

## تحليل واقع الصيرفة الإلكترونية في بنك التنمية المحلية- وجهة نظر العملاء في ولاية قسنطينة -

### Analysis of the Reality of Electronic Banking at the Local Development Bank- the Perspective of Customers in Constantine Province-

سيف الإسلام النوي بلعابد<sup>1\*</sup> ، عبد الله لفايدة<sup>2</sup> ، نسرين مزنر<sup>3</sup>

<sup>1</sup> مخبر الدراسات والبحوث التسويقية، جامعة عبد الحميد مهري -قسنطينة2 (الجزائر)،  
nouisi.belabed@univ-constantine2.dz

<sup>2</sup> مخبر الدراسات والبحوث التسويقية، جامعة عبد الحميد مهري-قسنطينة2 (الجزائر)،  
abdellah.lefaida@univ-constantine2.dz

<sup>3</sup> مخبر المقالاتية واستراتيجيات الابتكار في بيئة المال والأعمال، جامعة جيجل، 18000 جيجل (الجزائر)،  
nesrine.mezener@univ-jjel.dz

تاريخ الاستلام: 2024/08/17 تاريخ قبول النشر: 2024/10/31 تاريخ النشر: 2024/12/31

**المخلص:** هدفت الدراسة إلى تقييم مدى رضا عملاء بنك التنمية المحلية في ولاية قسنطينة عن جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية، بالإضافة إلى التعرف على المعوقات التي تحد من استخدام الصيرفة الإلكترونية. استندت الدراسة إلى المنهج الوصفي التحليلي، حيث تم توزيع استبيان على عينة مكونة من 210 عميل. وتوصلت إلى وجود درجة ملحوظة من الرضا بين العملاء حول الخدمات المصرفية الإلكترونية، مع توازن في التوزيع بين الجنسين وميل الشباب لاستخدام هذه التقنيات. ومع ذلك، تم تحديد بعض التحديات التقنية والأمنية والقصور في البنية التحتية التكنولوجية التي تؤثر على تجربة العملاء.  
**الكلمات المفتاحية:** الصيرفة الإلكترونية، الخدمات المصرفية، بنك التنمية المحلية، رضا العملاء.  
تصنيف JEL: G21، O33.

**Abstract:** The study aimed to assess customer satisfaction with the Local Development Bank in Constantine's electronic banking services and identify obstacles to their use. Using a descriptive-analytical approach, a questionnaire was distributed to 210 customers. The findings revealed significant satisfaction with electronic banking, with balanced gender distribution and a preference among young people. However, technical and security challenges and technological infrastructure deficiencies were identified, affecting the customer experience.

**Keywords:** Electronic Banking, Banking Services, Local Development Bank, Customer Satisfaction.

**Jel Classification Codes:**G21, O33.

\* المؤلف المرسل: سيف الإسلام النوي بلعابد

## 1. مقدمة:

في ظل الثورة الرقمية التي تشهدها أنظمة الخدمات المالية، أصبحت الصيرفة الإلكترونية من أبرز التطورات التي أعادت تشكيل كيفية تقديم الخدمات المصرفية، وذلك بالاعتماد على ما أنتجته التكنولوجيا وثورة المعلومات من وسائل حديثة متطورة، والتي أدت إلى استبدال بعض الخدمات التقليدية بأخرى إلكترونية.

في السنوات الأخيرة، شهدنا تطورا ملحوظا في مجال الصيرفة الإلكترونية، حيث أصبحت الخدمات المصرفية عبر الإنترنت والتطبيقات المصرفية الذكية جزءا لا يتجزأ من حياة الأفراد وأعمالهم اليومية، مما أدى إلى ظهور كيانات مصرفية جديدة تعتمد بشكل رئيسي على التكنولوجيا الحديثة، مثل المصارف الإلكترونية التي تعمل في بيئة رقمية بالكامل. يُعزى هذا التطور إلى قدرة الصيرفة الإلكترونية على تقليل التكاليف التشغيلية وتعزيز الكفاءة، مما يجعلها خيارا جذابا للبنوك والعملاء على حد سواء.

يشهد بنك التنمية المحلية في الجزائر، كأحد المؤسسات المصرفية العمومية الرائدة، تحولا ملحوظا في تقديم خدماته عبر القنوات الرقمية. وتأتي ولاية قسنطينة كإحدى كبرى الولايات الجزائرية، حيث ينعكس فيها بوضوح تأثير الصيرفة الإلكترونية على مختلف الفئات الاقتصادية والاجتماعية. لذا، فإن تحليل واقع الصيرفة الإلكترونية في هذا البنك من وجهة نظر العملاء، يمثل خطوة هامة لفهم مدى فعالية هذه الخدمات، ومدى تحقيقها للأهداف المرجوة منها.

وعليه بالرغم من التقدم التقني والابتكارات التي تقدمها الصيرفة الإلكترونية، تظل هناك تساؤلات حول مدى رضا العملاء عن الخدمات المقدمة، وكذلك حول التحديات والمشاكل التي يواجهونها. ومن ثم يتجلى السؤال الرئيسي في:

ما مدى فعالية الصيرفة الإلكترونية لبنك التنمية المحلية في تلبية احتياجات العملاء في ولاية قسنطينة؟ وما هي المعوقات التي تؤثر على تجربتهم؟

## • فرضيات الدراسة:

تتعلق دراستنا من الفرضيات التالية التي تهدف إلى تحليل واقع الصيرفة الإلكترونية في بنك التنمية المحلية من وجهة نظر العملاء في ولاية قسنطينة:

- الفرضية الأولى: هناك درجة رضا ملحوظة بين عملاء بنك التنمية المحلية في ولاية قسنطينة عن خدمات الصيرفة الإلكترونية المقدمة؛

- الفرضية الثانية: تواجه الصيرفة الإلكترونية بعض المعوقات التي تؤثر على تجربة العملاء.

• الدراسات السابقة:

قام العديد من الباحثين والأكاديميين بدراسة الصيرفة الإلكترونية، مما أدى إلى ظهور مجموعة من الدراسات التي تناولت هذا الموضوع من جوانب مختلفة. من بين أبرز هذه الدراسات:

- **الدراسة الأولى:** (بركان ، 2014)، هدفت إلى معرفة السمات العامة للصيرفة الإلكترونية ومدى تأثير اعتمادها على أداء الجهاز المصرفي الجزائري، وذلك استنادا على المنهج الوصفي التحليلي، ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة أن اعتماد الصيرفة الإلكترونية يؤثر إيجابا على كفاءة وفاعلية البنك، بالإضافة إلى زيادة في أدائه من خلال زيادة ربحيته وتحسين علاقته مع عملائه؛

- **الدراسة الثانية:** (ميهوب ، 2014)، هدفت إلى تحديد أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء التجاري والمالي للمصارف الفرنسية، بالاستناد على المنهج الوصفي والاستقرائي، ولقد توصلت الدراسة إلى أن وجود التقنيات الحديثة يساعد المصارف على تطوير أدائها التجاري من خلال تحسين جودة الخدمة المصرفية، التحكم في التكاليف، والمساهمة في تحقيق التنويع في طرق عرض الخدمة؛

- **الدراسة الثالثة:** (عراية، 2012)، هدفت إلى إبراز الدور الذي تلعبه تكنولوجيا الخدمات المصرفية الإلكترونية كاتجاه حديث لتطوير وعصرنة المصارف الجزائرية، وتوصل إلى أن دخول المصارف الجزائرية للعالم الإلكتروني دون استراتيجية متكاملة، ورؤية واضحة، بالإضافة إلى التقنيات الحديثة المناسبة، سوف يؤدي إلى الفشل لأن الاندماج في الاقتصاد الإلكتروني يتطلب استثمارات هائلة في جميع المجالات، كما أن الأمر يحتاج إلى تطوير وسائل الحماية والأمن من أجل ضمان سرية جميع العمليات المصرفية؛

- **الدراسة الرابعة:** (ضاهر ، 2017)، هدفت إلى دراسة معوقات تطبيق الصيرفة الإلكترونية في فروع المصارف التجارية الخاصة العاملة في مدينة اللاذقية. وقد اعتمدت على استبانة موزعة على عينة من 65 من المدراء والخبراء في مجال

الصيرفة الإلكترونية. ولقد أظهرت النتائج أن المعوقات الاجتماعية والثقافية جاءت في المرتبة الأولى، وفي المرتبة الثانية جاءت المعوقات التقنية والفنية، بينما في المرتبة الثالثة العوامل الأمنية والقانونية، وفي المرتبة الرابعة جاءت المعوقات الاقتصادية، وأخيرا معوقات البنية التحتية؛

- **الدراسة الخامسة:** (طرشي، عبو، و بوفليح، 2018)، هدفت إلى دراسة المتطلبات التي يمكن توفيرها لتطوير الصيرفة الإلكترونية في الجزائر، ومن بين النتائج المتوصل إليها أن النظام المصرفي الجزائري لا يزال يفتقر إلى الحدائق في ظل هيمنة كاملة للبنوك العمومية، وضعف عمليات الوساطة المالية بالإضافة إلى عدم توفر البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات التي تعتبر أساسية لاعتماد الصيرفة الإلكترونية؛

- **الدراسة السادسة:** (kolodinsky, Hogarth, & Shue, 2000)، تستعرض هذه الدراسة التي أجريت على عملاء البنوك الأمريكية العوامل المؤثرة في تبني التكنولوجيا المصرفية الحديثة، حيث تم تناول عدة جوانب تشمل الصراف الآلي، بنوك الإنترنت، تحويل الأموال، والدفع الإلكتروني. وقد أشارت النتائج إلى أن المتغيرات الديموغرافية تلعب دوراً محورياً في تبني العملاء لتكنولوجيا الصيرفة الإلكترونية. وأظهرت الدراسة أن كبار السن والأفراد ذوي المستويات التعليمية المنخفضة يواجهون صعوبات في التفاعل مع هذه التكنولوجيا. كما أكدت الدراسة على أهمية دور البنوك في تعزيز تبني التكنولوجيا البنكية الإلكترونية بين عملائها، من خلال إبراز المزايا التي تقدمها هذه التكنولوجيا مثل توفير الوقت والجهد. وخلصت إلى ضرورة اعتماد البنوك لسياسات تدعم تعزيز ثقة العملاء في أنظمة الصيرفة الإلكترونية.

#### • أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة إلى تقييم مدى رضا العملاء في ولاية قسنطينة عن جودة وكفاءة الخدمات المصرفية الإلكترونية المقدمة من بنك التنمية المحلية، بالإضافة إلى التعرف على التحديات والمشاكل التي يواجهونها أثناء استخدام الصيرفة الإلكترونية. وبالتالي السعي لتقديم رؤى قيمة حول واقع الصيرفة الإلكترونية في بنك التنمية المحلية، مما يسهم في تعزيز جودة الخدمات المصرفية الرقمية في الجزائر.

### • نهج الدراسة:

تعتمد الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، أين سيتم التطرق للإطار المفاهيمي للصيرفة الإلكترونية، ثم جمع البيانات من خلال استبيان موجه إلى عملاء بنك التنمية المحلية في ولاية قسنطينة. ثم سيتم تحليل النتائج باستخدام تقنيات إحصائية لفهم الاتجاهات، وتقديم توصيات مبنية على النتائج لتحسين مستوى الخدمات المصرفية الإلكترونية المقدمة.

### • حدود الدراسة:

لتقديم تحليل شامل وإيجاد فهم متعمق لإشكالية الدراسة، تم تحديد نطاق الدراسة وفقا للمعايير التالية:

- **الحدود المكانية:** أجريت الدراسة الميدانية على بنك التنمية المحلية في ولاية قسنطينة، حيث تم اختيار هذا الموقع لتسليط الضوء على مدى رضا العملاء عن واقع الصيرفة الإلكترونية؛
- **الحدود الزمنية:** تمت الدراسة خلال فترة زمنية تمتد من شهر ماي إلى جوان 2024، مما يتيح تحليلا دقيقا للبيانات التي تم جمعها خلال هذه الفترة.

## 2. الإطار المفاهيمي للصيرفة الإلكترونية:

في عصر التحول الرقمي، أصبحت الصيرفة الإلكترونية ركيزة أساسية في تطور الخدمات المصرفية، حيث تقدم بديلا مبتكرا ومنفصلا عن الأساليب التقليدية، وتسهم في إحداث ثورة في كيفية تعامل الأفراد والشركات مع البنوك، من خلال تقديم خدمات مصرفية متكاملة عبر الوسائل الرقمية والتكنولوجية الحديثة. في هذا السياق، سوف نعرض تعريف الصيرفة الإلكترونية، أهمية تطبيقاتها، خدماتها والمزايا التي تقدمها للعملاء.

### 1.2 تعريف الصيرفة الإلكترونية:

لقد حاول العديد من الباحثين تقديم تعريفات متنوعة للصيرفة الإلكترونية لتوضيح مفهومها ودورها في القطاع المالي، لعل من أهمها نجد:

الصيرفة الإلكترونية هي: "العمل الذي تكون فيه الإنترنت وسيلة الاتصال بين المصرف والزيون، وبمساعدة نظم أخرى تمكن الزيون من الاستفادة من الخدمات

والحصول على المنتجات المصرفية المختلفة بدون الحاجة للاتصال المباشر بموظفي البنك". (مسعودي، 2016، صفحة 21)

تعرف الصيرفة الإلكترونية على أنها: "كافة العمليات أو النشاطات المصرفية التي يتم عقدها أو تنفيذها أو الترويج لها بواسطة الوسائل الإلكترونية أو الرقمية مثل الهاتف، الحاسوب، الصراف الآلي، الإنترنت، التلفزيون الرقمي وغيرها، وذلك من قبل المصارف أو المؤسسات المالية وكذلك العمليات التي يجريها مصدر البطاقات الإلكترونية، وأيضاً المؤسسات التي تتعاطى تحويل النقدية إلكترونياً". (الشمري و العبد اللات، 2008، صفحة 28)

وفي تعريف آخر هي: "تقديم الخدمات والمنتجات المصرفية الجزئية ذات القيم الصغيرة عبر القنوات الإلكترونية، والتي يمكن أن تتضمن خدمات الإيداع والإقراض وإدارة الحساب وتقديم المشورة المالية ودفع الفواتير الإلكترونية، بالإضافة إلى الدفعات الإلكترونية ذات القيم الكبيرة وغيرها من الخدمات المقدمة إلكترونياً". (بوراس و بريكة، 2014، صفحة 100)

ويقصد بمصطلح الصيرفة الإلكترونية: "تقديم الخدمات المصرفية باستعمال تكنولوجيات المعلومات والاتصال أي من خلال الإنترنت والموزعات الآلية والشبكات الخاصة والهاتف النقال والثابت والحاسب الشخصي فهي تتيح الخدمة المصرفية عن بعد وخلال 24 ساعة وكل أيام الأسبوع وبسرعة فائقة وبتكلفة أقل وبدون التقاء مكاني بين العميل والمصرف". (بديرينة و بورنان، 2023، صفحة 38)

بمعنى آخر، تعني: "اتجاه البنوك نحو التوسع في إنشاء مقر لها عبر الإنترنت بدلاً من إنشاء مقر ومباني جديدة". (الصيرفي، 2016، صفحة 213)

من خلال التعاريف السابقة، نستنتج تعريف شامل يعكس جوهر هذا المفهوم وتطبيقاته المتنوعة في المجال المصرفي، إذن الصيرفة الإلكترونية هي: "نظام مصرفي يستخدم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتقديم خدمات ومنتجات مصرفية عبر الوسائل الرقمية، بما في ذلك الإنترنت، الهواتف الذكية، الموزعات الآلية، والشبكات الخاصة. تتميز الصيرفة الإلكترونية بسرعة الخدمة، كفاءتها، وتكلفتها المنخفضة، مما يجعلها بديلاً مبتكراً وفعالاً عن الأساليب التقليدية في تقديم الخدمات المصرفية، مع تحسين التجربة المصرفية من خلال إتاحة الوصول إلى الخدمات على مدار الساعة وطوال أيام الأسبوع".

## 2.2 أهمية الصيرفة الإلكترونية:

- تتجلى أهمية الصيرفة الإلكترونية في عدة جوانب أساسية تعزز من فعالية القطاع المصرفي وتلبية احتياجات العملاء بشكل أفضل. من بين أهم هذه الجوانب:
- تحسين سرعة تقديم الخدمات المصرفية، مما يعزز تجربة العملاء بشكل كبير. من خلال تعدد قنوات تقديم الخدمة، تمكن العملاء من متابعة ومعرفة العمليات المالية على رصيدهم بسرعة فائقة، وإجراء التحويلات الإلكترونية للأموال في وقت قصير جداً. هذه السرعة في الخدمة تلعب دوراً حاسماً في جذب والاحتفاظ بالعملاء؛ (ميحوب ، 2014، صفحة 158)
  - تخفيض تكلفة الخدمات المصرفية، وذلك من خلال التحول إلى العديد من الخدمات الإلكترونية التي تتميز بانخفاض إجراءاتها وانخفاض عدد الموظفين الذين يقدمونها؛
  - الدخول إلى أسواق جديدة وزيادة عدد عملاء المصارف؛ (الجميل، محمد ، و احمد ، 2019، صفحة 193)
  - القضاء على زمن الانتظار وضياح الوقت من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال. هذه التكنولوجيا تسهم في تحقيق تفاعل مباشر بين البنك والعملاء، مما يتيح للمصرف تلبية احتياجات عدد كبير من الزبائن في وقت واحد، ويجنب العملاء مشقة التنقل بين الفروع، مما يؤدي إلى توفير الوقت وزيادة كفاءة الخدمة؛
  - تمكين العملاء من تنفيذ الخدمات المصرفية بأنفسهم عبر تكنولوجيا المعلومات والاتصال. بفضل هذه التقنية، يمكن للعملاء الوصول إلى خدمات البنك وتنفيذ المعاملات مباشرة من خلال الإنترنت أو موقع البنك، دون الحاجة لزيارة الفروع المادية، مما يعزز الراحة ويسهم في توفير الوقت والجهد للعملاء؛
  - تطوير خدمات الاستعلام عن بعد، مما يتيح للبنك متابعة آراء عملائه ومعرفة ملاحظاتهم حول الخدمات المقدمة. من خلال استخدام الوسائل الرقمية مثل البريد الإلكتروني والهاتف، مما تمكنه من إظهار اهتمامه بالعملاء، الأمر الذي يعزز العلاقة بينه وبين العملاء، ويسهم في كسب رضاهم وولائهم؛ (رحال، 2006، صفحة 91)

- يقلل استخدامها من الحاجة إلى الفروع التقليدية والمكاتب المادية، مما يساعد البنوك على خفض التكاليف المرتبطة بتشغيل وصيانة هذه المنشآت؛
- توفر مستويات عالية من الأمان من خلال استخدام تقنيات التشفير والتحقق الثنائي، مما يقلل من مخاطر الاحتيال والسرقة. كما تعزز الشفافية من خلال تمكين العملاء من متابعة ومراجعة معاملاتهم المالية بانتظام.
- وبالتالي، تعد الصيرفة الإلكترونية عنصراً حيوياً في تطوير القطاع البنكي، حيث تساهم في تحسين الأداء الكلي للبنوك وتعزيز تجربة العملاء مع تحقيق مزايا كبيرة من حيث الكفاءة والتكلفة والأمان.

### 3.2 خدمات الصيرفة الإلكترونية:

يمكن تصنيف الخدمات المصرفية المقدمة عبر الإنترنت إلى الفئات الثلاث الآتية: (الشمري و العبد اللات، 2008، الصفحات 39-40)

- **الخدمات المعلوماتية (Informationnel Services):** ويقوم البنك هنا بعرض وتسويق الخدمات والمنتجات المصرفية المقدمة ضمن موقع إلكتروني على الإنترنت، وينطوي هذا النوع من الخدمات على مخاطر متدنية نسبياً، بسبب عدم وجود قناة اتصال إلكتروني عبر الإنترنت تمكن أحداً من الدخول إلى شبكة وأنظمة المعلومات الداخلية للمصرف؛
- **الخدمات الاتصالية (Communicationnel Services):** وينطوي هذا النوع من الخدمات على مخاطر أعلى، حيث أنها تسمح بنوع من الاتصال المحدود بشبكة وأنظمة المعلومات الداخلية للبنك، والمثال على هذه الخدمات طلب كشف حساب، وتقديم طلب الحصول على تسهيلات ائتمانية، وغيرها؛
- **الخدمات التنفيذية (executives Services):** وهذا النوع من الخدمات يسمح لعميل البنك بتنفيذ الخدمة المصرفية عبر الإنترنت، حيث يمكن العميل من إجراء عمليات التحويل النقدي من الحساب، ودفع الفواتير، وإجراء عمليات تنفيذية على حسابه، وغيرها، ويعتبر هذا النوع هو الأكثر خطورة على الإطلاق، حيث أنه يمكن عميل البنك من الدخول إلى أنظمة المعلومات الداخلية وتنفيذ العمليات المطلوبة.



## 4.2 مزايا الصيرفة الإلكترونية:

تشهد الصيرفة الإلكترونية إقبالا متزايدا من قبل العملاء والمؤسسات على حد سواء، وذلك بفضل المزايا المتعددة التي تقدمها مقارنة بالصيرفة التقليدية. إذ يعتبر التحول إلى الخدمات المصرفية الرقمية خطوة استراتيجية تعزز من سرعة وكفاءة الإجراءات المصرفية، بينما تخفض التكاليف وتوفر مرونة عالية في التعاملات. بناء على هذه الفوائد، يمكن تقسيم المزايا التي توفرها الصيرفة الإلكترونية إلى جوانب مختلفة، تستفيد منها كل من البنوك والعملاء.

### 1.4.2 مزايا الصيرفة الإلكترونية بالنسبة للبنك: ومن أهمها:

- **توسيع قاعدة العملاء:** تسهم في جذب عملاء جدد، وذلك من خلال توفير خدمات مصرفية مريحة ومتاحة على مدار الساعة، مما يزيد من قاعدة العملاء للبنك؛
- **خفض التكاليف التشغيلية:** تتيح للبنوك تقليل النفقات المرتبطة بالعمليات التقليدية مثل إدارة الفروع والموظفين، مما يسهم في تحسين الكفاءة وتقليل التكاليف؛
- **تحسين إدارة البيانات وتحليلها:** تتيح الأنظمة الرقمية للبنوك جمع وتحليل بيانات العملاء بشكل فعال، مما يساعد في تقديم عروض مخصصة وتحسين استراتيجيات التسويق؛
- **زيادة الكفاءة والسرعة:** من خلال الأتمتة والتقنيات الرقمية، يمكن للبنوك تقديم خدمات أسرع وأكثر دقة، مما يعزز الكفاءة التشغيلية ويقلل من الأخطاء البشرية؛
- **تعزيز الأمان:** توفر التكنولوجيا الحديثة أدوات متقدمة لحماية البيانات والمعاملات، مما يقلل من مخاطر الاحتيال ويعزز أمان المعاملات المصرفية.

### 2.4.2 مزايا الصيرفة الإلكترونية بالنسبة للعملاء:

- **تعود بالنفع على كل العملاء، نوجزها فيما يلي:**
- **توفير المعلومات:** توفر المنصات الرقمية للعملاء إمكانية الوصول الفوري إلى معلومات الحسابات والتفاصيل المصرفية، مما يساعد في إدارة أموالهم بشكل أفضل؛

- توفير الخدمات على مدار الساعة: تتيح الوصول إلى الخدمات المصرفية على مدار الساعة، مما يعزز المرونة ويساعد العملاء في إدارة شؤونهم المالية دون قيود زمنية؛
- تكاليف أقل: في كثير من الحالات، توفر الصيرفة الإلكترونية خدمات مصرفية بتكاليف أقل أو بدون رسوم إضافية، مما يقلل من النفقات المرتبطة بالمعاملات المصرفية؛
- الراحة والمرونة: يمكن للعملاء إجراء المعاملات المصرفية من أي مكان وفي أي وقت دون الحاجة إلى زيارة الوكالات، مما يوفر وقتهم ويزيد من راحتهم؛
- سرعة المعاملات: تتيح إتمام المعاملات بسرعة فائقة مقارنة بالطرق التقليدية، مما يعزز فعالية الإجراءات المصرفية مثل التحويلات والسحوبات.

## 5.2 عيوب الصيرفة الإلكترونية:

- أما عيوب استخدام الصيرفة الإلكترونية هي: (شندي، 2011، صفحة 15)
- عدم توفر الامان والسرية على استخدام القنوات الإلكترونية؛
- قلة الثقة في استخدام الصيرفة الإلكترونية والقناعة بالتعامل مع الفروع المباشرة؛
- عدم توفر المهارات اللازمة لاستخدام الخدمة؛
- استخدام الصيرف الإلكترونية ينطوي على تلاعب من قبل البنوك (مثل فرض عمولات أو رسوم اضافية)؛
- عدم المعرفة بهذه الخدمات الإلكترونية؛
- زيادة الكلفة المترتبة على استخدام القنوات الإلكترونية بما فيها الاعباء المالية الاضافية (مثل الاشتراك في الانترنت، إجراء مكالمة هاتفية)؛
- وجود اعطال فنية تحول دون استخدام الصيرفة الإلكترونية وقت الحاجة؛
- وجود قيود على الخدمة (مثل تحديد سقف اعلى للسحب النقدي).

## 3. دراسة ميدانية حول تقييم جودة الصيرفة الإلكترونية في بنك التنمية المحلية بولاية قسنطينة:

في عصر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، أصبحت الصيرفة الإلكترونية من المحاور الرئيسية في تطور الخدمات المصرفية، إذ تتيح للعملاء إجراء المعاملات المالية بطريقة أسرع وأكثر أماناً وراحة. في هذا السياق، تبرز أهمية دراسة تقييم جودة الصيرفة

الإلكترونية كمؤشر حاسم على فعالية وكفاءة الخدمات البنكية لبنك التنمية المحلية بولاية قسنطينة.

يهدف هذا المحور إلى تحليل مدى تحقيق البنك لمتطلبات الجودة في خدماته الإلكترونية وتحديد مدى رضا العملاء عنها، وكذا التطرق لمعيقات استخدام الصيرفة الإلكترونية.

### 1.3 تقديم بنك التنمية المحلية:

بنك التنمية المحلية (BDL) هو مؤسسة مصرفية عمومية جزائرية تأسست بموجب المرسوم رقم 85-85 في 30 أفريل 1985، برأسمال ابتدائي قدره 500 مليون دج، ثم استقل عن بنك القرض الشعبي الجزائري في 20 فبراير 1989 بموجب قانون 89-04 الذي يتعلق باستقلالية المؤسسات. ارتفع إلى أن أصبح يقدر في سنة 2024 بـ 36.8 مليار دينار جزائري. يمتلك شبكة من 155 وكالة عبر الجزائر، بما في ذلك 147 وكالة للتعاملات البنكية العادية و6 وكالات متخصصة في قروض الرهن. يعتبر بنك التنمية المحلية جزءا أساسيا من النظام البنكي الجزائري، ويعزز الاقتصاد الوطني من خلال تقديم خدمات مصرفية متكاملة وتحقيق أهداف تجارية وتنموية محلية ودولية. (تعريف بنك التنمية المحلية، 2025)

### 2.3 منهجية الدراسة الميدانية:

- تم بناء هذه الدراسة على أساس العناصر التالية:
- أداة الدراسة: ارتأينا الاعتماد الاطلاع على أداة الاستبيان لجمع البيانات والمعلومات، حيث تم تبويبه إلى قسم تمهيدي يتمحور حول المعلومات الشخصية الخاصة بأفراد العينة، ومحورين رئيسيين يشملان جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية ومعيقات استخدامها؛
  - عينة الدراسة: اخترنا عينة عشوائية بسيطة حجمها 220 عميل من عملاء بنك التنمية المحلية بولاية قسنطينة، وتم استرداد 210 استبيان، أي أن نسبة الإجابة كانت 95.45% من المستجوبين؛
  - التصميم المستخدم في الدراسة الميدانية: اعتمد في تصميم الاستبيان على سؤالين مغلقين يتم الإجابة عنها باختيار الإجابة المناسبة من بين مجموعة من

الاحتمالات المقترحة وهي كالاتي: (نعم، لا) أو (دائماً، أحياناً، نادراً، أبداً)، بينما اعتمدنا على مقياس "ليكرت الخماسي" (غير راضي تماماً، غير راضي، محايد، راضي، راضي تماماً) و(غير موافق بشدة، غير موافق، محايد، موافق، موافق بشدة).

ولكي نتمكن من تحديد اتجاه المتوسط المرجح، نعتمد على التوزيع الموضح أدناه:

#### الجدول (1): اتجاهات مقياس ليكرت الخماسي

الاتجاهات	المتوسط المرجح
غيراً راضي تماماً/غير موافق بشدة	من 1 إلى 1.79
غير راضي/غير موافق	من 1.80 إلى 2.59
محايد	من 2.60 إلى 3.39
راضي/موافق	من 3.40 إلى 4.19
راضي تماماً/موافق بشدة	من 4.20 إلى 5

المصدر: (الفرا، 1430هـ، صفحة 26).

#### - أدوات التحليل الإحصائي:

تم استخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS، في تحليل البيانات التي تم جمعها في هذه الدراسة، وقد تم استخدام عدة أساليب إحصائية لتحقيق أهداف وفرضيات الدراسة، ونذكر هذه الأساليب فيما يلي:

- اختبار ألفا كرونباخ: من أجل قياس ثبات وصدق الاستبيان؛
- النسب المئوية: لمعرفة نسبة اختيار كل إجابة من إجابات المعلومات الشخصية؛
- التكرارات المطلقة: لمعرفة تكرار كل إجابة من إجابات أسئلة الاستبيان؛
- المتوسط الحسابي: باعتباره أحد مقاييس النزعة المركزية، فقد تم استخدامه في هذه الدراسة كمؤشر لترتيب البنود حسب أهميتها، ومن ثم معرفة الدرجة التي يميل إليها غالبية المستجيبين من المؤسسات محل الدراسة، ومن ثم اختبار فرضيات الدراسة؛
- الانحراف المعياري: تم استخدامه في هذه الدراسة لمعرفة مدى تشتت القيم عن وسطها.

### 3.3 اختبار صدق وثبات الاستبيان:

سنوضح من خلال الجدول أدناه قيمة ألفا كرونباخ لكل محور من محاور

الاستبيان:

## الجدول (2): نتائج معامل الثبات ودرجة الصدق للاستبيان

درجة الصدق	معامل الثبات	العبارات	المحاور
91.76%	0.842	13	المحور الأول: جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية
83.72%	0.701	10	المحور الثاني: معيقات استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية
88.88%	0.790	23	الإجمالي

(\* تم حساب درجة الصدق عن طريق جذر معامل الثبات.

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج spss.

بناء على دراسة "Nunnally, 1978" التي تنص على أنه لكي يتحقق ثبات الأداة يجب أن يكون معامل "ألفا كرونباخ" أكبر من أو يساوي (0.70)، (Nunnally, 1978, p. 20) وتشير النتائج المبينة في الجدول رقم (2) إلى أن قيمته بالنسبة للمحور الأول (0.842) و المحور الثاني (0.701) ولكلا المحورين بلغ (0.790) أي أكبر من (0.70)، وهو ما يدل على أن الاستبيان يتمتع بالثبات الداخلي، وبالموازاة مع ذلك، يظهر ارتفاع في درجات الصدق المرتبطة بكل محور، حيث بلغت (91.76%) للمحور الأول وما نسبته (83.72%) للمحور الثاني، ويكون إجمالي درجة صدق الاستبيان هو (88.88%)، وبالتالي نؤكد بأن الاستبيان يتمتع بدرجة صدق عالية.

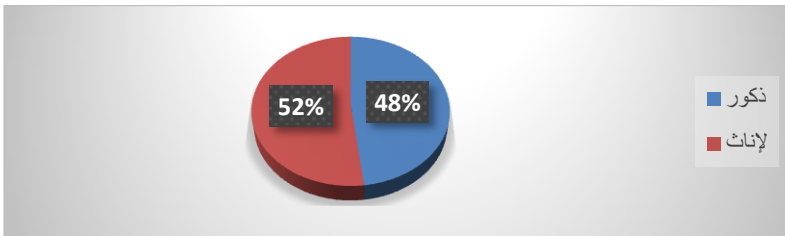
## 4.3 تحليل نتائج الدراسة:

يعد تحليل النتائج خطوة أساسية في عملية البحث العلمي، حيث يتم تفسير البيانات والتوصل إلى استنتاجات، وسنركز على كل محور على حدى.

## 1.4.3 تحليل نتائج المعلومات الشخصية:

وفيما يلي سنسلط الضوء على الخصائص الشخصية لعينة الدراسة والمتمثلة في:

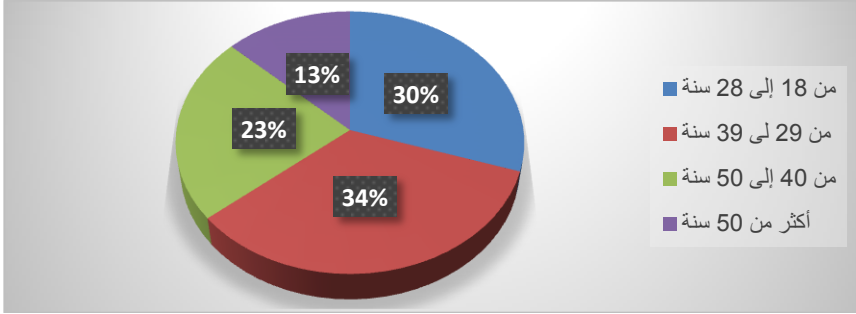
الشكل (1): توزيع أفراد العينة حسب متغير "الجنس"



المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج spss.

يبين الشكل رقم (1) توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس أن عينة الدراسة التي تضم 210 عميل لدى بنك التنمية المحلية منهم 101 ذكرا و 109 أنثى، حيث أن نسبة الذكور متقاربة مع نسبة الإناث، أين بلغت 48% مقابل 52% إناث.

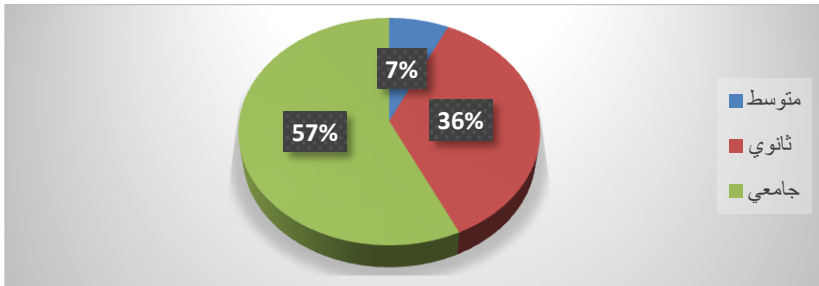
الشكل (2): توزيع أفراد العينة حسب متغير "الفئة العمرية"



المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

من خلال الشكل رقم (2) الخاص بتوزيع أفراد العينة حسب متغير العمر، يمكن ملاحظة التباين الواضح في أعمار أفراد عينة الدراسة، مما يعكس تنوعاً في الفئات العمرية للمشاركين، حيث يشير إلى أن هناك تفاوتاً في نسبة تمثيل كل فئة عمرية، فنأتي في المرتبة الأولى الفئة العمرية من 29 إلى 39 سنة بـ 34%، مما يشير إلى أن غالبية المستجوبين هم من الشباب، ثم الفئة العمرية من 18 إلى 28 سنة بـ 30%، مما يعزز من تركيز العينة على الشباب، وفي المرتبة الثالثة الفئة العمرية من 40 إلى 50 سنة بنسبة مئوية قدرها 23%، وتأتي في الأخير، الفئة العمرية لأكثر من 50 سنة بـ 13% من إجمالي عملاء بنك التنمية المحلية في ولاية قسنطينة.

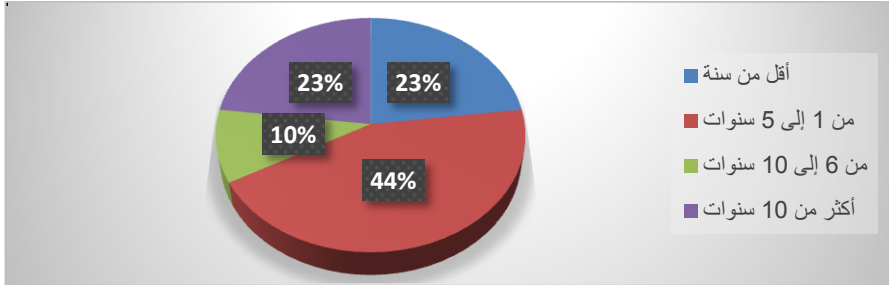
الشكل (3): توزيع أفراد العينة حسب متغير "المستوى التعليمي"



المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

نلاحظ من خلال الشكل الخاص بتوزيع أفراد عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي أن أغلبية عملاء بنك التنمية المحلية في ولاية قسنطينة من مستوى جامعي، حيث بلغ عددهم 120 فرد بنسبة مئوية تقدر بـ 57% وهي نسبة مرتفعة، ثم في المستوى الثانوي بلغ عددهم 76 فرد بنسبة 36%، أما عدد العملاء من ذوي المستوى المتوسط 14 فرد بنسبة 7% فقط.

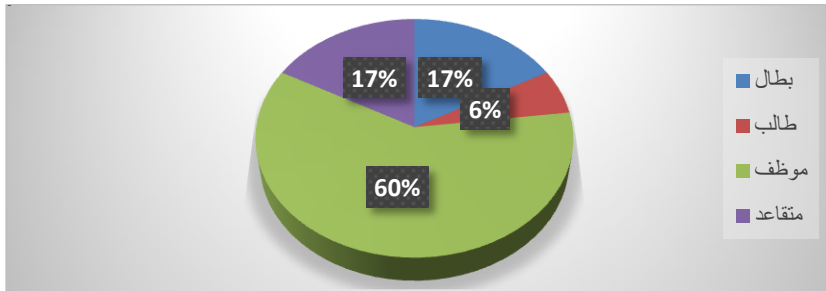
#### الشكل (4): توزيع أفراد العينة حسب متغير "عدد سنوات التعامل مع البنك"



المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج spss.

من خلال الدائرة النسبية الخاصة بتوزيع أفراد عينة البحث حسب عدد سنوات التعامل مع البنك، نلاحظ أن نسبة 44% من العملاء يتعاملون مع البنك من 1 إلى 5 سنوات، ثم يتساوى العملاء حديثي النشأة -أقل من سنة- والأكثر من 10 سنوات بنسبة 23%، وفي الأخير فئة العملاء من 6 إلى 10 سنوات بنسبة مئوية قدرها 10%.

#### الشكل (5): توزيع أفراد العينة حسب متغير "الوظيفة"

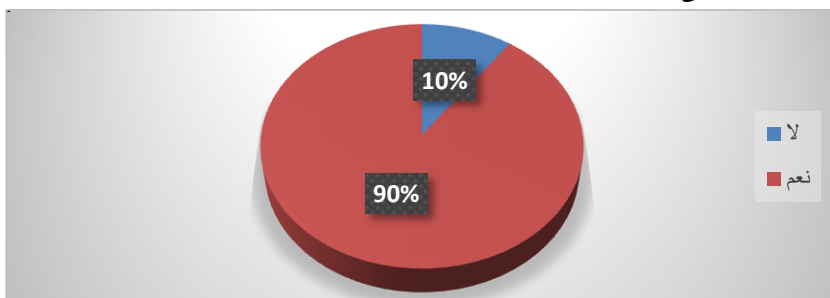


المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج spss.

يشير الشكل رقم (5) الخاص بتوزيع عملاء البنك حسب متغير الوظيفة إلى أن الموظفين يشكلون النسبة الأكبر من العينة بـ 60%، بينما البطالون والمتقاعدون يتساوون في النسبة بـ 17%، أما الطلاب فهم الأقل تمثيلاً بنسبة 6%، هذا التوزيع يمكن أن يؤثر

على النتائج والاستنتاجات المتعلقة بالدراسة، حيث أن الأغلبية من الموظفين قد تساهم بأراء وتجارب مختلفة مقارنة بالفئات الأخرى.

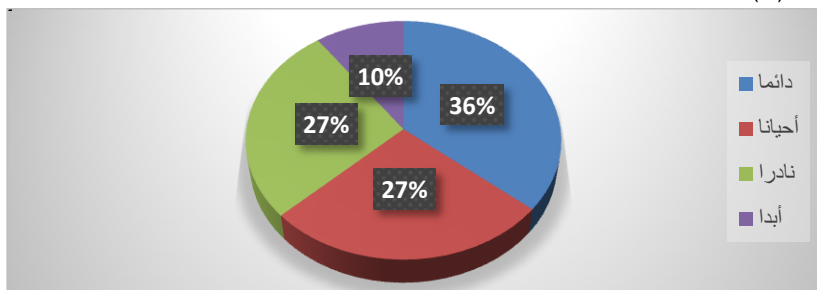
الشكل (6): إجابات السؤال "هل تتوفر الخدمات المصرفية عبر الإنترنت مثل الإطلاع على الحسابات، تسديد فواتير الخدمات، التحويلات المالية؟"



المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج spss.

نلاحظ من خلال الشكل أعلاه أن 189 عميل من عملاء بنك التنمية المحلية بولاية قسنطينة ما يمثل 90% من أفراد العينة يؤكدون توفر الخدمات المصرفية عبر الإنترنت من قبل البنك، بينما 10% أشاروا إلى عدم توفر هذه الخدمات، هذا يشير إلى أن البنك يمتلك قاعدة قوية من العملاء الذين يستفيدون من الخدمات المصرفية الإلكترونية.

الشكل (7): إجابات السؤال "ما هو معدل استخدامك للخدمات المصرفية عبر الإنترنت؟"



المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج spss.

يظهر الشكل السابق معدل استخدام أفراد العينة للخدمات المصرفية عبر الإنترنت، تشير البيانات إلى أن 36% من العينة ما يمثل 76 عميل يستخدم الخدمات المصرفية عبر الإنترنت دائما، و 27% من العملاء يستخدمونها أحيانا أو نادرا، بينما 10% من عملاء البنك لم يستخدموا هذه الخدمات أبداً، مما يدل على أن هناك نسبة صغيرة من العملاء قد تكون غير مهتمة أو غير قادرة على الوصول إلى هذه الخدمات.



تشير هذه البيانات إلى أن غالبية العملاء يستخدمون الخدمات المصرفية عبر الإنترنت بشكل منتظم، مما يعكس مدى أهمية وتبني هذه الخدمات بين العملاء. مع ذلك، هناك فرص لتحسين وزيادة استخدام الخدمات بين العملاء الذين يستخدمونها بشكل متقطع أو لا يستخدمونها أبداً، من خلال تعزيز الوعي والفوائد المقدمة عبر هذه القنوات الرقمية.

### 2.4.3 تحليل نتائج المحور الأول - جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية:-

نستعرض في هذا الجدول التكرارات المطلقة والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري لكل عبارة من عبارات المحور الأول، وذلك قصد تحديد اتجاه إجابات أفراد العينة.

#### الجدول (3): توزيع إجابات أفراد العينة حول جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية

الاتجاه	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	راضي تماما	راضي	محايد	غير راضي	غير راضي تماما	العبارات
راضي	0.907	3.93	35	154	7	0	14	يوفر البنك مجموعة متنوعة من الخدمات المصرفية الإلكترونية التي تلي احتياجات العملاء المختلفة بفعالية.
راضي	0.999	4.03	63	119	14	0	14	يملك البنك موقعا رسميا على الإنترنت يتيح الوصول السهل إلى جميع الخدمات المصرفية الإلكترونية.
راضي	1.029	3.90	49	126	14	7	14	يساعد تطبيق البنك في إتمام المعاملات التجارية بشكل أسرع وأكثر فعالية، مما يعزز تجربة المستخدم.
راضي	1.064	3.80	56	98	14	42	0	يعتبر استخدام البطاقة الإلكترونية في عمليات السحب والدفع أمنا، ويضمن حماية فعالة ضد السرقة والضياع.
راضي	1.192	3.40	28	98	35	28	21	يقدم البنك عبر موقعه الإلكتروني مساعدة فورية وفعالة لحل مشكلات العملاء وتلبية احتياجاتهم.
راضي	1.074	3.87	70	70	49	14	7	يمكنك تسديد الفواتير عبر الإنترنت باستخدام بطاقة الدفع الإلكترونية، مما يوفر الوقت والجهد.
راضي	1.135	3.77	63	77	35	28	7	تعتبر إجراءات الحصول على بطاقة الدفع الإلكترونية بسيطة وسهلة، مما يتيح لك الاستفادة من الخدمات

راضي	1.055	3.70	42	105	28	28	7	المصرفية الإلكترونية بسلاسة. تتميز المعاملات المالية مثل التحويلات والسحب عبر الإنترنت بالسرعة والكفاءة، مما يسهم في تحسين تجربة المستخدم.
راضي	1.479	3.53	70	63	21	21	35	يوفر البنك شبكة واسعة من الصرافات الآلية الحاملة لشعار CIB، مما يسهل الوصول إلى خدمات السحب والإيداع في مواقع متعددة.
راضي	1.192	3.40	42	77	35	35	21	تشعر بالأمان عند استخدام خدمات البنك الإلكترونية بفضل الإجراءات الأمنية المتقدمة التي تحمي معلوماتك الشخصية.
راضي	1.098	3.63	28	133	7	28	14	تضمن الخدمة المصرفية الإلكترونية حماية معلوماتك الشخصية ومنع إساءة استخدامها، مما يعزز الثقة في التعاملات الرقمية.
محايد	1.245	3.37	35	84	35	35	21	تتمتع الخدمات المقدمة عبر الإنترنت بشمولية أكبر مقارنة بما متاح في الوكالات، مما يتيح الوصول إلى مجموعة واسعة من الخدمات بسهولة.
راضي	1.258	3.73	70	70	28	28	14	أشعر بأن الصيرفة الإلكترونية توفر تجربة مصرفية متميزة تستحق التوصية للآخرين.
راضي	0.580	3.69			-			اتجاه أفراد العينة نحو المحور الأول: جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

في تحليل البيانات الواردة من الجدول رقم (3) حول جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية لبنك التنمية المحلية بولاية قسنطينة، يتضح أن العملاء يشعرون عموماً برضا إيجابي حول الخدمات المقدمة من البنك، حيث تظهر النتائج أن غالبية المشاركين يقدرون التنوع والفعالية في الخدمات المصرفية الإلكترونية، فقد حصلت العبارات المتعلقة بتنوع الخدمات والسهولة في الاستخدام على درجات رضا مرتفعة. على سبيل المثال، العبارة التي تشير إلى "امتلاك البنك موقعا رسميا على الإنترنت يتيح الوصول السهل إلى جميع الخدمات المصرفية الإلكترونية" حصلت على أعلى متوسط حسابي (4.03) مع انحراف معياري (0.999)، ثم تليها العبارة التي تشير إلى "توفير البنك مجموعة متنوعة من

الخدمات المصرفية الإلكترونية" حصلت على متوسط حسابي (3.93) مع انحراف معياري منخفض (0.907)، مما يدل على رضا عالٍ وثقة في فعالية الخدمات المقدمة. ومع ذلك، تظهر بعض المؤشرات التي تستدعي الانتباه، مثل العبارة التي تتعلق بشمولية الخدمات المقدمة عبر الإنترنت مقارنة بما هو متاح في الوكالات البنكية، حيث حصلت على متوسط حسابي أقل نسبياً (3.37) مع انحراف معياري أعلى (1.245). هذا قد يشير إلى وجود فجوة بين ما يقدمه البنك من خدمات عبر الإنترنت وما يتوقعه العملاء من حيث الشمولية والتنوع. بالإضافة إلى ذلك، تظهر العبارة المتعلقة بالشعور بالأمان عند استخدام الخدمات الإلكترونية متوسطاً أقل في الرضا (3.40) مع انحراف معياري (1.192)، مما يشير إلى أن الأمان في الخدمات الإلكترونية يمكن أن يكون مجالاً لتحسينات إضافية.

عموماً، بلغ المتوسط المرجح لإجابات العملاء حول محور جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية 3.69، والذي يقع ضمن فئة "راضي" وفقاً لمقياس ليكرت الخماسي، مما يعكس تقييماً إيجابياً بشكل عام، يدل على أن بنك التنمية المحلية يقدم خدمات مصرفية إلكترونية بشكل جيد، ولكن هناك بعض المجالات التي يمكن تعزيزها لتحسين تجربة العملاء وزيادة رضاهم.

### 3.4.3 تحليل نتائج المحور الثاني - معيقات استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية:-

نستعرض في هذا الجدول التكرارات المطلقة والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري لكل عبارة من عبارات المحور الثاني، وذلك قصد تحديد اتجاه إجابات أفراد العينة.

الجدول (4): توزيع إجابات أفراد العينة حول معيقات استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية

الاتجاه	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	العبارات
موافق	1.455	3.43	56	77	14	28	35	أفضل الدفع النقدي بدلا من الدفع الإلكتروني في المعاملات التجارية.
موافق	1.333	3.50	42	98	28	7	35	أشعر بالقلق من إمكانية حجز بطاقتي الإلكترونية خلال أيام العطل.
موافق	1.337	3.49	40	98	21	28	23	ليس لدي ثقة كافية في حماية المعلومات الشخصية عند التعامل مع المواقع الإلكترونية البنكية.
موافق	1.202	3.73	70	63	35	35	7	أواجه أعطال متكررة في الموزعات الآلية للبنود.
موافق	1.129	3.63	56	63	56	28	7	تفتقر المحلات والفنادق والمطاعم إلى أجهزة الدفع الإلكتروني.
موافق	1.305	3.43	42	91	14	42	21	تكلفة الخدمات المصرفية الإلكترونية مرتفعة مقارنة بقيمتها.
موافق	1.303	3.60	56	84	21	28	21	أواجه مشاكل تقنية متكررة عند استخدام تطبيق البنك.
موافق	1.187	3.78	78	70	21	20	21	أعاني من نقص السيولة النقدية في الموزعات الآلية.
محايد	1.129	3.03	7	91	35	56	21	واجهت مشاكل في حماية معلوماتي الشخصية أثناء استخدام حسابي عبر موقع أو تطبيق البنك.
موافق	0.944	4.07	70	105	21	7	7	تنوع الخدمات الإلكترونية في البنك أقل مقارنة بالبنوك في الدول الأخرى.
موافق	1.232	3.57			-			اتجاه أفراد العينة نحو المحور الثاني: معيقات استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج spss.

يُظهر التحليل للبيانات المتعلقة بمعيقات استخدام الصيرفة الإلكترونية مجموعة من المؤشرات التي تسلط الضوء على التحديات التي يواجهها عملاء بنك التنمية المحلية بولاية قسنطينة عند التعامل مع هذه الخدمات.، حيث تبين نتائج الجدول رقم (4) أن التوجه

العام للملاء نحو معيقات الصيرفة الإلكترونية يتسم بالإجماع على بعض القضايا البارزة، حيث بلغ المتوسط الحسابي للمحور 3.57، مع انحراف معياري قدره 1.232، مما يشير إلى أن الأفراد لديهم شعور مرتفع بوجود معيقات أهمها:

- أولاً، تعكس النتائج المتعلقة بالدفع النقدي أن نسبة كبيرة من الأفراد تُفضل الدفع نقداً بدلاً من الدفع الإلكتروني في المعاملات التجارية، حيث سجلت العبارة المتعلقة بذلك متوسطاً حسابياً قدره 3.43. يُعتبر هذا مؤشراً على تفضيل استخدام النقد لأسباب تتعلق بالثقة والأمان، وهو ما قد يُعزى إلى القلق من حجز البطاقة الإلكترونية أثناء العطل، الذي أظهرت النتائج أنه مصدر قلق كبير، بمتوسط حسابي قدره 3.50. بالإضافة إلى ذلك، تظهر النتائج أن حماية المعلومات الشخصية على المواقع الإلكترونية البنكية تعتبر قضية ذات أهمية كبيرة، حيث حصلت العبارة المتعلقة بها على متوسط حسابي منخفض نسبياً قدره 3.49، مما يشير إلى حاجة ملحة لتحسين الأمان السيبراني؛
- ثانياً، تُبرز النتائج أيضاً المشاكل التقنية التي يواجهها العملاء، مثل الأعطال المتكررة في الموزعات الآلية للنقود، والتي حصلت على متوسط حسابي قدره 3.73، مما يعكس تأثيراً ملحوظاً على استخدام الصيرفة الإلكترونية. بالإضافة إلى ذلك، تشير النسب المرتفعة من عدم توفر أجهزة الدفع الإلكتروني في المحلات والفنادق إلى نقص في البنية التحتية اللازمة لدعم المعاملات الرقمية، بمتوسط حسابي قدره 3.63. من الجدير بالذكر أن تكلفة الخدمات المصرفية الإلكترونية قد تكون مرتفعة، مما يُعتبر حاجزاً إضافياً للعملاء، حيث سجلت عبارة تكلفة الخدمات المرتفعة متوسطاً حسابياً قدره 3.43.

باختصار، تعكس هذه النتائج مجموعة متنوعة من المعوقات التي تؤثر على تجربة عملاء بنك التنمية المحلية مع الصيرفة الإلكترونية، بدءاً من تفضيل الدفع النقدي بسبب المخاوف الأمنية، إلى المشاكل التقنية واللوجستية مثل نقص السيولة والأعطال التقنية. الأمر الذي يؤكد الحاجة إلى تحسين الأمان الرقمي وتعزيز البنية التحتية التقنية لدعم الاستخدام الواسع للصيرفة الإلكترونية.

## 4. خاتمة:

في ختام هذه الدراسة التي تناولت تحليل واقع الصيرفة الإلكترونية في بنك التنمية المحلية بولاية قسنطينة، يمكننا استخلاص مجموعة من النتائج الهامة التي تسلط الضوء على واقع وأفاق الخدمات المصرفية الإلكترونية في هذه المؤسسة البنكية. والتي سنبينها في النقاط التالية:

- وجود توازن في التوزيع بين الجنسين ضمن عينة الدراسة، مما يدل على استخدام كلا الجنسين للخدمات المصرفية الإلكترونية بنفس الدرجة. كما تبين أن غالبية المستخدمين هم من الفئات العمرية الشابة مقارنة بالفئات العمرية الأكبر سناً، مما يشير إلى ميل الشباب لاستخدام التقنيات الحديثة في العمليات المصرفية؛
- هناك درجة ملحوظة من الرضا بين عملاء بنك التنمية المحلية فيما يتعلق بالخدمات المصرفية الإلكترونية. هذا الرضا يعكس فعالية الخدمات المقدمة وكفاءتها في تلبية احتياجات العملاء، مما يسهم في تحسين تجربتهم المصرفية؛
- بالرغم من الرضا العام للعملاء عن جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية، لا تزال هناك تحديات تقنية وأمنية تؤثر على تجربة العملاء. تشمل هذه التحديات تعقيد بعض الإجراءات المصرفية عبر الإنترنت، والخوف من المخاطر الأمنية المتعلقة بحماية البيانات الشخصية والمعاملات؛
- وجود قصور في البنية التحتية التكنولوجية اللازمة لدعم التحول الكامل إلى الصيرفة الإلكترونية. هذا القصور يشمل ضعف الاتصال بالإنترنت في بعض المناطق، ونقص الاستثمار في التقنيات الحديثة من قبل البنوك، مما يؤثر سلباً على تجربة العملاء ويحد من الانتشار الواسع لهذه الخدمات.

## ● اختبار صحة الفرضيات:

- من خلال نتائج الدراسة المتعلقة بالمحور الأول جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية في الاستبيان، نجد أن المتوسط الحسابي يقدر ب 3.69، وبهذا فهو يقع عند الخيار "راضي" وفق مقياس ليكرت الخماسي، وبالتالي تحقق جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية لأنه يحظى بالرضا من قبل أغلب المستجوبين، وانطلاقاً من هذا كله يمكننا القول بأن الفرضية الأولى: هناك درجة رضا ملحوظة بين عملاء بنك التنمية المحلية في ولاية قسنطينة عن خدمات الصيرفة

الإلكترونية المقدمة؛ صحيحة إلى حد كبير، حيث تشير نتائج الدراسة إلى درجة رضا ملحوظة بين عملاء بنك التنمية المحلية في ولاية قسنطينة عن خدمات الصيرفة الإلكترونية المقدمة. لكن يجب أخذ بعض النقاط السلبية بعين الاعتبار لتحسين رضا العملاء بشكل كامل؛

- من خلال نتائج الدراسة المتعلقة بالمحور الثاني معيقات استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية في الاستبيان، نجد أن المتوسط الحسابي يقدر ب 3.57، وبهذا فهو يقع عند الخيار "موافق" وفق مقياس ليكرت الخماسي، وبالتالي هناك معيقات تحد من استخدام الصيرفة الإلكترونية جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية لأنه يحظى بالموافقة من قبل أغلب المستجوبين، وانطلاقاً من هذا كله يمكننا القول بأن الفرضية الثانية: تواجه الصيرفة الإلكترونية بعض المعوقات التي تؤثر على تجربة العملاء، صحيحة، حيث تظهر النتائج أن الصيرفة الإلكترونية تواجه مجموعة من المعوقات التي تؤثر على تجربة العملاء. تشمل هذه المعوقات القلق بشأن الأمان، المشاكل التقنية، نقص السيولة، وتكلفة الخدمات، مما يشير إلى وجود تحديات ملموسة تحتاج إلى معالجة لتحسين تجربة العملاء لدى بنك التنمية المحلية بولاية قسنطينة.

بناء على النتائج، يمكننا القول إن الفرضية الأولى صحيحة إلى حد كبير ولكن تحتاج إلى تحسينات في بعض المجالات. أما الفرضية الثانية فهي صحيحة بوضوح، حيث تُظهر الدراسة أن هناك عدداً من المعوقات التي تؤثر على تجربة العملاء مع الصيرفة الإلكترونية في بنك التنمية المحلية بولاية قسنطينة.

#### • الاقتراحات:

استناداً لما توصلت إليه الدراسة من نتائج، وقصد تعزيز الصيرفة الإلكترونية في بنك التنمية المحلية، فإننا نقترح النقاط التالية:

- يجب على البنك التعاون مع مقدمي خدمات الإنترنت لتعزيز جودة الاتصال وضمان استمرارية الخدمة دون انقطاع، حيث أن الاستثمار في تحسين البنية التحتية التكنولوجية يعد ضرورياً لضمان تقديم خدمات مصرفية إلكترونية متكاملة وفعالة؛

- يجب على البنك تعزيز إجراءات الأمان السيبراني وتطوير بروتوكولات حماية البيانات لضمان سرية وأمان المعاملات المصرفية؛
- يجب على بنك التنمية المحلية تقديم خدمات مصرفية إلكترونية مخصصة تلبي احتياجات الفئات العمرية المختلفة، ويمكن تحقيق ذلك من خلال تطوير واجهات استخدام سهلة وبسيطة للفئات الأكبر سناً، وتقديم خدمات متقدمة ومبتكرة للشباب؛
- ينبغي على البنك الاستثمار في البحث والتطوير لتقديم حلول مصرفية مبتكرة تلبي تطلعات العملاء وتعزز من تجربتهم المصرفية.

### 5. قائمة المراجع:

Kolodinsky, j., Hogarth, J., & Shue, J. (2000). *Bricks or Clicks? Consumers' Adoption of Electronic Banking Technologies. Consumer interests annual, 46, pp. 180-184.*

Nunnally, J. C. (1978, April). *Psychometric theory, [Cited by: Charles F. Lance & all, The Source of Four Commonly Reported Cutoff Criteria- What Did They Really Say?-, Organizational Research Methods, Vol.9, n.2, 2006] (2nd ed.). New York: McGraw-Hill.,*

أديب قاسم شندي. (2011). الصيرفة الإلكترونية أنماطها وخيارات القبول والرفض. مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة (27)، الصفحات 1-20.

حاضر صباح شعير الجميلي، محمد فخري محمد محمد ، و احمد خضير احمد احمد . (01 جوان، 2019). حاضر صباح شعير، د.محمد فخري محمد وآخرون، آليات الصيرفة الإلكترونية وأثرها في تحقيق القيمة السوقية: دراسة استطلاعية لعدد من المصارف العراقية الخاصة. مجلة إقتصاد المال والأعمال، (2)3، الصفحات 189-208.

عبد الهادي مسعودي. (2016). الأعمال المصرفية الإلكترونية: بنوك الكترونية ونقود الكترونية وبطاقات الكترونية. الأردن: دار اليازدي العلمية.

أحمد بورس، و السعيد بركة. (2014). اعمال الصيرفة الالكترونية الادوات والمخاطر. القاهرة: دار الكتاب الحديث.

أمينة بركان . (2014). الصيرفة الإلكترونية كحتمية لتفعيل أداء الجهاز المصرفي حالة الجزائر (الإصدار أطروحة دكتوراه في علوم التسيير). الجزائر: جامعة الجزائر 03.

تعريف بنك التنمية المحلية. (15 07، 2025). تم الاسترداد من بنك التنمية المحلية:

<https://bdl.projets.laticode.com/Algerie>



حنان ضاهر. (2017). معوقات تطبيق الصيرفة الإلكترونية في فروع المصارف التجارية الخاصة العاملة في مدينة اللاذقية. مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية، 39(1).

رابح عرابية. (01 جويلية، 2012). دور تكنولوجيا الخدمات المصرفية الإلكترونية في عصرنة الجهاز المصرفي الجزائري. مجلة الأكاديمية للدراسات الاجتماعية والإنسانية، 4(2)، الصفحات 12-22.

سماح ميهوب. (2014). أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على الأداء التجاري والمالي للمصارف الفرنسية - حالة نشاط البنك عن بعد - (الإصدار أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية). قسنطينة: جامعة قسنطينة 2.

فؤاد رحال. (2006). تأثير تحرير تجارة الخدمات المصرفية على تنافسية البنوك (الإصدار رسالة ماجستير). بسكرة: جامعة محمد خيضر.

محمد الصيرفي. (2016). إدارة العمليات المصرفية العادية - غير العادية - الإلكترونية (الإصدار ط1). القاهرة: دار الفجر للنشر والتوزيع.

محمد طرشي، عمر عبو، و نبيل بوفليح. (10 جوان، 2018). متطلبات اعتماد الصيرفة الإلكترونية في الجزائر. مجلة البحوث الإدارية والاقتصادية، 3(1)، الصفحات 253-269.

ناظم محمد نوري الشمري، و عبد الفتاح زهير العبد اللات. (2008). الصيرفة الإلكترونية - الأدوات والتطبيقات ومعوقات التوسع (الإصدار ط1). عمان: دار وائل للنشر والتوزيع. هاجر بديرينة، و مصطفى بورنان. (05 جانفي، 2023). مساهمة الأمن المعلوماتي في تفعيل الصيرفة الإلكترونية - حالة الجزائر. مجلة دراسات التنمية الاقتصادية، 5(2)، الصفحات 36-56.

وليد عبد الرحمان خالد الفراء. (1430هـ). تحليل بيانات الاستبيان باستخدام البرنامج الإحصائي SPSS. الرياض، المملكة العربية السعودية: الندوة العالمية للشباب الإسلامي.