتبسيط الإجراءات البنكية وتوفير المعلومات الصحيحة؛
 - من خلال الدراسات السابقة في هذا المجال والتي تبنت وجود بنية تحتية حديثة للاتصالات والمعلومات إضافة إلى وجوب الارتقاء بالعنصر البشري، وذلك بتدريب الكوادر البشرية على متطلبات الإدارة الإلكترونية وعلى الاستخدام الأحدث للنظم البنكية.
- 2.4. التوصيات:** من أهم التوصيات التي توصلت إليها هذه الورقة البحثية ما يلي:
- نشر الوعي الإلكتروني سواء للعاملين أو الزبائن وتزويدهم بمعارف جديدة تسمح بتحسين الإدارة الإلكترونية؛
 - العمل على زيادة الوعي بمتطلبات الإدارة الإلكترونية والتي تتمثل في الأجهزة والبرامج الإلكترونية إضافة إلى الموارد البشرية وذلك من أجل تحقيق الميزة التنافسية في بنك محل الدراسة؛
 - إلزام البنوك التجارية وخاصة بنك الوطني الجزائري لولاية تيارت بضرورة تطوير وسائل الدفع الإلكترونية في بيئتها بشكل متجدد وذلك لتحسين الأداء؛
 - جلب الكفاءات البشرية المتميزة في مجال الإدارة الإلكترونية من مدراء وعمال لتطوير البرامج ومواكبة مختلف التطورات التكنولوجية؛

- تكثيف الدورات التدريبية للعاملين تماشيا مع التطورات التكنولوجية الحديثة، وهو ما يحقق ثقة العامل بنفسه مما ينعكس إيجابيا على رفع روح المعنوية في أداء العمل؛
- لا بد من تقوية البنية التحتية للجهاز الإداري لبنك محل الدراسة، وذلك بزيادة الاعتماد على وسائل الدفع الإلكترونية في المعاملات، والتوسع في استخدام شبكة الإنترنت لتقديم تشكيلة متنوعة من الخدمات وبكفاءة عالية وتكلفة أقل؛
- تفعيل المواقع الإلكترونية المقامة حاليا من خلال عملها المستمر دون انقطاع والاستجابة لطلبات الزبائن وذلك يتطلب استمرار عمل شبكة الانترنت في إدارة البنك، ووضع نظام مناسب من الحوافز للموظفين والعاملين.

3.4. اقتراحات الدراسة: وفقا لنتائج هذه الدراسة واستكمالا لها، وخصوصا في ظل وجود متغيرات التي لم يتسنى لنا تناولها، يمكن أن نقترح العناوين التالية كآفاق بحثية يمكن دراستها:

- مستوى تطبيق الإدارة الإلكترونية في البنوك التجارية.
- واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في البنوك التجارية.
- أثر وظائف الإدارة الإلكترونية على أداء المؤسسات المصرفية.
- دور الإدارة الإلكترونية في تحقيق الميزة التنافسية للبنوك.

5. قائمة المراجع:

- أمينة بركان، (2014)، الصيرفة الإلكترونية كحتمية لتفعيل أداء الجهاز المصرفي - حالة الجزائر-، رسالة دكتوراه، جامعة الجزائر 03، كلية علوم التسيير، تخصص نقود ومالية، الجزائر.
- إيمان العاني، (2007)، البنوك التجارية وتحديات التجارة الإلكترونية، رسالة ماجستير، جامعة منتوري قسنطينة، كلية العلوم الاقتصادية، تخصص بنوك وتأمينات، الجزائر.
- بشرى محمد سامي، (2010)، إمكانية تبني وتطبيق مفهوم المصارف الإلكترونية دراسة استطلاعية لعينة من المصارف التجارية في مدينة دهوك، مجلة جامعة كربلاء العلمية، المجلد 08، العدد 01، العراق، الصفحات 127 - 146.
- زويير عياش، مناصرة سميرة، (2013)، دور وسائل الدفع الإلكتروني في تحسين الأداء البنكي، ملتقى الوطني الثالث حول: الصيرفة الإلكترونية التقليدية ومتطلبات التموقع الجيد، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة أم البواقي.
- سامي خليل، بدون سنة نشر، النقود والبنوك، بدون طبعة، مصر: شركة كاظمة للنشر والترجمة والتوزيع.
- سماعيل إبراهيم عبد الباقي، (2016)، إدارة البنوك التجارية، الطبعة الأولى، عمان: دار غيداء للنشر والتوزيع.
- عبد الرزاق غزال، (2013)، الإدارة الإلكترونية وحركية تداول المعلومات بالمؤسسة -دراسة حالة مؤسسات الاتصالات-، مجلة العلوم الاجتماعية والإنسانية، المجلد 03، العدد 04، الجزائر: جامعة محمد بوضياف بالمسيلة، الصفحات 133 - 152.
- عبد القادر خليل، (2010)، مبادئ الاقتصاد النقدي والمصرفي، الجزء الأول، الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية.
- عبد الله حسن مسلم، (2015)، إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات، الطبعة الأولى، عمان: دار المعترف للنشر والتوزيع.
- علي سعد محمد داود، (2012)، بنوك ومحافظ الاستثمار مدخل دعم واتخاذ القرار، بدون طبعة، الإسكندرية: دار التعليم الجامعي.

- عمر أحمد أبو هاشم الشريف، أسامة محمد عبد الحليم، و هشام محمد بيومي، (2013)، الإدارة الإلكترونية مدخل إلى الإدارة التعليمية الحديثة، الطبعة الأولى، عمان: دار المناهج للنشر والتوزيع.
- فريد كورتل، سليمان تيش سليمان، (2015)، الإدارة الإلكترونية، الطبعة الأولى، عمان: زمزم للنشر والتوزيع.
- محمد أمين الرومي، (2004)، التعاقد الإلكتروني عبر الأنترنت، بدون طبعة، مصر: المطبوعات الجامعية.
- محمد نور صالح الجدايه، و سناء جودت خلف، (2009)، تجارة إلكترونية، الطبعة الأولى، عمان: دار الحامد للنشر والتوزيع.
- محمود محمد أبو فروة، (2009)، الخدمات البنكية الإلكترونية عبر الأنترنت، الطبعة الأولى، عمان: دار الثقافة.
- مصطفى محمد الشهوري، (2013)، إدارة البنوك التجارية، الطبعة الأولى، الإسكندرية: دار الفكر الجامعي.
- مصطفى يوسف كافي، (2011)، الإدارة الإلكترونية، بدون طبعة، سوريا: دار ومؤسسة رسلان للطباعة والنشر والتوزيع.
- نسرين زروقي، (2016)، الإدارة الإلكترونية كأحد إفرات عالم تكنولوجيا الإنترنت والتجارة الإلكترونية، مجلة الاقتصاد الجديد، المجلد 07، العدد 02، الجزائر: جامعة خميس مليانة، الصفحات 229 - 244.
- وفاء عبدلي، (2017)، وسيلة الدفع الإلكترونية بين حتمية العولمة المصرفية وواقع الوظيفة النقدية في الجزائر، مجلة الدراسات والبحوث القانونية، المجلد 02، العدد 02، الصفحات 147 - 160.