



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
جامعة المجاهد عبد الحفيظ بوصوف ميله
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم العلوم التسيير



الميدان: العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية

الشعبة: علوم التسيير

التخصص: الإدارة المالية

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر بعنوان:

أثرتبني خدمات الدفع الإلكتروني على جودة الخدمات المالية دراسة حالة
مؤسسة بريد الجزائر-وكالة ميله-

المشرف	اعداد الطلبة	
د- سنوساوي صالح	1	بوقزوح رميساء
	2	بوعون ملاك

لجنة المناقشة:

الصفة	الجامعة	اسم ولقب الأستاذ(ة)
رئيسا	جامعة المجاهد عبد الحفيظ بوصوف ميله	د- بوعظم منير
مشرفا ومقررا	جامعة المجاهد عبد الحفيظ بوصوف ميله	د- سنوساوي صالح
ممتحنا	جامعة المجاهد عبد الحفيظ بوصوف ميله	د- قمبرور محمد الأمين

السنة الجامعية: 2026/2025

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



شكر وتقدير

بكل مشاعر الإمتنان والعرفان

نتقدم بخالص الشكر والتقدير إلى الأستاذ المشرف، الذي كان لنا
سندا حقيقيا في هذه المسيرة، فلم يبخل علينا بعلمه ولا بتوجيهاته وكان
دائما مصدر دعم وثقة، نستمد منه القوة للمواصلة الطريق
فجزاه الله عنا كل خير.

كما نتوجه بجزيل الشكر إلى أساتذتنا الكرام، الذين كان لهم الفضل في
تكويننا العلمي، وأثاروا دربنا بنصائحهم وتوجيهاتهم.

ولا يفوتنا أن نعبر عن عميق امتناننا لكل من مد لنا يد العون، وساهم ولو
بكلمة طيبة أو دعاء صادق في إنجاز هذا العمل.

وفي الختام، نسأل الله أن يجزي كل من ساعنا خير الجزاء، وأن يجعل هذا
العمل، ثمرة خير وبركة فيه، مستقبلا.



اهداء

الفضل لله الذي جعل لي من الدرب نورا، ومن السعي طريقا للإنجاز

والحمد لله ما تيقنت به من خير وأملا إلا وأغرقتني سرورا وفرحا

فلك الحمد يا الله حبا وشكرا وامتنان

أهدي هذا الإنجاز إلى من أحمل اسمه بكل فخر واعتزاز، إلى من غرس في قلبي حب العلم والطموح، إلى قدوتي ومثلي الأعلى، داعمي الأكبر وسندي الثابت الذي لا يميل.....أبي الغالي

الدائم في حياتي، والطمأنينة وسط كل فوضى غلى من بوجودها تصبح الأيام كلها أعيادا،
وبدعواتها تزهر أيامي

إلى ما من قلبي ورفيقة دربي الأولى.....أمي الغالية

إلى سندي وعزوتي، إلى أخواتي بكم تكتمل فرحتي وبقربكم تكتمل عزيمتي شكرا لوجودكم في حياتي

إلى رفيقات المشوار، كنتن لي خير عون وسند، شكرا لوجودكن في حياتي، وتقاسم اللحظات الجميلة والصعبة معي

وأخيرا، أهدي هذا الإنجاز إلى ذاتي التي لم ترض بغير القمة سبيلا، وإلى تلك الروح التي أبنت الاستسلام رغم لحظات اليأس والوهن، فبصبرها اكتملت الحكاية، وبالأصرار طويت آخر الصفحات.

وهيئة



اهداء

من قال أنا لها "نألها"

وأنا لها وإن أبنت رغمًا عنها أتيت بها

الحمد لله الذي وفقني لإتمام هذا العمل، أهدي ثمرة جهدي

إلى من كانت دعوتها سر نجاحي، ونبع الحنان الذي لا ينضب

أمي الغالية حفظك الله وأدامك تاجاً فوق رأسي

إلى من علمني معنى الاجتهاد والصبر، أبي الغالي حفظه الله ورعاه

إلى إخوتي الأعزاء، شركاء الطفولة والسند الدائم، أيق، بهاء الدين، علاء الدين، أنغام،

شكراً لوجودكم الجميل ودعمكم الذي لا ينسى

إلى زميلة دربي ورفيقة المشوار التي شاركتني التعب قبل النجاح، والقلق قبل الفرح،

رميساء

إلى أستاذي المشرف، تقديراً لجهوده القيمة وتوجيهاته السديدة، وصبره ودعمه

المستمر لنا سنوساوي صالح، جزاه الله عنا كل خير.

ملاك

ملخص البحث

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر تبني خدمات الدفع الإلكتروني على جودة الخدمات المالية بمؤسسة بريد الجزائر، من خلال إبراز دور هذه الخدمات في تحسين سرعة إنجاز المعاملات المالية، وتسهيل استخدامها، وتعزيز مستوى الأمان، بما يساهم في رفع جودة الخدمات المقدمة للزبائن. ولتحقيق أهداف الدراسة تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، واستخدام الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات من عينة مكونة من 342 زبوناً من زبائن مؤسسة بريد الجزائر وكالة ميله، مع تحليل البيانات باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة.

وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية: وجود أثر إيجابي وذي دلالة إحصائية لتبني خدمات الدفع الإلكتروني على تحسين جودة الخدمات المالية، كما تبين وجود علاقة ارتباط موجبة وقوية بين استخدام وسائل الدفع الإلكتروني وجودة الخدمات المالية. وأظهرت النتائج أن هذه الخدمات تساهم في تسريع المعاملات المالية، وتسهيل إجراءاتها، وتحسين مستوى الأداء الخدمي، بالإضافة إلى تعزيز رضا الزبائن ورفع كفاءة الخدمات المقدمة.

الكلمات المفتاحية: الدفع الإلكتروني، جودة الخدمات المالية، أثر تبني خدمات الدفع الإلكتروني، بريد الجزائر، وكالة ميله.

Research Abstract

This study aimed to identify the impact of adopting electronic payment services on the quality of financial services at Algeria Post – Mila Agency, by highlighting the role of these services in improving the speed of financial transactions, facilitating their use, and enhancing security, which contributes to improving the quality of services provided to customers. To achieve the objectives of the study, the descriptive-analytical approach was adopted, and a questionnaire was used as the main tool for data collection from a sample of 342 customers of Algeria Post – Mila Agency. The collected data were analyzed using appropriate statistical methods.

The study reached the following findings: there is a positive and statistically significant impact of adopting electronic payment services on improving the quality of financial services. The results also revealed a strong positive correlation between the use of electronic payment methods and the quality of financial services. Furthermore, electronic payment services contribute to accelerating financial transactions, facilitating procedures, improving service performance, enhancing customer satisfaction, and increasing the efficiency of the services provided.

Keywords:

Electronic Payment, Quality of Financial Services, The Impact of Electronic Payment Service Adoption, Algeria Post, Service Performance, Expectations of Beneficiaries, Mila Agency.

فهرس المحتويات

فهرس المحتويات

الصفحة	فهرس المحتويات
I	الشكر والتقدير
VII – VII	الاهداء
VII – V	الملخص
VI – VII	فهرس المحتويات
X – VII	فهرس الجداول
XIII – VII	فهرس الأشكال
XVI – VII	فهرس الملاحق
أ – ح	مقدمة
28-1	الفصل الأول: نظرة عامة حول الدفع الإلكتروني
1	تمهيد
3	المبحث الأول: ماهية الدفع الإلكتروني
3	المطلب الأول : تطور أنظمة الدفع الإلكتروني
4	المطلب الثاني: مفهوم الدفع الإلكتروني وخصائصه
6	المطلب الثالث: العوامل المؤدية إلى تطور الدفع الإلكتروني
9	المبحث الثاني: وسائل الدفع الإلكترونية
9	المطلب الأول: مفهوم وسائل الدفع الإلكترونية
11	المطلب الثاني: أنواع وسائل الدفع الإلكترونية
19	المطلب الثالث: عوامل نجاح وسائل الدفع الإلكترونية و المخاطر التي تواجهها
23	المبحث الثالث: تقييم الدفع الإلكتروني
23	المطلب الأول: مزايا وعيوب الدفع الإلكتروني
24	المطلب الثاني: أسباب اللجوء إلى الدفع الإلكتروني
26	المطلب الثالث: أشهر منصات الدفع الإلكتروني في العالم
28	خلاصة الفصل

فهرس المحتويات

46-29	الفصل الثاني: الإطار النظري لجودة الخدمات المالية
30	تمهيد
31	المبحث الأول: مفاهيم عامة حول الخدمة والخدمة المالية
31	المطلب الأول: مفهوم الخدمات المالية
32	المطلب الثاني: أهمية الخدمات المالية
33	المطلب الثالث: أنواع الخدمات المالية
36	المبحث الثاني: الأسس النظرية والمفاهيمية لجودة الخدمات المالية
36	المطلب الأول: المفهوم والأهمية الاستراتيجية لجودة الخدمات المالية
39	المطلب الثاني: تكاليف ونماذج قياس جودة الخدمات المالية
40	المطلب الثالث: أبعاد قياس جودة الخدمات المالية
42	المبحث الثالث: نماذج قياس جودة الخدمات المالية
42	المطلب الأول: نموذج الفجوات
44	المطلب الثاني: نموذج الأداء الفعلي
45	المطلب الثالث: نموذج جودة الخدمة الإلكترونية
46	المطلب الرابع: العلاقة بين الدفع الإلكتروني وجودة الخدمات المالية
47	خلاصة الفصل
85-49	الفصل الثالث: دراسة ميدانية لأثر وسائل الدفع الإلكتروني على جودة الخدمات المالية
49	تمهيد
50	المبحث الأول: نبذة عن بريد الجزائر
50	المطلب الأول: لمحة عن مؤسسة بريد الجزائر
52	المطلب الثاني: مهام بريد الجزائر
53	المطلب الثالث: الخدمات التي يقدمها بريد الجزائر
57	المبحث الثاني: تقديم الدراسة الميدانية
57	المطلب الأول: منهجية الدراسة الميدانية

فهرس المحتويات

60	المطلب الثاني: مراحل إعداد أداة الدراسة
68	المبحث الثالث: تحليل وتفسير نتائج الدراسة الميدانية
68	المطلب الأول: الوصف الاحصائي للمتغيرات الديمغرافية لعينة الدراسة
72	المطلب الثاني: عرض وتحليل نتائج الدراسة الميدانية لوسائل الدفع الإلكتروني في تحسين جودة الخدمات المالية
76	المطلب الثالث: : تحليل وتفسير نتائج جودة الخدمات المالية المقدمة من طرف مؤسسة بريد الجزائر
78	المبحث الرابع: اختبار فرضيات الدراسة
78	المطلب الأول: اختبار الفرضية الرئيسية الأولى
79	المطلب الثاني: اختبار الفرضية الرئيسية الثانية
80	المطلب الثالث: اختبار صحة الفرضية الرئيسية الثالثة
82	المطلب الرابع: اختبار صحة الفرضية الرئيسية الرابعة
83	المطلب الخامس: اختبار صحة الفرضية الرئيسية الخامسة
85	خلاصة الفصل
87	الخاتمة
93	قائمة المراجع
100	الملاحق





فهرس الجداول



فهرس الجداول

الرقم	عنوان الجداول	الصفحة
01	الاستبانات الموزعة والمستردة على زبائن مؤسسة بريد الجزائر وكالة ميله	57
02	توزيع الأوزان الرقمية لخيارات الاستجابة	61
03	معامل الارتباط بين كل عبارة من عبارات استخدام خدمات بريدي موب والدرجة الكلية له.	63
04	معامل لارتباط بين كل عبارة من عبارات استخدام البطاقة الذهبية والدرجة الكلية له	63
05	معامل الارتباط بين كل عبارة من عبارات استخدام ECCP بريد الجزائر والدرجة الكلية له	64
06	معامل الارتباط بين كل عبارة من عبارات جودة الخدمات المالية والدرجة الكلية لها	65
07	معاملات ارتباط "بيرسون" لأبعاد الدراسة بالدرجة الكلية للاستبيان	66
08	معامل ألفا كرونباخ لمحاور الدراسة	67
09	توزيع مفردات العينة حسب المتغيرات الشخصية	68
10	بعض مقاييس النزعة المركزية لكل عبارة من عبارات البعد المتعلق باستخدام بريدي موب	72
11	بعض مقاييس النزعة المركزية لكل عبارة من عبارات البعد المتعلق باستخدام البطاقة الذهبية	73
12	بعض مقاييس النزعة المركزية لكل عبارة من عبارات البعد المتعلق باستخدام ECCP بريد الجزائر	75
13	بعض مقاييس النزعة المركزية لكل عبارة من عبارات جودة الخدمات المالية	76
14	تحليل نتائج اختبار (One-Sample T Test) لمدى استخدام وسائل الدفع الإلكتروني لبريد الجزائر	78
15	تحليل نتائج اختبار (One-Sample T Test) لمدى جودة الخدمات المالية في بريد الجزائر	79
16	دلالة الفروق الإحصائية بين إجابات الذكور والإناث حول مستوى جودة الخدمات المالية باستخدام اختبار (Independent-Samples T Test)	80
17	تحليل التباين الأحادي (One-Way Anova) للكشف عن الفروق في مستويات جودة الخدمات المالية وفقا لمتغير العمر ومدة التعامل	81
18	دلالة الفروق الإحصائية بين إجابات الذكور والإناث حول استخدام وسائل الدفع الإلكتروني باستخدام اختبار (Independent-Samples T Test)	82

فهرس الجداول

19	تحليل التباين الأحادي (One-Way Anova) للكشف عن الفروق في مستويات استخدام وسائل الدفع الإلكتروني وفقا لمتغير العمر ومدة التعامل	83
20	نتائج تحليل الانحدار الخطي لقياس أثر الدفع الإلكتروني في تحسين جودة الخدمات المالية	84

فهرس الأشكال

الرقم	عنوان الشكل	الصفحة
01	دورة استخدام النقد الإلكتروني وإجراءاته	14
02	دورة استخدام الشيك الإلكتروني وإجراءاته	17
03	نموذج لشيك إلكتروني	17
04	أشهر منصات الدفع الإلكتروني	27
05	نموذج فجوة الجودة	44
06	شعار مؤسسة بريد الجزائر	51
07	نموذج البطاقة الذهبية	54
08	مخطط توضيحي لخدمة بريدي موب	56
09	نموذج الدراسة	59
10	توزيع أفراد الدراسة حسب متغير الجنس	69
11	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير العمر	70
12	توزيع افراد العينة حسب مدة تعاملهم مع بريد الجزائر	71

فهرس الملاحق

الصفحة	عنوان الملحق	الرقم
101	الاستبيان	01
103	نتائج اختبار صحة الفرضية الأولى	02
104	نتائج اختبار صحة الفرضية الثانية	03
104	نتائج اختبار نتائج اختبار صحة الفرضية الثالثة	04
105	نتائج اختبار صحة الفرضية الرابعة	05
107	نتائج اختبار صحة الفرضية الخامسة	06



مقدمة



تمهيد

شهد القطاع المالي تحولات متسارعة نتيجة التطور التكنولوجي والرقمنة التي مست مختلف مجالات الحياة الاقتصادية، حيث أصبحت التكنولوجيا الرقمية عاملاً أساسياً في تحسين الأداء المالي وتطوير الخدمات المقدمة للزبائن ما أدى إلى بروز وسائل الدفع الإلكتروني كأحد أهم مظاهر التحول الرقمي التي ساهمت في تسهيل المعاملات المالية وتعزيز سرعة وكفاءة تقديم الخدمة.

ويعد تبني الدفع الإلكتروني خطوة استراتيجية للمؤسسات المالية لما يوفره من مزايا عديدة، أهمها تقليص الوقت والجهد، تحسين جودة الخدمات المالية، تعزيز الشفافية وتسهيل وصول الزبائن إلى الخدمات المالية في أي زمان ومكان. كما ساهم في دعم الشمول المالي وتقليل الاعتماد على النقد التقليدي مما ينعكس إيجاباً على فعالية النظام المالي ككل.

في ظل هذه التحولات الرقمية تسعى المؤسسات المالية في الجزائر وعلى رأسها مؤسسة بريد الجزائر إلى تطوير خدمات الدفع الإلكتروني مثل البطاقة الذهبية، الدفع عبر الأنترنت، والخدمات الرقمية المختلفة بهدف تحسين مستوى الخدمات المالية المقدمة وتعزيز رضا الزبائن ومع الانتشار الواسع لاستخدام وسائل الدفع الإلكتروني أصبح من الضروري دراسة مدى تأثير تبني هذه الوسائل الحديثة على جودة الخدمات المالية من وجهة نظر الزبائن، خاصة في ظل المنافسة المتزايدة بين المؤسسات المالية وسعيها الدائم لتحسين أدائها الخدمي.

الإشكالية

من خلال ما تقدم يمكن حصر إشكالية هذا البحث في التساؤل التالي: **ما أثر تبني خدمات**

الدفع الإلكتروني على جودة الخدمات المالية لمؤسسة بريد الجزائر؟

وانطلاقاً من الإشكالية الرئيسية للدراسة، وللإحاطة بمختلف جوانب الموضوع بصورة أوضح تم طرح مجموعة من التساؤلات الفرعية التي تسعى الدراسة إلى الإجابة عنها.

- ما مدى تبني مؤسسة بريد الجزائر لوسائل الدفع الإلكتروني من وجهة نظر الزبائن؟

- ما مستوى جودة الخدمات المالية المقدمة من طرف مؤسسة بريد الجزائر من وجهة نظر الزبائن؟
- هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية لجودة الخدمات المالية عند مستوى معنوية 5% تعود للمتغيرات الديموغرافية ؟
- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية لجودة لتبني وسائل الدفع عند مستوى معنوية 5% تعود للمتغيرات الديموغرافية ؟
- هل هناك أثر دال إحصائي لوسائل الدفع الإلكترونية على جودة الخدمات المالية لمؤسسة بريد الجزائر؟ وللإجابة عن التساؤلات السابقة والتحقق من صحة موضوع الدراسة، تم الاعتماد على مجموعة من الفرضيات التي سيتم اختبارها في الجانب التطبيقي للدراسة.
- تتبنى مؤسسة بريد الجزائر وسائل الدفع الإلكتروني من وجهة نظر الزبائن.
- تتميز الخدمات المالية المقدمة من طرف مؤسسة بريد الجزائر بمستوى جيد من الجودة من وجهة نظر الزبائن.
- هناك فروق ذات دلالة إحصائية لجودة الخدمات المالية عند مستوى المعنوية 5% تعود للمتغيرات الديموغرافية.
- هناك فروق ذات دلالة إحصائية لوسائل الدفع الإلكتروني عند مستوى المعنوية 5% تعود للمتغيرات الديموغرافية.
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لوسائل الدفع الإلكتروني على جودة الخدمات المالية لمؤسسة بريد الجزائر.

1- أهمية البحث

تكتسي هذه الدراسة أهمية بالغة نظرا للدور المتزايد الذي تلعبه وسائل الدفع الإلكتروني في تطوير القطاع المالي وتحسين جودة الخدمات المالية المقدمة للزبائن خاصة في ظل التحول الرقمي الذي يشهده العالم والقطاع المالي الجزائري المالي على وجه الخصوص . كما تبرز أهمية البحث في محاولة إبراز مدى مساهمة تبني الدفع الإلكتروني في رفع كفاءة الخدمات المالية وتعزيز رضا الزبائن بمؤسسة بريد

الجزائر، إضافة إلى تقديم نتائج تساعد متخذي القرار على تحسين الخدمات الإلكترونية وتطوير الأداء الخدمي بما يتماشى مع متطلبات الزبائن والتطورات لتكنولوجية الحديثة.

2- أهداف البحث

- التعرف على مفهوم الدفع الإلكتروني وأهم الوسائل والتقنيات المستخدمة فيه داخل المؤسسات المالية.
- إبراز العلاقة بين تبني الدفع الإلكتروني وتحسين جودة الخدمات المالية المقدمة للزبائن مؤسسة بريد الجزائر.
- محاولة التعرف على واقع استخدام خدمات الدفع الإلكتروني لدى زبائن مؤسسة بريد الجزائر.
- إبراز مدى مساهمة الدفع الإلكتروني في تحسين سرعة تقديم الخدمة، سهولة الاستخدام، الأمان، ورضا الزبائن.
- تقديم مجموعة من التوصيات والمقترحات التي من شأنها المساهمة في تطوير خدمات الدفع الإلكتروني وتحسين جودة الخدمات المالية في مؤسسة بريد الجزائر.

3- منهج البحث

بهدف الإجابة على الإشكالية البحث والتساؤلات الفرعية وإثبات مدى صحة الفرضيات المقترحة، تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي بالإضافة إلى منهج دراسة الحالة، حيث تم توظيف المنهج الوصفي في عرض مختلف الجوانب النظرية المتعلقة بالدفع الإلكتروني وجودة الخدمات المالية من خلال وصف المفاهيم و المتغيرات المرتبطة بالدراسة، بينما تم الاعتماد المنهج التحليلي في تحليل البيانات والمعلومات المجمعة وتفسيرها للوصول إلى نتائج دقيقة كما تم الاعتماد على منهج دراسة الحالة من خلال إسقاط الجانب التطبيقي على مؤسسة بريد الجزائر وكالة ميلة.

ولتحقيق أهداف الدراسة تم الاستعانة بمجموعة من الأدوات لجمع البيانات والمعلومات، تمثلت في الكتب والمراجع العلمية والمقالات والدراسات السابقة والمصادر الإلكترونية ذات صلة بموضوع البحث كما تم الاعتماد على الاستبيان باعتباره أداة أساسية لجمع البيانات من أفراد عينة الدراسة بهدف التعرف على آرائهم حول أثر تبني خدمات الدفع الإلكتروني على جودة الخدمات المالية، أما فيما يخص معالجة

البيانات وتحليلها واختبار الفرضيات فقد تم استخدام برنامجي SPSS و Microsoft Excel لاستخراج النتائج الإحصائية وتفسيرها.

4- أسباب اختيار الموضوع

- الاهتمام الشخصي بموضوع الدفع الإلكتروني والتطور التكنولوجي في المجال المالي والخدمات.
- الانتشار الكبير لاستعمال وسائل الدفع الإلكتروني في الحياة اليومية خاصة داخل مؤسسة بريد الجزائر.
- أهمية الموضوع وحداثته باعتباره من المواضيع المرتبطة بالتحول الرقمي وتطوير الخدمات المالية.

5- حدود الدراسة

- **الحدود الموضوعية:** تتناول هذه الدراسة موضوع أثر تبني الدفع الإلكتروني على جودة الخدمات المالية، من خلال دراسة ميدانية على عينة من زبائن مؤسسة بريد الجزائر وذلك لمعرفة مدى مساهمة خدمات الدفع الإلكتروني في تحسين جودة الخدمات المالية لمقدمة.
- **الحدود الزمانية:** تمت الدراسة الميدانية خلال شهر أبريل 2026 ، والتي شملت توزيع الاستبيان وجمع البيانات وتحليلها.
- **الحدود المكانية:** أجريت الدراسة الميدانية على مستوى مؤسسة بريد الجزائر وكالة ميلة.
- **الحدود البشرية:** اقتصرت الدراسة على عينة من زبائن مؤسسة بريد الجزائر باعتبارهم الفئة الأكثر تعاملًا مع خدمات الدفع الإلكتروني.

6- الدراسات السابقة

يهدف هذا المحور إلى استعراض الدراسات السابقة التي تناولت موضوع الدفع الإلكتروني وجودة الخدمات المالية، وذلك للاستفادة من نتائجها وتحديد ما تميزت به الدراسة عن سابقتها، وفيما يلي عرض لأبرزها:

الدراسة الأولى:

- جبالة، إلهام، ورباعية، جهاد. (2023)، دور وسائل الدفع الإلكتروني في تحسين جودة الخدمات المصرفية دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية -وكالة قالمة-، مذكرة لنيل شهادة الماستر في شعبة العلوم الاقتصادية، تخصص اقتصاد نقدي وبنكي، جامعة 08 ماي 1945، الجزائر، (2022-2023).

هدفت هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على الإطار المفاهيمي لوسائل الدفع الإلكتروني و جودة الخدمات المصرفية، مع تبيان دور هذه الوسائل في تعزيز جودة الخدمة المقدمة ببنك الفلاحة والتنمية الريفية، و معرفة مدى مساهمتها في كسب رضا الزبائن. لكن هذه الدراسة ركزت فقط على لخدمات المصرفية في البيئة البنكية (وكالة ميله) وطبقته على عينة محدودة بلغت 40 مستجيبا، في حين تسعى الدراسة الحالية إلى تسليط الضوء على الخدمات المالية البريدية بمؤسسة بريد الجزائر ، معتمدة على عينة موسعة وشاملة بلغت 342 مستجيبا.

الدراسة الثانية:

- حمروش، بالا، ورجعي، صالح.(2020). أثر سائل الدفع الإلكتروني في تحسين جودة خدمات بريد الجزائر-دراسة حالة بريد الجزائر بميلة-، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في العلوم التجارية، تخصص تسويق الخدمات، المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف، ميله، الجزائر، السنة الجامعية(2019-2020).

ركزت دراسة حمروش بلال ورجعي صالح على أثر وسائل الدفع الإلكتروني في تحسين جودة خدمات بريد الجزائر بميلة، وخلصت إلى أن البطاقة الذهبية ساهمت في رفع جودة الخدمات البريدية رغم استمرار بعض الصعوبات التقنية وضعف الثقة الإلكترونية. إلا أن الدراسة اقتصرت على تحليل ثلاث وسائل رئيسية للدفع الإلكتروني هي: البطاقة الذهبية، وأجهزة الصراف الآلي (GAB)، وخدمة الحساب الجاري البريدي عبر الإنترنت، بينما لم تشمل الوسائل الحديثة مثل: تطبيق Baridi Mob أو الدفع عبر نقاط البيع POS، نظرا لكونها قيد التطوير أو محدودة الانتشار في فترة انجاز البحث(2020). كما أن الدراسة لم تجمع بين منظور الزبون ومنصور المؤسسة لقياس أثر استخدام مختلف وسائل الدفع الإلكتروني على تحسين جودة الخدمات المالية في مؤسسة بريد الجزائر.

الدراسة الثالثة:

- بن دادي، فوزية، وقويدري، جميلة.(2022). أثر الخدمات المالية الإلكترونية على رضا الزبائن-دراسة حالة مؤسسة بريد الجزائر-قالمة. مذكرة لنيل شهادة الماستر في العلوم التجارية تخصص تسويق الخدمات، جامعة 08 ماي 1945 قالمة، الجزائر، السنة الجامعية 2021-2022.

تناولت هذه الدراسة أثر الخدمات المالية الإلكترونية على رضا الزبائن بمؤسسة بريد الجزائر-قالمة، وأكدت وجود علاقة طردية بين استخدام الخدمات المالية الإلكترونية ومستوى الرضا، لكنها بدورها ركزت على البعد السلوكي للمستهلك دون تحليل فعالية المؤسسة في تحسين جودة الخدمات المالية، كما أنها كانت تجمع بين منظور الزبون ومنظور المؤسسة لقياس أثر استخدام وسائل الدفع الإلكترونية على تحسين جودة الخدمات المالية في مؤسسة بريد الجزائر.

الدراسة الرابعة:

- حباش، مراد، وخليدة، يوسف.(2024). أثر سائل الدفع الإلكتروني في تحسين جودة الخدمات المصرفية-دراسة حالة بنك التنمية المحلية- وكالة البويرة، مذكرة لنيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية، جامعة البويرة، الجزائر، السنة الجامعية 2023/2024.

بحثت الدراسة في أثر وسائل الدفع الإلكتروني على جودة الخدمات المصرفية في بنك التنمية المحلية، حيث توصلت إلى وجود علاقة إيجابية بين استخدام وسائل الدفع الإلكترونية وتحسين جودة الخدمات البنكية، غير أن هذه الدراسة ركزت على القطاع المصرفي وكانت من وجهة نظر الزبائن دون التطرق إلى المؤسسات المالية غير البنكية مثل مؤسسة بريد الجزائر من وجهة نظر الموظفين.

الدراسة الخامسة:

- مالك، إسماء، بن حليلة، آية.(2023). أثر نظام الدفع الإلكتروني على جودة الخدمات المالية-دراسة حالة مؤسسة بريد الجزائر بالمسيلة-، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، السنة الجامعية(2022-2023).

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر نظام الدفع الإلكتروني على جودة الخدمات المالية-دراسة حالة مؤسسة بريد الجزائر بالمسيلة-، توصلت هذه الدراسة على وجود أثر ذو دلالة إحصائية لنظام الدفع الإلكتروني على تحسين جودة الخدمات المالية في بريد الجزائر بالمسيلة، ركزت هذه الدراسة على الجانب

النظري والتحليلي لنظام الدفع الإلكتروني دون التعمق في انعكاس تبني هذه الأنظمة على جود الخدمات المالية أو تقييم مستوى جودة الخدمات المالية المقدمة لزبائن مؤسسة بريد الجزائر

7- الفجوة البحثية:

من خلال الدراسات السابقة تبين أن معظم هذه الدراسات ركزت على القطاع البنكي واقتصرت على البطاقة الذهبية دون دمج التطبيقات الحديثة مثل بريدي موب....كما اعتمدت على المنهج الوصفي التحليلي، يأتي هذا البحث لمعالجة الثغرات في الدراسات السابقة حيث يهدف إلى معرفة أثر وسائل الدفع الإلكتروني الحديثة على تحسين جودة الخدمات في مؤسسة بريد الجزائر من منظور الزبائن كما تتميز هذه الدراسة بتقديم نتائج أكثر دقة بفضل الاعتماد على عينة كبيرة من المبحوثين بلغت 342 مستجيبا.

8- صعوبات البحث

لا يخلو أي بحث علمي من بعض الصعوبات والعراقيل التي تواجه الباحث خلال مرحلة إنجاز الدراسة سواء في جمع المعلومات أو تحليل البيانات وفيما يلي أهم الصعوبات التي واجهت هذه الدراسة.

- المعاناة في تبسيط وشرح بعض المصطلحات المتعلقة بأبعاد جودة الخدمة المالية لبعض المبحوثين لضمان فهمهم الصحيح للأسئلة وتقديم إجابات موضوعية.

- من العوائق التي واجهتنا أيضا فيما يخص جمع وتوزيع الاستبيانات ضيق الوقت وعدم القدرة على توزيعها وجمعها في الوقت المناسبة، بالإضافة الى ضخامة مجتمع الدراسة بمؤسسة بريد الجزائر الذي تتطلب مجهودا كبيرا لإيجاد عينة تمثل جميع الفئات .

- صعوبة الحصول على بيانات دقيقة وكافية نتيجة تردد بعض من افراد العينة في تقديم إجابات كاملة أو دقيقة مما قد يؤثر سلبا على النتائج.

9- هيكلية البحث

انطلاقا من عنوان البحث "أثر تبني خدمات الدفع الإلكتروني على جودة الخدمات المالية" تم تقسيم هذه الدراسة إلى ثلاثة فصول مترابطة تجمع بين الجانب النظري والتطبيقي بما يسمح بالإحاطة بمختلف عناصر الموضوع.

تتناول الفصل الأول نظرة عامة حول الدفع الإلكتروني حيث تم التطرق إلى مفاهيمه الأساسية وأهم وسائله، ومراحل تطوره بالإضافة إلى إبراز مختلف المزايا التي يوفرها في المعاملات المالية إلى جانب التحديات والصعوبات المرتبطة بتبنيه واستخدامه.

أما الفصل الثاني فقد خصص لدراسة جودة الخدمات المالية من خلال عرض أهم المفاهيم المرتبطة بها وأبعادها مع التطرق إلى النماذج المعتمدة في قياس جودة الخدمات المالية إضافة إلى توضيح طبيعة العلاقة بين وسائل الدفع الإلكتروني وتحسين مستوى جودة الخدمات المقدمة.

في حين جاء الفصل الثالث ليمثل الجانب التطبيقي للدراسة وذلك من خلال إجراء دراسة ميدانية على مستوى بريد الجزائر وكالة ميله حيث تم عرض منهجية الدراسة وأداة جمع البيانات ثم تحليل النتائج إحصائيا واختبار فرضيات الدراسة.

الفصل الأول

نظرة عامة حول الدفع الإلكتروني

تمهيد

أحدثت الثورة التكنولوجية المعاصرة تحول جذري في البنية الاقتصادية حيث انتقلت المعاملات المالية من حيز التداول التقليدي إلى فضاءات رقمية إلى بيئة إلكترونية تعدت الحدود الزمانية والمكانية ولم يعد الدفع مجرد وسيلة لنقل وتبادل الأموال بل أصبح نظاما متكاملًا يعكس مدى تطور البنية التحتية للدول وقدرة مؤسساتها المالية على مواكبة متطلبات العولمة وتنفيذ العمليات بسرعة وكفاءة. إن تبني أنظمة الدفع الإلكتروني يمثل استجابة ضرورية للتحويلات التي فرضتها بيئة الأعمال الحديثة والتي تهدف في جوهرها إلى تقليل الاعتماد على النقد الورقي وتخفيض التكاليف التشغيلية مع ضمان أعلى مستويات الدقة والأمان. ويستوجب ذلك بناء قاعدة معرفية متينة تستعرض الجذور التاريخية والمفاهيمية لهذه الأنظمة، وتسلط الضوء على تنوع الوسائل والآليات التي تتيحها التكنولوجيا الحديثة وصولاً إلى تقييم واقعي يوازن بين المكاسب الاستراتيجية والمخاطر المحتملة التي تفرضها البيئة الرقمية.

وعليه من أجل الإحاطة بمختلف جوانب ذا الموضوع تم تقسيم هذا الفصل إلى المباحث التالية:

* **المبحث الأول:** ماهية الدفع الإلكتروني.

* **المبحث الثاني:** وسائل الدفع الإلكترونية.

* **المبحث الثالث:** تقييم الدفع الإلكتروني.

المبحث الأول: ماهية الدفع الإلكتروني

يعتبر الدفع الإلكتروني من أبرز التطورات التي شهدتها النظام المالي الحديث، حيث أحدث ثورة في كيفية إجراء المعاملات المالية. إن الانتقال من الدفع التقليدي إلى الدفع الإلكتروني يعكس التحول نحو اقتصاد رقمي أكثر كفاءة وسرعة، مما يجعل من الضروري فهم ماهية هذا النظام وأهميته في العصر الحالي، خاصة في ظل التطورات التكنولوجية المتسارعة والانتشار الواسع للإنترنت والهواتف الذكية.

المطلب الأول: تطور أنظمة الدفع الإلكتروني

أدى الاندماج بين التقنيات الحديثة والقطاع المالي إلى تحول جذري في أساليب تبادل الأموال، لتصبح أكثر سرعة وكفاءة بما يتماشى مع متطلبات الاقتصاد الرقمي. ومع التوجه المتزايد نحو ابتكار تقنيات دفع أكثر تطوراً لتعزيز تجربة المستخدمين يبرز الاهتمام بفهم الجذور التاريخية التي شكلت هذا النظام. ولإحاطة بهذا المسار، يمكننا استعراض مراحل تطور نظام الدفع الإلكتروني وفقاً للتسلسل التالي:¹

أولاً: المدفوعات الإلكترونية (الستينات - التسعينات)

بين عامي 1960 و 1990، ظهرت المدفوعات الإلكترونية و/أو ترسخت، مع أجهزة الصراف الآلي التي قدمها بنك "باركليز" عام 1967، و أنظمة تبادل البيانات الإلكترونية (EDI) التي أحدثت تحولاً في المعاملات المصرفية و التجارية. شكل إدخال أولى الخدمات المصرفية عبر الإنترنت في التسعينات بداية الخدمات المالية الرقمية، مع توفر أولى الأنظمة في المملكة المتحدة و الولايات المتحدة الأمريكية.

ثانياً: الطفرة الرقمية (2000_ 2010)

شهدت أوائل الألفية الجديدة زيادة في طرق الدفع الرقمية. أحدث PayPal، الذي تم إطلاقه في عام 1998، ثورة في المدفوعات عبر الإنترنت واكتسب شعبية كبيرة بعد استحواذ eBay عليه في عام 2002. ظهرت المدفوعات عبر الإنترنت في عام 1999، وفي عام 2001 أطلقت أمازون موقعها

¹ Argos Consultants, "The Evolution of Payment Systems." <https://argozconsultants.com/the-evolution-of-payment-systems>. Consulted On 24/02/2026.

للهواتف المحمولة و بحلول عامي 2003_2004 أصبحت المدفوعات عبر الهاتف المحمول شائعة في العديد من البلدان.

أدى الانتشار الواسع للهواتف الذكية في العقد الثاني من القرن الحادي و العشرين إلى هور المدفوعات عبر الهاتف المحمول و المحافظ الرقمية مثل Apple Pay و Google Wallet، مما يوفر للمستهلك راحة أمانا غير مسبوق.

ثالثا: التطورات الحديثة والآفاق المستقبلية (عقد 2020 وما بعده)

شهد عقد 2020 تطورات كبيرة في تقنيات الدفع. وتعمل العملات المشفرة وتقنية البلوك تشين على تغيير المشهد، حيث توفر خيارات دفع لا مركزية وآمنة. ما أن صعود الذكاء الاصطناعي في اكتشاف الاحتيال و المصادقة البيومترية يعمل على تحسين أمان وكفاءة المعاملات الرقمية. بالإضافة إلى ذلك، تحدث المدفوعات الفورية ثورة في سرعة وسهولة الوصول إلى المعاملات المالية، لتصبح حجر الزاوية في المدفوعات الحديثة.

المطلب الثاني: مفهوم الدفع الإلكتروني

يعد الدفع الإلكتروني من أبرز مظاهر التطور التكنولوجي في المجال المالي، حيث يتيح انجاز المعاملات بسرعة وسهولة دون الحاجة إلى استخدام النقد.

أولاً: مفهوم الدفع الإلكتروني

اختلفت الآراء والتعاريف حول مفهوم الدفع الإلكتروني نذكر منه:

- 1- عرف الدفع الإلكتروني على أنه: " مجموعة الأدوات والتحويلات الإلكترونية التي تصدرها البنوك والمؤسسات كوسيلة دفع، وتتمثل في البطاقات البنكية والنقود الإلكترونية والشيكات الإلكترونية ".¹

¹حسيبة نايلي، الخدمات المصرفية الإلكترونية في البنوك التجارية الجزائرية: محدداتها وآثارها على ولاء العملاء _ دراسة حالة الوكالات البنكية العمومية بقالة _ ، اطروحة لنيل شهادة الدكتوراه في الطور الثالث، تخصص اقتصاد نقدي وبنكي ، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة 8 ماي 1945، قالمة، 2023_2024، ص 21.

التعريف 2: " هو نظام دفع مبني على تقنيات الكترونية مدمجة مع تقنيات الإعلام الآلي التي تستعمل لغرض بناء نظام الدفع الإلكتروني، من خلاله تحصيل قيم وسائل الدفع التي تم ضبطها عن طريق المبادلات البنكية عبر سند معلوماتي بدل سند ورقي.¹

التعريف 3: " الدفع الإلكتروني منظومة متكاملة من النظم و البرامج التي توفرها حكومة دبي الالكترونية ، بهدف تسهيل إجراء الدفع الإلكتروني الآمنة، وتعمل هذه المنظومة تحت مظلة من القواعد والقوانين التي تضمن سرية تأمين وحماية إجراءات الشراء وضمان وصول الخدمة. وتدعم خاصية الدفع الإلكتروني البطاقات الائتمانية الرئيسية بالإضافة إلى الدرهم الإلكتروني، وبطاقات حكومة دبي الإلكترونية، والخصم المباشر من الحساب".²

التعريف 4) المجلس الاقتصادي الفرنسي): " مجموعة التقنيات الإعلامية، المغناطيسية أو الإلكترونية..... إلخ، تسمح بتحويل الأموال دون دعامة ورقية والتي ينتج عنها علاقة ثلاثية بين البنك، البائع والمستهلك".³

من خلال التعاريف السابقة المقدمة للدفع الإلكتروني، يمكن القول أن الدفع الإلكتروني هو نظام متكامل يعتمد على التقنيات الحديثة لإنجاز وتسوية المعاملات المالية بين مختلف الأطراف دون استخدام النقود الورقية، بما يساهم في تسريع الأداء، تعزيز الأمان، وتقليل التكاليف، الأمر الذي ينعكس إيجابا على جودة الخدمات المالية ورضا الزبائن.

ثانيا: خصائص الدفع الإلكتروني

يتميز الدفع الإلكتروني بمجموعة من الخصائص منها:⁴

¹ سالم مجدي عادل، وسائل الدفع الإلكتروني وأثرها على تحسين نوعية الخدمة ورفع أداء المؤسسات المالية، مؤسسة بريد الجزائر نموذجا، مجلة شعاع للدراسات الاقتصادية المجلد 09، العدد 01، جامعة تيسمسيلت، 2025، ص 213.

² بودلال علي، اعتماد وسائل الدفع الإلكترونية كآلية للتقليل من الكتلة النقدية غير الرسمية المتداولة في الاقتصاد الجزائري، مجلة اقتصاديات الأعمال و التجارة، العدد 05، جامعة ابي بكر بلقايد، تلمسان، 2018، ص 218.

³ لزهاري زواويد و نفيسة حجاج، الدفع الإلكتروني كأسلوب فعال في تجويد خدمات الحكومة الإلكترونية: تقنية " تسديد " الإلكتروني بالكويت نموذجا، مجلة بحوث الإدارة والاقتصاد، المجلد 01، العدد 01، جامعة غرداية وجامعة قاصدي مرباح، الجزائر، 2019، ص 158.

⁴ مريم بن شريف و منية خليفة، واقع الدفع الإلكتروني في الجزائر وأفاق المستقبل _ البطاقة الذهبية _، مجلة الأبحاث الاقتصادية، المجلد 18، العدد 01، جامعة الجبالي بونعامة خميس مليانة ، الجزائر، 2023، ص 53.

1- الطبيعة الدولية للدفع الإلكتروني: يعتبر الدفع الإلكتروني وسيلة مقبولة في جميع الدول وفي جميع أنحاء العالم.

2- استخدام النقود الإلكترونية: تخصص لعملية الدفع الإلكتروني نقودا على شكل إلكتروني قد تكون على كل شرائح، برامج، أو أقراص ذاكرة.

3- البعد في تسوية المعاملات الإلكترونية: تسمح الأنترنت بتسوية معاملات الدفع والتي تتسم بالبعد بين أطراف التعامل.

4- أسلوب الدفع: يتم الدفع إما عن طريق بطاقات مخصصة للشراء عبر الأنترنت أو من خلال البطاقات البنكية العادية. يتم الدفع عبر شبكتين الأولى تختص فقط بأطراف التعامل ويلتزم وجود علاقات مالية وتجارية مسبقة بينهم والثانية عامة تتداولها الأفراد دون وجود روابط.

المطلب الثالث: العوامل المؤدية إلى تطور وسائل الدفع

شهدت وسائل الدفع تطورا ملحوظا نتيجة التحولات التي مست البيئة الاقتصادية والمصرفية، خاصة مع تراجع فعالية الوسائل التقليدية. كما ساهم انتشار شبكة الإنترنت والتوجه المتزايد نحو التجارة الإلكترونية في تسريع هذا التطور وفرض أنماط دفع حديثة. فيما يلي سنتطرق إلى هذه العوامل:

أولا: تراجع فعالية وسائل الدفع التقليدية

إن الإحساس بالأمان الذي ولدته وسائل الدفع التقليدية بمرور الوقت مرتفع جدا، إلا أن لنظام الدفع التقليدي مشاكل كثيرة منها:¹

1- انعدام الملائمة: فالحاجة إلى الوجود الشخصي سواء شخصا أو عبر التلفون لكلا الطرفين يقيد الحرية المعاملاتية وبالنسبة للعملاء يترجم هذا إلى تأخير اقتناء المنتج أو الخدمة وينتج عنه تكلفة أعلى وبالنسبة للبائع يعني ذلك الخسارة في الإيرادات نتيجة انخفاض المبيعات أو فقدانها.

¹ زهير زواش، دور نظام الدفع الإلكتروني في تحسين المعاملات المصرفية _ دراسة حالة الجزائر_، رسالة الماجستير، تخصص تمويل الدولي والمؤسسات المالية والنقدية، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، الجزائر، 2010_2011، ص ص 14-15.

2- اجراء المدفوعات في الوقت غير الحقيقي: لا تتم المدفوعات التقليدية في الوقت الحقيقي ويتوقف التأخير في التحقق الفعلي علة نوعية السداد فالمدفوعات بالشيكات تستغرق ما يصل إلى أسبوع.

3- انعدام الأمن: فالتوقعات يمكن ان تزور ويمكن أن تسرق والتجار يمكن أن يرتكبوا الغش أو الاحتيال.

4- تكلفة المدفوعات أعلى: إن كل معاملة تكلف مبلغا ثابتا من المال وبالنسبة للمدفوعات الأصغر تغطي هذه التكاليف المصروفات، ومن الجرائم التي يواجهها المجتمع في وسائل الدفع التقليدية هي إعطاء الشيك ثم إصدار أمر بعدم صرفه وتقع الجريمة إذا سحب أو أعطى الشيك الرصيد كله أو بعضه قبل تقديم اليك إلى البنك بحيث لا يترك مقابلا للوفاء أو أن يصدر الشيك ويكون الرصيد وقت الإصدار كافيا وقابلا للسحب ولكن يصدر الساحب أمرا إلى المسحوب عليه بعدم الدفع وذلك بصرف النظر عن الأسباب التي دفعت الساحب إلى ذلك.

ثانيا: استخدام شبكة الأنترنت في المجال المصرفي

كان للتطور التكنولوجي في مجال الاتصالات الفضل في حدوث ثورة في المعاملات المصرفية، من خلال شبكة الانترنت خاصة بظهور شبكة الويب العالمية (Word Wide Wib_WWW)، وظهرت في هذه الفترة شركات توفر خدمة الانترنت حيث تزود الأشخاص بالاشتراك بخدمة الانترنت عبر شبكة الاتصال الهاتفي. وهو ما ساعد البنوك لعرض خدماتها مما سمح للعملاء بقضاء أشغالهم دون حاجة للتعامل مع الموظفين، أو الانتظار ساعات طويلة في طوابير لأجل قضاء مصلحة مصرفية، وتوفر البنوك هذه الخدمات بصفة إيجابية كثيرة منها الملائمة والكفاءة والسرعة و الوفرة الاقتصادية. و العميل من خلال الشبكة يمكن له أن يراجع حساباته ويفحصها ويسدد الفواتير الخاصة به في أي وقت ودون التقيد بمواعيد العمل الرسمي لموظفي البنوك، فأصبحت هناك ضرورة ملحة لتطبيق التقنيات الحديثة في البنوك من أجل:

1- التعامل بكفاءة مع النمو الهائل و المتسارع لعدد حسابات العملاء بالبنوك.

2- تخفيض التكلفة الحقيقية لعمليات المدفوعات، فقد ازداد حجم استخدام الشيكات كأداة للدفع زيادة ضخمة عقب الحرب العالمية الثانية، وتقلص استخدام النقود غلى حد ما، وقد شكك الكثير من المصرفيين

في مدى قدرة البنوك على التعامل مع هذا الكم الهائل من الشيكات مما يصاحبها من كم هائل أيضا من المعاملات الورقية.

3- ضرورة تحرير العملاء من قيود المكان والزمان، إذ كان في الماضي يتعامل العملاء مع بنوكهم داخل مقرها وخلال مواعيد العمل الرسمية بها، في حين أصبح الآن في وسعهم التعامل مع بنوكهم في أي وقت دون حاجتهم للانتقال إلى مقر هذه البنوك، فأصبح بالإمكان تحويل الأموال بن حسابات العملاء المختلفة، و تقديم طرق دفع العملاء للكمبيالات المسحوبة عليهم إلكترونيا.¹

ثالثا: التوجه نحو التجارة الإلكترونية

لقد أثير موضوع التجارة الإلكترونية لأول مرة في منظمة التجارة العالمية باقتراح قدمته الولايات المتحدة الأمريكية في الاجتماع لعام للمنظمة في فيفري1998، وعليه يجمع المتتبعون للنشاط التجاري أن الاتجاه العام بين بين مختلف الوسائل المستخدمة أن المشهد التجاري الحالي يتجه نحو ابتكار برامج وبروتوكولات جديدة واعتماد اجراءات امنية وتشريعات قانونية من اجل بناء صرح جديد للتجارة يعرف بالتجارة الإلكترونية.

فيمكن تعريفها بأنها "مجموعة المبادلات التجارية التي يتم من خلالها الشراء عبر شبكة اتصالات عن بعد" وتهدف إلى غزالة جميع الحواجز التجارية لتقليدية ودفع قطاع الاعمال إلى الاعتماد على الابتكارات التكنولوجية لكي يتسع انتشارها في الاقتصاد العالمي"²

¹ نعيمة مولفرعة، احلال وسائل الدفع المصرفية لتقليدية بالإلكترونية، مجلة البحوث في الحقوق و العلوم السياسية، العدد 06،جامعة التكوين المتواصل، تيارت، 2016، ص ص 485_487.

² زهير زواش، مرجع سبق ذكره، ص 16.

المبحث الثاني: وسائل الدفع الإلكترونية

تعتبر وسائل الدفع الإلكترونية من العناصر المحورية في الاقتصاد الرقمي الحديث، حيث تسهم في تسهيل المعاملات المالية وتسريعها. تتنوع هذه الوسائل لتشمل بطاقات الائتمان، المحافظ المالية وغيرها من الأدوات التي تلعب دورا حيويا في تعزيز التجارة الإلكترونية وتحسين تجربة المستخدم.

المطلب الأول: مفهوم وسائل الدفع الإلكترونية

تعد وسائل الدفع الإلكتروني من الأدوات الحديثة التي ساهمت في تطوير المعاملات المالية وجعلها أكثر سرعة ومرونة، فهي تمكن الأفراد من إجراء عمليات الدفع بطرق آمنة وفعالة دون الاعتماد على الوسائل التقليدية.

أولاً: مفهوم وسائل الدفع الإلكترونية

عرفت وسائل الدفع الإلكتروني بأنها " تلك الأداة المقبولة اجتماعيا من أجل تسهيل المعاملات الخاصة بتبادل السلع والخدمات وتسديد الديون وتدخل في زمرة وسائل الدفع إلى جانب النقود القانونية وسندات القرض التي يدخلها حاملوها في التداول عندما يؤدون أعمالهم".¹

تمتاز وسائل الدفع الإلكترونية بمجموعة من الخصائص التي تميزه وتمثل في:²

1- البساطة والوضوح: حيث لا بد أن تكون القواعد والإجراءات المعمول بها واضحة وغير معقدة وسهلة الفهم والتطبيق لجميع المتعاملين على مختلف مستوياتهم ولغاتهم.

2- المرونة: وهي قدرة النظام على التكيف والاستجابة مع المواقف المتجددة، سواء كانت راجعة إلى تطور سلوك مؤسسات أو الأفراد ومجال وسائل الدفع وقنوات الاتصال أو القوانين والتنظيمات.

3- السرعة: يتم إجراء الدفع في وقت قياسي على الأقل نفس يوم الاستحقاق فالدائن يرغب في الوصول إلى حقه في وقت قياسي، والمتعامل يرغب في إتمام عملياته المالية في أسرع وقت ممكن.

¹ أم الخير قوق و حنان طاهري، المسؤولية المدنية الناشئة عن استخدام وسائل الدفع الإلكتروني، مجلة العلوم القانونية والاجتماعية، جامعة زيان عاشور بالجلفة، الجزائر، 2022، ص 913.

² بن زيد سليم و زيان عبد الحليم وآخرون، دور وسائل الدفع الإلكتروني (البطاقة الذهبية) في تحسين جودة الخدمات المالية الرقمية دراسة عينة من مالكي البطاقة الذهبية، مجلة دراسات اقتصادية، المجلد 19، العدد 01، جامعة الجلفة وجامعة المدية، الجزائر، 2025، ص 431.

4- الأمان: في الوقت الذي أصبحت فيه القرصنة نشاط مربح، أصبح من الضروري أن تكون وسائل الدفع والطرق المستعملة تتمتع بالأمان في طرق ووسائل المعتمدة في الدفع زادت الثقة في المتعاملين.

ثانيا: أهمية وسائل الدفع الإلكتروني

نظرا إلى الدور الهام الذي تلعبه وسائل الدفع الإلكترونية في المعاملات المالية اكسبها أهمية بالغة وتتمثل في:¹

- 1- تسهيل التعاملات المالية من خلال توفير الأمان و السرعة في التنفيذ.
- 2- تيسر الحياة العملية واليومية للأفراد فهي تمكنهم من سحب أموالها وإيداعها عبر ماكينات الصراف أي مكان وفي أي وقت مما يجنبهم عمليات الاحتيال و السطو والضياع لأموالهم.
- 3- تعد وائل فعالة لتنظيم عمليات الدفع فهي تتم في وقت محدد يضمن الوفاء بالالتزامات.
- 4- تعد من وسائل الدفع الأكثر ضمانا لحقوق التاجر وتمنحه العديد من المنافع نذكر منها:
 - أ- جذب العديد من الزبائن.
 - ب- الاستفادة من الحملات الدعائية للمؤسسات المصدرة لها.
 - ج- رفع نسبة المبيعات مقارنة بالبيع نقدا.

كما أثبتت الدراسات أن السياسة المالية للدول التي يتسع فيها نطاق استخدام وسائل الدفع الإلكتروني تحسنت، حيث أعلن الاتحاد العالمي للبطاقات الصراف الآلي انضباط الإيرادات الضريبية في 22 دولة في أوروبا ، أمريكا الشمالية، اليابان وكوريا الجنوبية بنسبة تصل إلى 63% بسبب استخدام المدفوعات الإلكترونية في عملية السداد رغم وجود ميل للتحايل والتهرب الضريبي إلا أنه في ظل اعتماد وسائل الدفع الإلكتروني في عمليات السداد يمكن السيطرة على الوضع مقارنة بالاقتصاديات التي تعتمد على النقود التقليدية في تسوية المدفوعات.

¹ مريم كردوسي، آليات تطوير وسائل الدفع الإلكتروني ودورها في تعزيز الشمول المالي في البنوك الجزائرية_ دراسة حالة: عينة من وكالات بنوك عمومية بولاية قالمة_ أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة 8ماي 1945، قالمة، 2024_2025، ص ص 7_8.

المطلب الثاني: أنواع وسائل الدفع الإلكترونية

هناك العديد من وسائل الدفع الإلكترونية التي أصبحت جزءا أساسيا من الاقتصاد الرقمي الحديث، مثل بطاقات الدفع الإلكتروني، النقود الإلكترونية، الصراف الآلي، التحويل الإلكتروني و بطاقات الدفع.

أولا: البطاقات البنكية

تعد البطاقات البنكية من أهم أدوات الدفع الإلكتروني المعاصرة، حيث تعرف بأنها "كل بطاقة تسمح لحاملها بسحب أو بنقل الأموال، ولا يمكن أن تصدر إلا من طرف هيئة قرض أو مؤسسة مالية، أو مصلحة مرخصة لها بوضع أو إصدار البطاقات كالمصارف، الخزينة العامة، مصالح البريد".¹

1- بطاقات الدفع Debit Cards: وهي البطاقات التي تعتمد على وجود أرصدة فعلية للعميل لدى البنك في صورة حسابات جارية تقابل المسحوبات المتوقعة للعميل طالب البطاقة. وتتميز هذه البطاقة بأنها توفر الجهد و الوقت للعملاء وكذلك زيادة إيرادات البنك المصدر لها.²

2- البطاقات الائتمانية (Credit Card (CC: تعتبر البطاقات الائتمانية من أكثر أنواع البطاقات انتشارا في العالم، حيث مازالت الكثير من أعمال ومعاملات الإدارة الإلكترونية تتم من خلالها، وتصدر البنوك هذه البطاقات، كما تقوم جهات أخرى غير مصرفية بإصدارها أيضا، ومن أمثلة هذه البطاقات كبطاقة الفيزا و الماستر كارد، بالإضافة إلى بطاقات متعددة الأغراض غير المصرفية مثل بطاقات أمريكيان إكسبريس، وديسكفر وكروت دينرز كلب. تصدر المصارف هذه البطاقة في حدود مبالغ معينة ومن أمثلتها بطاقة الفيزا و الماستر كارد، وهي تحمل صورة العميل منعا للتزوير والسرقة، كما يتم إصدارها بالعمليتين المحلية والأجنبية.³ وتنقسم بدورها إلى:⁴

أ- البطاقات الائتمانية المتجددة: هذا النوع هو الأكثر شهرة واستخداما ومن أمثلته بطاقتين شهيرتين هما فيزا(Visa) وماستر كارد(Master card)، والأصل في بداية هذا النوع أن يصدر عن بنك تجاري يوجد به حساب نقدية لحامل البطاقة، ويقوم البنك المصدر بسداد فواتير المشتري في أي مكان يقبل بهذه

¹ بورايو هاجر أميرة، واقع استخدام البطاقات البنكية في الجزائر_ دراسة مقارنة لعينة من البنوك العمومية الجزائرية_، مجلة الأبحاث الاقتصادية، العدد18، جامعة البليدة 2، 2018، ص 367.

² محمود حسين الوادي و بلال محمود الوادي، المعرفة والإدارة الالكترونية، و تطبيقاتها المعاصرة، دار صفاء للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، 2011، ص 79.

³ أحمد محمد غنيم، التسويق والتجارة الإلكترونية، المكتبة العصرية للنشر والتوزيع، جمهورية مصر العربية، 2008_2009، ص ص 243_244.

⁴ آيت شعلال نبيل، البطاقات البنكية وعوائق استخدامها في الجزائر، مجلة الدراسات القانونية والاجتماعية، العدد 4، جامعة سطيف، 2019 ص ص 10_11.

البطاقة وتدفع للمحل كامل المبلغ، ويقوم البنك المصدر للبطاقة بإرسال فاتورة شاملة مصنفة للعميل حسب المشتريات ويطلبه بسداد جزء بسيط من المبلغ لا يتجاوز 5% ويزيد البنك المصدر على حامل البطاقة على المبلغ الذي في ذمته (الرصيد دائن)، بنسبة معلومة شهريا تصل إلى 1,5% ولكن لو يسدد حامل البطاقة كامل المبلغ الدائن خلال فترة الاستفادة، لا يترتب على ذلك أي زيادة في التسديد. في كلتا الحالتين السابقتين يتم تجديد القرض الأول لحامل البطاقة لذلك سمية ببطاقة الائتمان المتجددة.

ب- البطاقات الائتمانية غير المتجددة: تسمى ببطاقات الصرف الشهري لأنه يتوجب على العميل ان يقوم بالسداد الكامل من قبل عميل البنك خلال الشهر الذي يتم فيه السحب، أي ان الفترة لائتمانية في هذه الحالة لا تتجاوز الشهر، تسمى أيضا بطاقة الوفاء المؤجل او بطاقة الحساب والفرق الرئيسي بينها وبين سابقتها أنه لا يمكن أن يكون لدى حاملها حساب لدى البنك المصدر ومن ثم فعندما يقوم الفرد باستخدامها فإنه يحصل آليا على قرض ائتمان مساوية لقيمة السلعة أو الخدمة ولكل عميل حد أعلى للقرض يحدده العقد ويسمى خد الائتمان، ويلتزم حامل البطاقة لشروط الاصدار بتسديد كامل مبلغ الفاتورة خلال فترة لا تزيد غالبا عن 30 يوم من تاريخ استلامه لها، وفي حالة المماطلة يقوم البنك المصدر بإلغاء عضوية حامل البطاقة وسحبها منه.

3 البطاقات غير ائتمانية¹: هي بطاقات تتيح الدفع أو التسوية فقط إذا كان رصيد الحساب البنكي المرتبط بها كاف مسبقا، ولا تمنح حاملها أي شكل من أشكال الائتمان. وتنقسم إلى:

أ- البطاقات المدينة Débit cards: تعمل بطاقات السحب المباشر (بطاقات الخصم) بناء على الرصيد المتاح فعليا في الحساب الجاري للعميل لدى البنك. تستخدم لسحب الأموال مباشرة من هذا الحساب، حيث تتم تسوية المبالغ وفقا للنظام التشغيل:

- إذا كانت المعاملة خلال اتصال مباشر (عبر الشبكة المصرفية): تنتقل الأموال في نفس يوم الشراء.
- إذا كانت المعاملة بدون اتصال مباشر (خارج الشبكة): تستغرق عملية التحويل عدة أيام لاحقة. وتنقسم إلى البطاقات المحلية والبطاقات الدولية.

¹ كهينة رشام و أحمد جميل، أهمية أنظمة الدفع الالكتروني في تحسين جودة الخدمات المصرفية في البنوك الجزائرية_ دراسة ميدانية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة 458، مجلة التنظيم والعمل، المجلد 14، العدد 3، البويرة، 2025، ص ص 26_27.

ب- بطاقات الخصم الفوري Débit Cardes DC: تتميز بطاقة الخصم الفوري بعدم وجود رصيد ائتماني، حيث تخصم المشتريات فوراً من الحساب البنكي للعميل تماماً كعمليات الصراف الآلي ATM، وهي متوافقة مع شبكات أجهزة الصراف الآلي ذاتها مما يسهل استخدامها ويوفر راحة كبيرة.

ج- بطاقات السحب الآلي ATM cards: ظهرت هذه البطاقات للحد من المعاملات داخل البنوك وتوفير خدمات عدة كالسحب النقدي (ضمن الحد المتفق عليه)، والاطلاع على الرصيد، والتحويلات المالية، وطلب كشوف الحساب أو دفاتر الشيكات. بذلك تساعد البطاقات في تقليل زحام شبابيك الصرف وتسهيل إجراءات المعاملات في أي وقت.

ثانياً: النقود الإلكترونية الرقمية و المحافظ الإلكترونية

في ظل التطور الرقمي المتسارع، برزت النقود الإلكترونية والمحافظ الرقمية كحلول مبتكرة لتسهيل المعاملات المالية وتقليل الاعتماد على الوسائل التقليدية. وتسهم هذه الأدوات في تحسين عمليات الدفع وتعزيز مرونتها.

1- النقود الإلكترونية الرقمية:

تمثل صورة متقدمة من النقود والتي يترتب عليها استخدام الطرق الإلكترونية الحديثة وهي تقوم على فكرة قيام البنك بتحويل جزء من حساب أحد عملائه إلى عملات إلكترونية ذات أرقام وعلامات خاصة وبوحدات عملة صغيرة ويتم تحميلها بعد تشفيرها على الحاسب الخاص بالعميل من خلال أحد البرامج والذي يسمى المحفظة حيث تكون متاحة للخصم منها وتحويلها للبائع سداداً لثمن مشتريات ولكن بشرط أن يكون البائع مشترك في نظام النقد الرقمي أيضاً.¹

لا تقتصر النقود الإلكترونية على صورة واحدة بل تتعدد أنواعها لتشمل قوالب تقنية مختلفة تتناسب مع احتياجات المستخدمين، وفيما يلي استعراض لأبرز هذه التقسيمات:²

أ-نقود إلكترونية عن طريق الشبكة: هي نقود رقمية يتم في بداية سحبها من مصرف أو مؤسسة مالية أخرى، وتخزن في أداة معدنية داخلية توضع في جهاز الحاسوب الشخصي، حيث ترسل النقود الرقمية

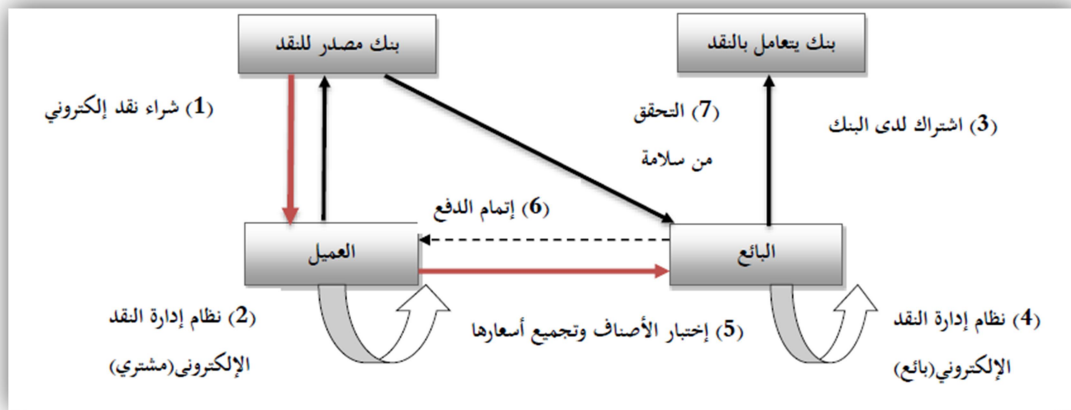
¹محمود حسين الوادي و بلال محمود الوادي، مرجع سبق ذكره، ص ص 82_85.

² بونحاس عادل، النقود الإلكترونية والنقود الافتراضية ، نشأتها، مفهومها وأثارها الاقتصادية، مجلة دفاتر البحوث العلمية، المجلد 11، العدد 01،المركز الجامعي تيبازة، الجزائر، 2023، ص ص 841-842.

عبر الأنترنت إلى المستفيد في ظل إجراءات تضمن لهذا التعامل قدرا كبيرا من السرية و الأمان، فهي نقود حقيقية ولكنها رقمية.

ب-نقود إلكترونية خارج الشبكة: تثير قدرا أكبر من المشاكل خاصة في ما يتعلق بالأمان من مخاطر الصرف المزدوج، حيث تتم التعامل بها دون الحاجة للاتصال مباشرة بالمصدر، فهي تتخذ عادة صورة بطاقة يحوز عليها المستهلك وتتضمن مؤشرا يظهر له التغيرات التي تطرأ على قيمتها المخزنة بعد إجراء كل تعامل نقدي.

الشكل رقم 01: دورة استخدام النقد الإلكتروني وإجراءاته



المصدر: حسبية نايلي، الخدمات المصرفية الإلكترونية في البنوك التجارية الجزائرية: محدداتها وآثارها على ولاء العملاء _ دراسة حالة الوكالات البنكية العمومية بقالمة_ ، اطروحة لنيل شهادة الدكتوراه في الطور الثالث، تخصص اقتصاد نقدي وبنكي ، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة 8 ماي 1945، قالمة، 2023_2024،،29.

2_ المحافظ الإلكترونية: المحفظة الالكترونية هي عبارة عن عدة برامج يتم تحميلها مجانا على الكمبيوتر الخاص بها، فيقوم المشتري من خلال البرنامج بتحديد أساليب الدفع التي سيقوم باستخدامها(تحديد محتوى المحفظة)، فالمحفظة الالكترونية تشبه في خدماتها الوظيفة المماثلة للمحافظ العادية فقد تكون المحفظة الالكترونية بطاقة ذكية يمكن تثبيتها على الكمبيوتر الشخصي أو تكون قرصا مرنا يمكن إدخاله في فتحة القرص المرن في الكمبيوتر الشخصي ليتم نقل القيمة المالية منه أو إليه عبر الأنترنت.

تعرف المحافظ الإلكترونية أنها: "وسيلة دفع افتراضية تستخدم في سداد المبالغ صغيرة القيمة بشكل مباشر أو غير مباشر".

تتكون محفظة النقود الإلكترونية من الناحية الفنية من كارت أو بطاقة بلاستيكية مثبت عليها من الخلف كمبيوتر صغير مزود بذاكرة إلكترونية تسمح بتخزين معلومات ووحدات إلكترونية تصلح للوفاء بالديون قليلة القيمة سواء عند التاجر أو على شبكة الانترنت.

وعليه فمحفظة النقود الإلكترونية تقوم على ثلاث دعائم هي:

- بطاقة مزودة بذاكرة إلكترونية تسمح بالتخزين والاستدعاء وهو الكارت الذكي.
- الوحدات التي يتم شنها على الكارت وهي النقود الإلكترونية أو الوحدات الإلكترونية.
- شحن الوحدات على الكارت بشكل مسبق على استخدامها في عملية الدفع ويدعى الدفع المقدم أو الدفع المسبق.¹

للمحفظة الإلكترونية أنواع مختلفة وهي كالتالي:²

أ- المحفظة المكتبية: يتم قبول التعامل بهذه المحفظة الإلكترونية فقط عبر الحاسب الذي تم تنصيب المحفظة عليه، وتؤمن حماية وافية للبيانات، لكن أكبر مخاطرها هو التعرض الحاسب للاختراق أو دخول فيروس على المحفظة، والذي قد يؤدي لخسارة كل شيء فيها.

ب- محفظة المعدات أو الأجهزة: تشبه النوع السابق لحد كبير، ولكن الفرق أنها تعتمد على وجودها بشكل محمي و مغلق داخل جهاز التخزين مثل أجهزة USB أو جهاز مشابه.

ج- محفظة الأنترنت الرقمية: تعتمد على تقنية تخزين سحابية، ومن أكبر فوائدها القدرة على الولوج إليها واستخدامها من أي جهاز أو في أي مكان طالما يوجد الحساب الخاص بها، ولكن بنفس الوقت أكبر عيوبها هو افتقادها للأمان كون مالكها يعيش في قلق تعرض الخدمة السحابية للهجوم أو الاختراق.

¹ لرجان وريدة و قلال مريم، ضرورة مواكبة وسائل الدفع الإلكتروني لتطورات العصر الحالي، مجلة شعاع للدراسات الاقتصادية، العدد الرابع، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة أمجد بوكرة، بومرداس ، 2018، ص ص 94_95.

² يسعد عبد الرحمان و ودان بوعبد الله وآخرون، دور المحفظة الإلكترونية في تعزيز الشمول المالي تجارب دولية، مجلة المنتدى للدراسات و الأبحاث الاقتصادية ، المجلد05، العدد01، جامعة عبد الحميد بن باديس و جامعة الجزائر، 2021، ص ص 406_407.

د- محفظة الهواتف الرقمية: يعمل هذا النوع من المحفظة الإلكترونية كتطبيق في الهواتف الذكية، وهناك فوائد عديدة لهذا النوع أبرزها وجود دعم لها من قبل متاجر عديدة.

ر- المحفظة الورقية: من المعروف أن هذا النوع يقدم نسبة عالية من الأمان والحماية، لكن إمكانية استخدامه تبقى أصعب من الأنواع الأخرى.

ثالثا: الشيكات الإلكترونية

الشيك الإلكتروني هو عبارة عن وثيقة إلكترونية تتضمن العديد من البيانات تتمثل في رقم الشيك، واسم الدافع، ورقم حساب الدافع واسم البنك، واسم المستفيد Payee، والقيمة التي ستدفع، ووحدة العملة المستعملة، وتاريخ الصلاحية، والتوقيع الإلكتروني للدافع، والتظهير الإلكتروني للشيك. يعتبر الشيك الإلكتروني من أهم وسائل الدفع والتي تعتمد على استخدام الحاسبات الآلية، حيث ينتقل هذا الشيك بالبريد الإلكتروني إلى المستفيد وذلك بعد أن يتم توقيعه إلكترونيا، فيحصل عليه المستفيد ويقوم بتوقيعه إلكترونيا أيضا ثم يرسله بالبريد الإلكتروني مصحوبا بإشعار إيداع الكتروني في حسابه بالبنك.¹

تشمل دورة استخدام الشيك الإلكتروني الخطوات التالية:²

- 1- اشتراك المشتري لدى جهة التخليص (البنك غالبا) حيث يتم فتح حساب جاري بالرصيد ويتم تحديد توقيع الكتروني للمشتري وتسجيله في قاعدة بيانات جهة التخصيص.
- 2- اشتراك البائع لدى جهة التخليص نفسها حيث يتم أيضا فتح الحساب الجاري، ويتم تحديد توقيع الكتروني للبائع وتسجيله في قاعدة بيانات جهة التخصيص.
- 3- يقوم المشتري باختيار السلعة أو الخدمة التي يرغب في شراءها من البائع المشترك لدى جهة التخليص نفسها ويتم تحديد السعر الكلي والاتفاق على أسلوب الدفع.
- 4- يقوم المشتري بتحرير شيك الكتروني ويقوم بتوقيعه بالتوقيع الإلكتروني المشفر، ثم يقوم بإرسال هذا الشيك من البريد الإلكتروني المؤمن إلى البائع.

¹ أحمد محمد غنيم، مرجع سبق ذكره، ص 247.

² ماطي مريم، واقع وسائل الدفع الإلكترونية ومستقبلها في ظل أزمة كوفيد 19 دراسة حالة الجزائر، مجلة البحوث الاقتصادية المتقدمة، المجلد 07، العدد 01، جامعة جيجل، 2022، ص 15.

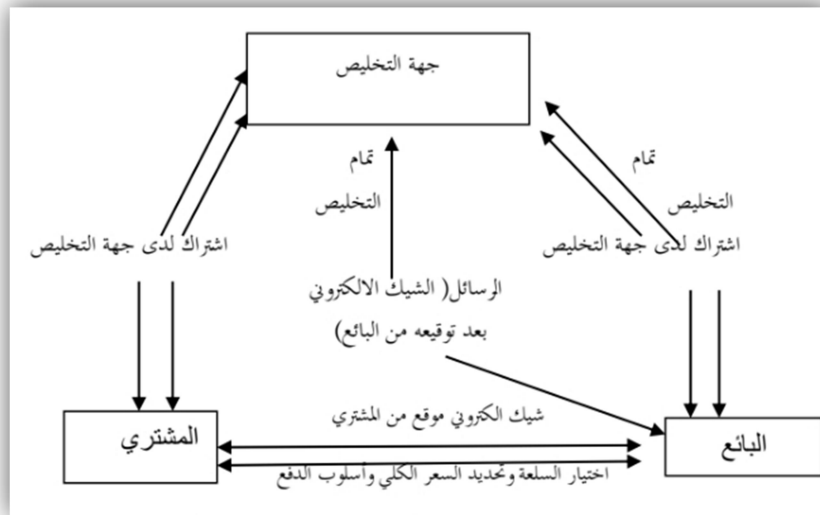
الفصل الأول نظرة عامة حول الدفع الالكتروني

5- يقوم البائع باستلام الشيك الالكتروني الموقع من المشتري ويقوم بالتوقيع عليه كمستفيد بتوقيعه الإلكتروني المشفر ويقوم بإرساله إلى جهة التخليص.

6- تقوم جهة التخليص بمراجعة الشيك الالكتروني والتحقق من صحة الأرصدة والتوقعيات، وبناء على ذلك تقوم بإخطار كل من البائع والمشتري بإتمام إجراء المعاملة المالية (خصم الرصيد من المشتري وإضافته إلى البائع).

ويوضح الشكل أدناه هذه المراحل:

الشكل رقم 02: دورة استخدام الشيك الإلكتروني وإجراءاته



المصدر: ماضي مريم، واقع وسائل الدفع الالكترونية ومستقبلها في ظل أزمة كوفيد 19 دراسة حالة

الجزائر، مجلة البحوث الاقتصادية المتقدمة، المجلد 07، العدد 01، جامعة جيجل، 2022 ص 16.

الشكل رقم 03: نموذج لشيك إلكتروني

The screenshot shows a "PayByCheck Demo" form. At the top, it asks to enter the numbers from the bottom of a check, showing a Bank Routing Code (123456789) and a Bank Account Number (1234567890123). Below this, there are fields for the user's name (John Doe), address (1234 Any Street), city/state/zip (Any Town, WA, 98000), phone number ((253) 555-1212), and check number (1011). The form also displays a date and time stamp (08/21/2001 11:11:44 AM) and a security message (Secure, Accurate, Reliable). The payment amount is \$195.99 US Dollars. The user is prompted to enter their full name (John Doe) and sign the check. The form includes a "Help" button and a "Continue" button. At the bottom, there is a security warning about the user's social security number and a checkbox to remember the user for future logins.

المصدر: أ.حميد فثيت و آ.بناولة حكيم و آخرون، واقع وسائل الدفع الإلكترونية في الجزائر، مجلة الاقتصاد الجديد، العدد 03، 2011، ص 212.

رابعاً: البطاقات الذكية

مع التطور المتسارع في وسائل الدفع الإلكتروني وحماية البيانات، ظهرت البطاقات الذكية لتقدم حلولاً أكثر أماناً وكفاءة من البطاقات البلاستيكية القديمة. فهي ليست مجرد أداة للتخزين، بل هي أنظمة إلكترونية مصغرة قادرة على معالجة المعلومات بدقة عالية.

1- مفهوم البطاقات الذكية: تعتبر البطاقات الذكية أحدث البطاقات المنتجة على مستوى العالم، حيث تستخدم فيها تكنولوجيا متطورة ساهمت في الحد من مشاكل السرقة التي تتعرض لها البطاقات البلاستيكية الأخرى كالبطاقة الائتمانية، تعرف بأنها بطاقة بلاستيكية بحجم بطاقة الائتمان يثبت عليه شريط ممغنط عليه رقم كودي يحمل شريحة (رقيقة) إلكترونية مزودة بذاكرة مصاحبة، حيث تكون قادرة على أن تخزن وتسترجع وتعالج جميع البيانات الشخصية لحاملها. إن مبدأ عمل البطاقات الذكية يتمثل في ضرورة تعاملها مع أجهزة تقرأ ما تحتويه البطاقة من معلومات على الذاكرة الخاصة بها، فيكفي مجرد تمرير البطاقة في الجهاز القارئ ليتم خصم قيمة الشراء بطريقة أوتوماتيكية وبكل سهولة من بطاقة المشتري ونقلها إلى جهاز البائع ليتمك هذا الأخير من نقل قيمة الصفقة إلى حسابه البنكي.¹

2- مميزات البطاقات الذكية: تنفرد البطاقات الذكية بمجموعة من الخصائص التي تجعلها تتفوق على نظيراتها من البطاقات البنكية التقليدية، وتتجلى هذه الأفضلية في النقاط التالية:²

أ- تمكن البطاقة الذكية حاملها من اختيار طريقة التعامل بها سواء كان هذا التعامل ائتماني أو عن طريق الدفع الفوري.

ب- تتسم بسهولة الحصول عليها وذلك من خلال منافذ الصرف الإلكتروني ومراكز البيع التجارية والهواتف وأجهزة التلفزيون التفاعلي.

ج- تعكس كل تعاملات العميل المالية ومدفوعاته.

¹ حجاج مصطفى، التجارة الإلكترونية، مطبوعة بيداغوجية موجهة إلى طلبة السنة أولى ماستر، تخصص مالية وتجارة دولية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة ابن خلدون تيارت، 2022_2023، ص 45.

² سالم مجدي عادل، مرجع سبق ذكره، ص ص 218_219.

3-أنواع البطاقات الذكية: لا تقتصر البطاقات الذكية على نوع واحد، بل تتنوع أشكالها وخصائصها الفنية لتلبي مختلف احتياجا الأمنية والخدمية. ويمكن تقسيمها بشكل أساسي إلى الأنواع التالية:¹

أ-بطاقة التلامس(Contact Card): التي يتم إدخالها في جهاز لقراءتها بحيث تسمح بانتقال المعلومة إلى الشريحة.

ب-بطاقة اللاتلامس(Contactless-Proximity-Card): وهي تحتوي بالإضافة إلى الشريحة على هوائي مثبت عليها يسمح للمعلومات بالمرور من وإلى البطاقة عبره إلى هوائي آخر متصل بجهاز قارئ البطاقات.

خامسا: التحويل المالي الإلكتروني

هو عملية يتم بموجبها منح الصلاحية لبنك ما للقيام بحركات التحويلات المالية الدائنة و المدينة الكترونيا من حساب بنكي إلى حساب بنكي آخر، أي أن عملية التحويل تتم إلكترونيا عبر الهاتف وأجهزة الكمبيوتر عوضا عن استخدام الأوراق.²

المطلب الثالث: عوامل نجاح وسائل الدفع الإلكتروني و المخاطر التي تواجهها

نظرا للدور الكبير الذي تلعبه وسائل الدفع الإلكتروني في تحسين وتسهيل المعاملات المالية أصبحت من أهم الأساليب الحديثة المعتمدة في هذه المعاملات، لكن بالرغم من المكانة التي تحتلها إلا أن فعاليتها وانتشارها يتوقفان على مجموعة من العوامل وتعرضها بعض المخاطر التي تؤثر على كفاءتها، وفيما يلي توضيح لها:

أولاً: عوامل نجاح وسائل الدفع الإلكتروني

نجاح وسائل الدفع الإلكترونية يعتمد على عدة عوامل أساسية، تشمل الاستقلالية، التطابقية. بالإضافة إلى ذلك يجب أن تكون هذه الوسائل متوافقة مع مختلف الأجهزة والأنظمة، وأن تقور تجربة مستخدم مريحة وموثوقة. تتمثل هذه الوسائل في:¹

¹ سمير محمود الوادي و محمود زياد الغزاوي وآخرون، مقدمة في التسويق الرقمي، دار اليازوري للنشر والتوزيع، الأردن، 2025، ص 241.
² قطاف عقيب، بومعارف فاطمة الزهراء، الواقع المحاسبي لوسائل وأنظمة الدفع الإلكتروني في مؤسسة الاقتصادية دراسة حالة: الشركة الوطنية لتسويق وتوزيع الموارد البترولية(نفطال_بسكرة)، مجلة ميلاف للبحوث والدراسات، المجلد 7، العدد 1، جامعة بسكرة، 2021، ص 310.

1- الاستقلالية: حيث هناك العديد من الطرق التي تتطلب إعداد برامج خاصة من أجل استخدام وتنفيذ عملية الدفع الكترونيا من قبل التاجر والمستهلك تعتبر هذه الطرق التي تحتاج إلى إعداد برامج خاصة غير منتشرة بشكل واسع.

2- التطبيقية: إن المهم في عملية الدفع الإلكتروني أن يتم تنفيذها من مختلف أنظمة التشغيل ومن مختلف أنواع الحسابات تلك التي تتطلب أنظمة تشغيل معينة أو أجهزة معينة لتنفيذ عملية الدفع الإلكتروني تعتبر غير واسعة الانتشار بين التجار والمستهلكين.

3- الأمن والحماية: مدى الأمن في نقل البيانات وتنفيذ عملية الدفع مهمة جدا لقياس مدى فعالية عملية لدفع الإلكتروني، حيث أنه إذا كانت المخاطر للمشتري والبائع عالية في عملية الدفع الإلكتروني فإن هذا يؤدي على عدم انتشار هذه الطريقة بشكل واسع.

4- الرسوم والتكلفة: حيث أنه كلما زادت العمولة المستخدمة لطريقة الدفع فغن ذلك يؤدي إلى عدم انتشارها بشكل واسع، وأيضا الرسوم والعمولة التي يتم استخدامها وخاصة في المشتريات البسيطة قليلة التكلفة.

5- سهولة الاستخدام: إن طريقة بطاقة الاعتماد مستخدمة بشكل واسع وذلك لسهولة استخدامها من قبل كل الأطراف.

6- مدى انتشارها: حتى تكون طريقة الدفع الإلكترونية ناجحة لابد من استخدامها من قبل أعداد كبيرة من التجار والمستهلكين على حد سواء.

ثانيا: مخاطر وسائل الدفع الإلكتروني

رغم فوائد الدفع الإلكتروني، إلا أنه يحمل بعض المخاطر التي قد تؤثر على المستخدمين و الأنظمة المالية . من أبرز هذه المخاطر:²

¹ عماد الدين بركات و طيبي حورية، وسائل الدفع الإلكترونية ودورها في تفعيل التجارة الإلكترونية، مجلة القانون والتنمية المحلية، المجلد 01، العدد 02، جامعة الشاذلي بن جديد ، الطارف، الجزائر، 2019، ص ص 131_132.

² بودلال فطومة، الدفع الإلكتروني في التشريع الجزائري، مجلة طبنة للدراسات العلمية والأكاديمية، المجلد 06، العدد 01، جامعة سيدي بلعباس، الجزائر، 2023، ص ص 1445_1446.

1- المخاطر التنظيمية أو الأمنية لوسائل الدفع:

قد تتنوع المخاطر المترتبة عن استعمال الدفع الإلكتروني الناتجة عن فقدان أو ضياع أداة الدفع أو في حالة إساءة استعمال هذه الوسائل أو قصورها الوظيفي و تتمثل في:

أ- مخاطر ناتجة عن فشل في تشغيل أداة الدفع: حيث يلحق بالمستهلك أضرار نتيجة القصور الوظيفي الذي تعانيه أداة الدفع ومن أمثلة ذلك الخسارة للأرصدة النقدية الإلكترونية المنجزة ومن الأخطاء الشائعة أيضا الناتجة عن القصور الوظيفي نتيجة للتقصير في الصيانة مما يؤدي إلى تعطيل هذه الأنظمة.

ب- فقدان أداة الدفع الإلكتروني: قد يتم الحصول على أرقام بطاقة الائتمان الخاصة بالغير بسرقة البطاقة ذاتها أو سرقة بياناتها خارج الوسط الإلكتروني أو يتم الحصول على تلك البيانات عبر الوسط الإلكتروني ثم يقوم الجاني باستخدام بيانات البطاقة المملوكة للغير كاستخدام بطاقة الائتمان في حالة الغائها أو استخدام البطاقة في حالة ائتمانها.

ج- القرصنة الإلكترونية: قد تكمن القرصنة الإلكترونية في وسائل الدفع الإلكترونية في التزوير و يمكن تصور وقوع التزوير في هذا النوع من البطاقة باستعمال إحدى طرق التزوير المتمثلة في الإضافة أو الحذف أو اصطناع أرقام أو إمضاءات أو أختام أو بصمات على البطاقة المملوكة للغير.

2- المخاطر القانونية لوسائل الدفع الإلكتروني:

إضافة إلى المخاطر الأمنية لوسائل الدفع الإلكترونية هناك مخاطر قانونية والتي تتمحور أساسا حول المساس بالخصوصية و غسيل الأموال عبر وسائل الدفع الإلكترونية.

أ- المساس بالأموال: أن مفهوم الخصوصية يرتبط بمفهوم حماية البيانات فالبيانات الإسمية أو الشخصية التي تتعلق بالتعاقد الإلكتروني هي نفسها البيانات المتعلقة بالأشخاص أطراف التعاقد ومنهم المستهلكين. ففيما يخص احترام خصوصية المستهلك في الدفع الإلكتروني فإنه يستوجب احترام سرية البيانات الخاصة بالعملاء بوصفهم مستهلكين واحترام حقهم في الخصوصية وذلك بعدم نشر أو بث أي بيانات تتعلق بشخصياتهم والبيانات المصرفية الخاصة أو إساءة استخدامها وتوجيههم توجيهها خاطئا أو مراقبتهم دون علمهم لأن خصوصية الأفراد و أسرارهم في عالم الأنترنت معرضة للاعتداء والتحايل، وقد تزداد هذه الاعتداءات كلما زادت استعمالات الدفع الإلكتروني.

ب- تبييض الأموال باستخدام باستعمال وسائل الدفع الإلكتروني: إن التطور الكبير في وسائل التكنولوجيا التي تستخدم في نقل الأموال وتحويلها عبر الحدود ومع تطور أنظمة التحويل المالي و استخدام شبكات الأنترنت من أجل الربط بين كافة الأسواق وسهولة نقل أموال كبيرة أفرزت عمليات غسل الأموال إضافة إلى انتشار التجارة الإلكترونية فقد تزايدت تبعاً لذلك.

ويشير مصطلح غسل الأموال إلى أنه استثمار أو تحويل آخر لتدفق الأموال من مصادر غير قانونية إلى قنوات شرعية حيث لا يمكن معه معرفة مصدرها الأصلي كما هو الحال في صفقات المخدرات و احتجاز الرهائن والقمار والإتجار بالأعضاء أو بالبشر و تهريب الكحول والأدوية والتبغ والأسلحة والتهريب الضريبي وغيرها من الأنشطة غير المشروعة.

وبهذا تكون عمليات غسل الأموال أو تبييضها جريمة يتم ارتكابها من خلال تنظيم مؤسس يضم عدداً من الأفراد المنخرطين الذين يعملون في إطار منظم وفق نظام بالغ الدقة والسرية. فتؤدي عمليات غسل الأموال على إفساد المصارف نتيجة المعاملات غير المشروعة التي تتم فيها انهيار البورصات التي تستقبل الأموال بحدوث انخفاض حاد في أسعار لأوراق المالية، ويتم هذا بسهولة دون ظهور وية المتعاملين.

المبحث الثالث: تقييم وسائل الدفع الإلكتروني

يمثل الدفع الإلكتروني أحد أبرز التحولات في النظام المالي الحديث، لما يوفره من سرعة ومرونة في إنجاز العمليات وتقليل الاعتماد على النقد لتقليل. ورغم الفوائد العديدة التي يقدمها، ترافق استخدام هذه الوسائل مجموعة من المخاطر والتحديات المرتبطة بالأمن والموثوقية، مما يستدعي التعامل معها بحذر. كما أن تنوع المنصات والتطبيقات المستخدمة على المستويين المحلي والدولي ساهم في تغيير أساليب المعاملات المالية، مما يجعل تقييم هذه لوسائل أمرا ضروريا لفهم أثرها العلمي وفاعليتها.

المطلب الأول: مزايا وعيوب الدفع الإلكتروني

تعد وسائل الدفع الإلكتروني ركيزة أساسية في التحول الرقمي المالي، لما توفره من كفاءة تشغيلية ومزايا تنافسية تخدم أطراف العملية التبادلية. وبالرغم من فاعليتها في تعزيز جودة الخدمات، إلا أنها تفرض تحديات تقنية وسلوكية تتطلب دراسة دقيقة لمخاطرها، حيث تتمثل هذه المزايا والمخاطر في:¹

أولاً: مزايا الدفع الإلكتروني:

من مزايا الدفع الإلكتروني نجد:

- 1- توفر وقت ومجهود كل من العميل والمستفيد بحيث لا تعرف هذه الأخيرة أي قيود أو حواجز جغرافية أو مادية تعرقل سير عملية الدفع.
- 2- تحقق وسائل الدفع الإلكتروني لحاملها مزايا عديدة أهمها سهولة ويسر الاستخدام، كما تمنحه الأمان بدل حمل النقود الورقية وتقادي السرقة والضياع، كما أن لحاملها فرصة الحصول على الائتمان المجاني لفترة محددة كما يمكنه أيضا من إتمام صفقاته بمجرد ذكر رقم البطاقة.
- 3- كما تعد أقوى ضمان لحقوق البائع، وتساهم في زيادة المبيعات كما أنها أزاحت عبء متابعة ديون الزبائن طالما العيب يقع على عاتق البنك والشركات المصدرة.

¹ بودلال فطومة، نفس المرجع، ص ص 1444_1445.

ثانياً: عيوب وسائل الدفع الإلكتروني

بالرغم من المزايا التي توفرها وسائل الدفع الإلكتروني إلا أنها لا تخلو من بعض العيوب

التي تحد من كفاءتها وفعاليتها حيث تتمثل هذه الجوانب السلبية في:

1- من نظام الدفع الإلكتروني ظهور القرصنة الإلكترونية والتي تعد من أخطر أنواع السرقات الإلكترونية والتي يتم من خلالها اختراق الأنظمة الخاصة بالدفع الإلكتروني و سرقة الحسابات. بالإضافة إلى أن البطاقات الائتمانية الخاصة بعملية الدفع الإلكتروني تعري عملائها للغاية فتجعله مسرفاً في الشراء دون أن يشعر بذلك.

2- ومن سلبياتها بالنسبة لحاملها أيضاً زيادة الاقتراض والإنفاق بما يتجاوز القدرة المالية الخاصة به، وعدم سداد حامل البطاقة لقيمتها في الوقت المحدد يترتب عنه وضع اسمه في القائمة السوداء.

3- أما بالنسبة للتاجر فإن مجرد حدوث بعض المخالفات من جانبه أو عدم التزامه بالشروط يجعل البنك يلغي التعامل معه ويضع اسمه أيضاً في القائمة السوداء وهو ما يعني تكبد التاجر صعوبات جمة في نشاطه التجاري.

4- وبالنسبة لمصدرها فإن أهم خطر يواجه مصدريها هو مدي سداد حاملي البطاقات للديون المستحقة عليهم وكذلك تحمل البنك المصدر نفقات ضياعها. بالإضافة إلى نقص الخدمات التي توفرها البطاقات من خلال غياب الحملات التحسيسية والإشهارية التي تعرف بأهمية البطاقات لأن الكثير من الأشخاص يجهل نشاط البنك الإلكتروني كما أنهم يتجاهلون هذا النظام في مراكز التسويق.

المطلب الثاني: أسباب اللجوء إلى الدفع الإلكتروني

تسارعت وتيرة الدفع الإلكتروني في الآونة الأخيرة على حساب الدفع التقليدي وذلك في مختلف

أنحاء العالم. من أبرز الأسباب التي أدت إلى هذا الانتشار الواسع ما يلي:

أولاً: تراجع فعالية وسائل الدفع التقليدية:

بالرغم من أن ظهور وسائل الدفع التقليدية خلق درجة كبيرة من الأمان والطمأنينة لمستخدميها، إلا أن لها مشاكل كثيرة منها¹:

1- انعدام الملائمة بين الطرفين.

2- عدم إجراء المدفوعات في الوقت الحقيقي.

3- انعدام الأمان.

4- الشيكات بدون رصيد.

ثانياً: استخدام شبكة الإنترنت في المجال المصرفي:

لقد كان للتطور التكنولوجي في مجال الاتصالات الفضل في حدوث ثورة في المعاملات المصرفية، من خلال شبكة الإنترنت كما ظهرت أيضاً شركات توفر خدمة الإنترنت حيث تزود الأشخاص بخدمة الإنترنت عبر شبكة الاتصال الهاتفي، وهو ما يساعد البنوك لعرض خدماتها، حيث يمكن للعميل القيام بأعمالها دون حاجة لتعامل الموظفين وضياح الوقت في الانتظار، فأصبح بإمكانه أن يراجع حساباته ويفحصها ويسدد الفواتير الخاصة به في أي وقت ودون قيود.

ثالثاً: التوجه نحو التجارة الإلكترونية:

تقوم التجارة الإلكترونية على أربعة عناصر: بائعون، مشترون، شبكة الإنترنت ووسائل الدفع الإلكترونية الأمر الذي استدعى إلى استحداث وسائل دفع تكون ملائمة لطبيعة ومتطلبات التجارة الإلكترونية.

¹ أبوبكر بوسالم و أ. قاجة آمنة، قراءة في الأهمية الاقتصادية لوسائل الدفع الإلكتروني -التجربة الماليزية نموذجاً- ، مجلة التنمية والاستشراف للبحوث والدراسات، المجلد 01، العدد 01، المركز الجامعي ميله و جامعة ورقلة، الجزائر، 2016، ص ص 44_45.

المطلب الثالث: أشهر منصات الدفع الإلكتروني في العالم

في ظل التطور التكنولوجي المتسارع الذي يشهده العالم ظهرت العديد من المنصات التي أصبحت تلعب دورا مهما في تسهيل المعاملات المالية الإلكترونية على المستوى العالمي ومن بين أشهر هذه المنصات ما يلي:¹

منصات الدفع الإلكتروني أو ما يعرف ببوابات الدفع الإلكتروني، وهي إحدى أحدث الطرق تطورا في عالم المعاملات المالية، وبالأخص الإلكترونية، حيث تعمل على تبسيط المعاملات المالية على العملاء من خلال ربط حسابهم المالي بأحد بوابات الدفع وستقوم هي بإنهاء جميع المعاملات، وهي عبارة عن مؤسسات معتمدة للتزويد بخدمات الدفع، إما مؤسسات ائتمانية مثل البنوك أو مؤسسات الدفع كشركات الهاتف المحمول الأنترنت وغيرها.

الشكل رقم 04: أشهر منصات الدفع الإلكتروني

تعد الرائدة عالميا في مجال الدفع الإلكتروني بأكثر من 27 مليون حساب في جميع أنحاء العالم لسنة 2020، تم انشاءها سنة 1998 وتعد من أوائل منصات الدفع الإلكتروني، وتوفر خدماتها في أكثر من 203 سوق، وتدعم التعامل بأكثر من 200 عملة حول العالم، في سنة 2017 سيطرت الشركة على 80% من الحصة السوقية لسوق الدفع الإلكتروني.

باي بال

Pay PAL

¹ مريم بن شريف و منية خليفة، مرجع سابق، ص 57.

أمازون باي

AMAZON

تأسست هذه المنصة التابعة لموقع أمازون سنة 2007، تستخدم قاعدة بيانات المستهلكين الخاصة بموقع أمازون، وتركز على منح المستخدمين خيار الدفع بحسابات أمازون الخاصة بهم على مواقع المتاجر الخارجية. تتضمن خدمة أمازون باي على مجموعة متنوعة من المنتجات للمشتريين والتجار لمعالجة المدفوعات عبر الإنترنت.

سكوير

Square

تأسست سنة 2009، تم تصميم هذه المنصة لمساعدة الأشخاص على قبول المدفوعات بسرعة وتعتبر من أسهل البوابات التي يستخدمها التجار للدفع عبر الهاتف المحمول، تشبه الواجهة التقنية لمنصة سكوير إلى حد كبير واجهة باي بال ، وتتشابه معها من حيث السهولة والوضوح، وفي 2017 حصلت منصة الدفع سكوير على براءة اختراع نظام يسمح للتجار بقبول العملات المشفرة

المصدر: مريم بن شريف و منية خليفة، واقع الدفع الإلكتروني في الجزائر وآفاق المستقبل _ البطاقة الذهبية _ ، مجلة الأبحاث الاقتصادية، المجلد 18، العدد 01، جامعة الجيلالي بونعامة خميس مليانة، الجزائر، 2023، ص57.

خلاصة الفصل

يعد الدفع الإلكتروني من أبرز مظاهر التحول الرقمي في المجال المالي، حيث أصبح وسيلة أساسية لإجراء المعاملات المالية بسرعة وكفاءة ودقة. ونظرا للانتشار الواسع للدفع الإلكتروني، تعددت الوسائل المستعملة فيه، من بطاقات بنكية ونقود إلكترونية وتحويلات مالية، والتي تتم بين أطراف متعددة تشمل التاجر و العميل والبنك.

ورغم الأهمية الكبيرة التي يحظى بها المزايا المتعددة التي يوفرها، إلا أنه يواجه تحديات تتعلق بأمن المعلومات والثقة، الأمر الذي يستدعي وجود تنظيم قانوني فعال وبنية تحتية متطورة لضمان سير المعاملات بأمان وحماية المتعاملين.

الفصل الثاني

الإطار النظري لجودة

الخدمات المالية

تمهيد

تعتبر جودة الخدمة في العصر الراهن بمثابة المحدد الرئيسي لبقاء واستمرارية المؤسسات الناشطة في القطاع المالي، حيث انتقل التركيز من مجرد تقديم الخدمة إلى كيفية تقديمها بما يتماشى مع تطلعات العميل المتغيرة. وفي ظل التنافسية التي يشهدها الاقتصاد العالمي لم تعد الخدمات المالية مجرد عمليات إجرائية جامدة، بل أصبحت تجربة متكاملة يسعى من خلالها المورد المالي على كسب ثقة العميل وبناء ولاء طويل الأمد، وهو ما جعل من مفهوم "الجودة" قضية استراتيجية تصدر أولويات الإدارة العليا في المؤسسات المالية المعاصرة.

إن الطبيعة الخاصة للخدمات المالية التي تتسم باللاملموسية والتلازم فرضت تحديات كبيرة في تحديد معايير دقيقة لتقييم جودتها، مما استوجب بناء قواعد نظرية رصينة تستند إلى أبعاد نفسية وسلوكية وتقنية متداخلة . ومع ولوج الاقتصاد العالمي عصر الرقمنة، شهد مفهوم الجودة تحولا جذريا، حيث اندمجت الكفاءة البشرية مع الدقة التقنية لإنتاج جيل جديد من الخدمات المالية الإلكترونية. هذا التداخل يفرض علينا ضرورة الإحاطة بكافة الجوانب المفاهيمية للخدمة المالية، مع استعراض النماذج العلمية التي حاولت قياس هذا المفهوم المجرد وتحويله إلى مؤشرات ملموسة، وصولا إلى استكشاف الكيفية التي أثرت بها تكنولوجيا الدفع الإلكتروني في الارتقاء بمستوى هذه الخدمات وتعزيز قيمتها المضافة لدى العميل.

وللإحاطة بكافة جوانب هذا الموضوع، تم تقسيم هذا الفصل إلى المباحث الأساسية التالية:

*** المبحث الأول: مفاهيم عامة حول الخدمة والخدمة المالية.**

*** المبحث الثاني: الأسس النظرية والمفاهيمية لجودة الخدمات المالية.**

*** المبحث الثالث: نماذج قياس جودة الخدمات المالية**

المبحث الأول: مفاهيم عامة حول الخدمة والخدمة المالية

يعد قطاع الخدمات من الركائز الأساسية في الاقتصاد المعاصر نظرا لدوره الحيوي في تلبية احتياجات الأفراد والمؤسسات على حد سواء حيث تحتل الخدمات المالية مكانة خاصة ضمن هذا القطاع لارتباطها المباشر بمختلف الأنشطة الاقتصادية والعمليات اليومية مثل الدفع والادخار والاستثمار والتمويل.

المطلب الأول: مفهوم الخدمات المالية

يعد مفهوم الخدمة أساسا لفهم طبيعة الأنشطة الاقتصادية غير الملموسة التي تهدف إلى تلبية حاجات الأفراد، وتندرج ضمنها الخدمات المالية التي تقدمها المؤسسات المتخصصة لدعم المعاملات وتسهيلها.

أولاً: مفهوم الخدمة

تعد الخدمات من المفاهيم الأساسية في الاقتصاد الحديث، حيث أصبح القطاع الخدمي يشكل جزءا كبيرا من النشاط الاقتصادي نتيجة تطور حاجات الأفراد والمؤسسات، حيث وضع لها مجموعة من التعاريف منها:

1- تعريف Palmer: " هي عملية إنتاج منفعة غير ملموسة إما بحد ذاتها أو كعنصر جوهري من منتج ملموس، والتي تلبي من خلال شكل من أشكال التبادل حاجة ما لدى المستهلك"¹

2- تعريف Kotler وزملاءه: " هي كل نشاط أو منفعة يمكن أن يعرضه طرف لطرف آخر، أساسا يكون غير ملموس، ولا ينتج عنه أي امتلاك."²

3- تعريف Skinner: " هي عبارة عن منتج غير ملموس يقدم فوائد ومنافع مباشرة للمستهلك كنتيجة لتطبيق أو استخدام جهد أو طاقة بشرية أو آلية فيه على أشخاص أو أشياء معينة ومحددة، والخدمة لا يمكن حيازتها أو استهلاكها ماديا."¹

¹ رانيا المنجي، الإجازة في الإعلام و الاتصال، من مشورات الجامعة الافتراضية السورية، الجمهورية العربية السورية، 202، ص 4.
² لراي سفيان (الورثياني)، تسويق الخدمات مفاهيم وتدريب علمية، دار أسامة للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، الاردن، عمان، 2019، ص40.

ثانيا: مفهوم الخدمات المالية

إذا كانت الخدمة بصفة عامة تهدف على تلبية حاجات المستفيدين، فغن الخدمات المالية تعد أهم أنواعها نظرا لارتباطها المباشر بالمعاملات النقدية و إدارة الأموال، تعددت وتنوعت تعاريف الخدمات المالية نذكر منها:

1- تعريف الخدمات المالية: هو أي نشاط أو منفعة أو أداء له طبيعة مالية، ويقدمه طرف إلى آخر، ويخضع إلى، أو محكوم بتشريعات أو أنظمة أو تعليمات أو سياسات صادرة من قبل جهة، أو من قبل مؤسسة عامة تمارس سلطة تنظيمية أو رقابية منحت لها بموجب القوانين المعمول بها في دولة معينة.²

2- تعريف الخدمات المالية حسب المنظمة العالمية للتجارة في ملحقها الخاص بالخدمات المالية: " هي أي خدمة ذات طبيعة مالية، يقدمها مورد للخدمة المالية لأحد الأعضاء، وتشمل الخدمات المالية جميع خدمات التأمين، والخدمات المتعلقة بالتأمين، وجيع الخدمات المصرفية، والخدمات المالية الأخرى) باستثناء التأمين).

ما يلاحظ على هذا التعريف أنه ضبط المقصود بالخدمة المالية في قطاعات محددة تخص بالأساس القطاع المصرفي و قطاع التأمين، وبعض الخدمات المالية الأخرى".³

المطلب الثاني: أهمية الخدمات المالية

يعتمد النظام المالي الجيد على تنوع الخدمات المالية التي تقدمها المؤسسات. ويمكن توضيح أهمية هذه الخدمات من خلال النقاط الأساسية التالية:⁴

أولاً: النمو الاقتصادي

¹ علي فلاح الزعبي، إدارة التسويق منضور تطبيقي استراتيجي، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الاردن، 2009، ص 400.
² سليمان شكيب الجبوسي، محمود جاسم الصميدعي، تسويق الخدمات المالية، دار وائل للنشر، الطبعة الأولى، عمان، 2009، ص 28.
³ سعدون رفيق، دراسة أثر تسويق الخدمات المالية على رضا الزبون دراسة حالة مؤسسة بريد الجزائر_ المسيلة _، اطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، تخصص تسويق العمليات المالية والمصرفية، جامعة الجزائر 3، الجزائر، 2019_2020، ص4.

⁴ Financial Services (6th Sem) , Retrieved from <https://vskub.ac.in/wp-content/uploads/2020/04/FINANCIAL-SERVICES--th-Sem>. Accessed:21/03/2026.

تعمل صناعة الخدمات المالية على تنمية مدخرات الأفراد، وتحفيزها على الاستثمار في مشاريع منتجة من خلال تقديم خدمات متنوعة للأفراد والشركات على وجه الخصوص، باختصار يعتمد النمو الاقتصادي لأي بلد على هذه المدخرات و الاستثمارات.

ثانيا: تشجيع الادخار

تعمل صناعة الخدمات المالية على تنمية مدخرات الأفراد من خلال تقديم خدمات تحويل الأصول. فهي توفر خدمات تحويل الالتزامات و الأصول والحجم من خلال تقديم قروض ضخمة من قروض صغيرة يتم جمعها من عدد كبير من الأفراد. وبهذا المعنى تشجع صناعة الخدمات المالية الادخار.

ثالثا: تكوين رأس المال

يسهل قطاع الخدمات المالية تكوين رأس المال من خلال تقديم خدمات وسيطة متنوعة في سوق رأس المال. ويعد تكوين رأس المال أساس النمو الاقتصادي.

رابعا: خلق فرص العمل

ينشئ قطاع الخدمات المالية فرص عمل لملايين الأشخاص حول العالم.

خامسا: المساهمة في الناتج القومي الإجمالي

في الآونة الأخيرة ازدادت مساهمة الخدمات المالية في الناتج القومي الإجمالي عاما بعد عام تقريبا.

المطلب الثالث: أنواع الخدمات المالية

تعد الخدمات المالية من الركائز الأساسية للنظام المالي، حيث تتنوع لتشمل عدة أنواع تلبي احتياجات الأفراد و المؤسسات. وفيما يلي أهم أنواع الخدمات المالية:¹

أولا: الخدمات المصرفية

¹ Financial Services Sector :Importance, Types and Services, available at: <https://www.geeksforgeeks.org/finance/financial-services-sector-importance-types-and-services> Accessed on 22/03/2026.

تشمل الخدمات المصرفية مجموعة واسعة من العروض المالية للأفراد والشركات على حد سواء. وتشمل هذه الخدمات الإيداعية، مثل الحسابات الجارية وحسابات التوفير، كما تشمل خدمات الإقراض بما في ذلك القروض الشخصية و الرهون العقارية، التي تمكن الأفراد من الحصول على الائتمان لأغراض مختلفة. وتسهل الخدمات الإلكترونية، مثل الخدمات المصرفية عبر الإنترنت و الهواتف المحمولة، إجراء المعاملات المالية بكفاءة.

ثانيا: الخدمات الاستشارية

تلعب الخدمات الاستشارية دورا محوريا في توجيه العملاء من خلال اتخاذ القرارات المالية المعقدة. و تشمل هذه الخدمات تقديم المشورة الاستثمارية و إدارة المحافظ، وتوفير إرشادات متخصصة بشأن قرارات الاستثمار و الإدارة الاستراتيجية للمحافظ. بالإضافة إلى ذلك تساعد خدمات التخطيط المالي و الاستشارات الأفراد على تخطيط و إدارة أهدافهم المالية، مما يضمن اتباع نهج شامل لإدارة الشؤون المالية الشخصية.

ثالثا: خدمات إدارة الثروات

تصمم هذه الخدمات خصيصا للأفراد ذوي الملاة المالي العالية، وتركز على إدارة الاستثمارات، وتخطيط التركات، والتخطيط الضريبي. تشمل إدارة الاستثمارات تعزيز الثروة استراتيجيا، بينما يركز تخطيط التركات على نقل الأصول بكفاءة إلى الأجيال القادمة. أما التخطيط الضريبي فيهدف إلى الحد من الالتزامات الضريبية من خلال التخطيط المالي الاستراتيجي.

رابعا: صناديق الاستثمار

المشتركة تعد صناديق الاستثمار المشتركة أدوات استثمارية، حيث تمثل مجمعا جماعيا لأموال العديد من المستثمرين، مما يسهل شراء الأوراق المالية بشكل مشترك. يتيح هذا النهج للمستثمرين تنويع محافظهم الاستثمارية، ويضمن إشراف إدارة محترفة على الاستثمار، مما يجعل صناديق الاستثمار المشتركة خيارا جذابا ومتاحا للأفراد الراغبين في المشاركة في الأسواق المالية.

خامسا: خدمات التأمين

تلعب خدمات التأمين دورا بالغ الأهمية في الحد من المخاطر، إذ توفر الحماية المالية و التعويض عن مجموعة واسعة من المخاطر. وسواء أكان الهدف حماية الأفراد من الحوادث غير المتوقعة، أو حماية الشركات من الخسائر غير المتوقعة، فإن هذه الخدمات توفر شبكة أمان حيوية، تسهم في تحقيق الاستقرار المالي في مواجهة الظروف غير المستقرة.

سادسا: خدمات الاستثمار المصرفي

تعد خدمات الاستثمار المصرفي أساسية للشركات التي تسعى إلى جمع رؤوس الأموال، وتداول الأوراق المالية، والحصل على استشارات مالية استراتيجية. ويلعب هذا القطاع دورا محوريا في تقديم المعاملات المالية للشركات والمستثمرين المؤسسين مما يسهم في الكفاءة العامة وديناميكية السوق المالية.

سابعا: خدمات أبحاث الأوراق المالية

تتعمق خدمات أبحاث الأوراق المالية في تفاصيل أوراق مالية و قطاعات محددة، مما يوفر للمستثمرين تحليلات شاملة. تمكن هذه الخدمات المستثمرين من امتلاك المعرفة اللازمة لاتخاذ قرارات مدروسة في بيئة الأسواق المالية المعقدة والمتغيرة باستمرار.

ثامنا: خدمات الوساطة

تعد خدمات الوساطة جزءا لا يتجزأ من الأسواق المالية، حيث تسهل عمليات شراء وبيع الأوراق المالية نيابة عن العملاء. ويضمن هذا الدور التشغيلي حصول الأفراد و المؤسسات على حد سواء على مجموعة واسعة من فرص الاستثمار، مما يساهم في سيولة الأسواق المالية وكفاءتها.

تاسعا: خدمات الوساطة

الرئيسية إدراكا للاحتياجات الفريدة لصناديق التحوط، تقدم خدمات الوساطة الرئيسية باقات خدمات حصرية. صممت هذه الخدمات خصيصا لتوفير دعم شامل، وتلبي المتطلبات المميزة لعملاء صناديق التحوط، مما يعزز قدراتهم في المجال المالي.

عاشرا: خدمات العقارات

في قطاع العقارات الواسع تتجاوز الخدمات مجرد المعاملات البسيطة لتشمل العمليات المعقد لشراء وبيع وإدارة العقارات. تلبي خدمات العقارات الاحتياجات المتنوعة لمالكي العقارات والمستثمرين، وتتعامل مع تعقيدات هذا السوق الديناميكي بخبرة ودعم شامل.

المبحث الثاني: الأسس النظرية والمفاهيمية لجودة الخدمات المالية

تعد جودة الخدمات المالية مفهوما متعدد الأبعاد يرتبط بالكفاءة ، السرعة، الموثوقية و الأمان، إضافة إلى القدرة على الاستجابة الفعالة لمتطلبات العملاء. كما تعكس مدى قدرة المؤسسة المالية على تلبية توقعات الزبائن و تحقيق رضاهم، من خلال تقديم خدمات تتسم بالدقة و الاستمرارية والشفافية. وتكتسي جودة الخدمات المالية أهمية خاصة في ظل اشتداد المنافسة، حيث أصبحت معيارا أساسيا للحكم على أداء المؤسسات المالية وتعزيز صورتها وثقة المتعاملين معها.

المطلب لأول: المفهوم والأهمية الاستراتيجية لجودة الخدمات المالية

تعد جودة الخدمة من المفاهيم الأساسية في تقييم أداء المؤسسات، لما لها من دور في تحسين رضا الزبائن وتعزيز ثقتهم. وتمتد هذه الأهمية إلى مجال الخدمات المالية، حيث تعتبر الجودة عاملا حاسما في رفع كفاءة المعاملات المالية وتعزيز تنافسية المؤسسات المالية.

أولاً: مفهوم جودة الخدمة وأهميتها

في ظل تزايد المنافسة بين المؤسسات، أصبحت جودة الخدمة معيارا أساسيا لقياس مدى كفاءة الأداء ونجاحه في تلبية توقعات الزبائن بل تشمل طريق تقديمها ومستوى رضا المستفيدين عنها.

1_ مفهوم جودة الخدمة

حظي مفهوم جودة الخدمة باهتمام واسع في السنوات الأخيرة نتيجة المنافسة المتزايدة وتطور احتياجات العملاء حيث يعتبر من أهم العوامل التي تعتمد عليها المؤسسات المالية في تحسين أدائها المالي.

1- تعريف جودة الخدمة : هي درجة الرضا التي تحققها الخدمة للعملاء من خلال تلبية حاجاتهم، ورغباتهم، و توقعاتهم¹.

2- كما تم تعريف جودة الخدمة أيضا: بأنها التفوق على توقعات الزبون" والمقصود بجودة الخدمة في هذا التعريف، أن تتفوق المنظمة في خدماتها التي تؤديها فعليا على مستوى التوقعات التي يحملها الزبون تجاه هذه الخدمات. إلى جانب أن جودة الخدمات المالية المقدمة سواء كانت متوقعة أو المدركة، أي التي يتوقعها الزبائن أو التي يدركونها في الواقع العملي، هي المحدد الرئيسي لرضا الزبون أو عدم رضاه وتعتبر في الوقت نفسه من الأولويات الرئيسية التي تريد تعزيز مستوى الجودة في خدماتها الذي يمد المنظمة بدماء جديدة متدفقة، أي المزيد من الزبائن والمزيد ن الربحية.²

2- أهمية جودة الخدمة

لقد بات من الضروري النظر إلى جودة الخدمات على أنها أمرا ملحا وضروريا لا يمكن الاستغناء عنه، فصناعة الخدمات تلعب دورا متزايدا في عالم المنافسة بين المؤسسات في الوقت الراهن، مما جعل جودة الخدمة المفتاح للنجاح والداعم للقدرة على المنافسة.

تشكل جودة الخدمات أهمية كبيرة بالنسبة للمؤسسات التي تسعى إلى تحقيق النجاح والاستقرار، ففي مجال الخدمات يتطلب من العملاء والموظفين أن يتعاملوا معا من أجل خلق الخدمة، وتقديمها في أعلى وأرقى مستوى، فيلزم على المؤسسات الاهتمام بالموظفين والعملاء معا. لذا تكمن أهمية جودة الخدمة وفقا للأسباب الآتية³:

أ_ تؤثر في نمو وزيادة حجم الطلب على الخدمة.

ب- تعد وسيلة تصنع المكانة التنافسية للمؤسسة الخدمية، مقارنة مع المؤسسات الأخرى المنافسة لها.

¹ محمد الطائي و رعد الطائي و آخرون، ضمان الجودة وأثره في أداء كليات الاقتصاد والعلوم الادارية، مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع، الطبعة العربية الأولى، عمان، الاردن، 2012، ص23.

² ربوح منال و حميدي عبد الرزاق، الخدمة الفندقية في ظل المصطلحات التسويقية الحديثة: إنتاج الخدمة، جودة الخدمة والإخفاق الخدمي_ دراسة حالة فندق المنارة بولاية سطيف_، مجلة المعارف، المجلد 14، العدد 1، جامعة أكلي محند أولحاج البويرة، الجزائر، 2019، ص ص 228_229.

³ مصطفى مغيث مصطفى عبيد، دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات المقدمة في هيئة التقاعد الفلسطينية، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة الأزهر، غزة، 2021، ص39.

ج- تساعد في زيادة حصة المؤسسة الخدمية من خلال استمرارية التعامل معها، وتوسيع قاعدة مستفيديها.

د- تساعد في فهم المستفيدين والمحافظة عليهم من خلال توفر معاملة الجيدة، و الفهم الأكبر للمستفيدين.

ثانيا: مفهوم جودة الخدمات المالية وأهميتها

تعد جودة الخدمات المالية معيارا مهما لقياس كفاءة المؤسسات المالية في تقديم خدمات تلبي توقعات الزبائن. كما تساهم في تحسين رضا العملاء وتعزيز الثقة.

1 مفهوم جودة الخدمات المالية

أ- تعريف جودة الخدمات المالية (Wer and Mambero): "جودة الخدمة المالية هي الفرق بين جودة الخدمة التي يتوقعها العميل وجودة الخدمة التي يشعر بها العملاء عندما يقدم بنك الخدمة".¹

ب- كما تم تعريف جودة الخدمات المالية أيضا بأنها: هي قياس لمدى مستوى الجودة المقدمة مع توقعات العميل فتقديم خدمة ذات جودة يعني ف المحصلة النهائية أن تكون الخدمة المتوافقة مع توقعات العميل.²

2 أهمية جودة الخدمات المالية:

يمكن قياس أهمية جودة الخدمات المالية من خلال عدة مؤشرات تعكس مدى كفاءة الأداء ورضا الزبائن، ومن أبرز هذه المؤشرات هي الآتي:

أ- ارتبطت الخدمة إلى حد كبير بالجودة حتى أصبح من الضروري اعتماد عدد من المقاييس لتأشير مستوى رضا الزبائن من خلال الربط بين الخدمة المقدمة و الجودة. ومن هذا الأمر اطلق عليها تسمية جودة الخدمة وهي عبارة عن سلسلة من المقاييس المتكاملة و المترابطة لمعرفة رأي المستهلك بما يتوقعه من اداء في الخدمة المقدمة له من منتجها وعلى وفق عدد من المعايير.

¹ Nguyen Van Tien, Imbacting the Quality of Personal Financial Service on Customers' Satisfaction: A Case Study of Vietnam Commercial Banks during COVID-19 Pandemic, Academy of Strategic Management Journal, Vol20, Special Issue6,2021; page2.

² عثمانى مختارية، جودة الخدمات المصرفية وأثرها على رضا العملاء، مجلة دفاتر بواذكس، جامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم، المجلد 11، العدد02، 2022، ص 18.

ب- أصبح للجودة أبعاد رئيسية يتم اعتمادها بوصفها أساس في القياس لتأشير مستوى الجودة وتتمثل هذه المعايير بالآتي: الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، التوكيد، التعاطف.

ج- تعد الجودة في الخدمة المالية مؤشرا مهما في قياس مستوى الرضا المحقق لدي الزبون عن الخدمة المقدمة له من قبل المصرف.

د- الجودة في الخدمة المصرفية تخضع للتحسين المستمر عبر ادارة متخصصة ضمن الهيكل التنظيمي للمصرف، هادفة لتحقيق الشمولية والتكاملية في الأداء.¹

المطلب الثاني: تكاليف جودة الخدمات المالية

في إطار قياس جودة الخدمات المالية تعتمد المؤسسات على مجموعة من التكاليف المرتبطة بالجودة، والتي تعكس الجهود المبذولة لضمان تقديم خدمات ذات مستوى جيد. وتتمثل في:²

1- تكاليف الوقاية Prevention cost: وهي التكاليف المرتبطة لمنع حدوث العيوب (الانحرافات عن الجودة) وهي عادة ما يتم إنفاقها قبل أن يتم تقديم السلعة أو الخدمة، وتشمل هذه التكاليف تخطيط الجودة، الفعاليات المستخدمة لمنع عيوب التصميم، مراجعة التصميم، التعليم، التدريب، التحكم بالعملية، تحسين العملية.

2- تكاليف التقييم Appraisal Cost: وهي تلك التكاليف الناجمة عن محاولة معرفة إذا كانت المنتجات مطابقة للمواصفات المعتمدة، وتختلف هذه التكاليف في السلع عن تلك التكاليف في الخدمات إذ تتحدد في الخدمة على تكاليف إجراءات الرقابة الخاصة بالتأكد من مدى توافق ممارسات العمل الموصوف. وفي ما يخص تكاليف التقييم للسلع فغنها تتضمن تكاليف وموظف الفحص والتفتيش كما تتضمن تكلفة المعدات والنققات المترتبة عن صيانة قسم التفتيش.

3- تكاليف الفشل الداخلي Internal Failure Cost: وهي التكاليف المرتبطة بالتخلص من المنتج نتيجة عدم المطابقة للمواصفات أو إعادة تشغيله أو التكاليف المترتبة على كفالات.

¹ عبد الرزاق خضر حسن محمد و م. م. محمد ابراهيم محمد، أثر تحليل الوظائف في جودة الخدمة المالية دراسة استطلاعية في عدد من مصارف مدينة كركوك، المجلة العراقية للعلوم الادارية، المجلد 11، العدد 45، ص 247.

² محمد عبد الوهاب العزاوي، إدارة الجودة الشاملة، دار اليازوري للنشر و التوزيع، الأردن، 2004_2005، ص 21.

4- تكاليف الفشل الخارجية External Failure Cost: وهي تكاليف مرتبطة بالفشل خارج نطاق المنظمة، و تتضمن نتائج عدم شراء الزبائن للمنتجات مرة أخرى أو إعلام الآخرين بأن منتجات المنظمة لا تستحق الشراء.

المطلب الثالث: أبعاد قياس جودة الخدمة المالية

بالرغم من المحاولات العديدة التي بدلت من أجل تحديد أبعاد جودة الخدمة المالية، إلا أنه لا يوجد اتفاق بين الباحثين حول ماهية وعدد تلك الأبعاد. وتعتبر دراسة Parasuraman, Zithmal and berry سنة 1985 من أكثر الدراسات شمولاً وعمقاً في تحديد أبعاد جودة الخدمة المالية، حيث حدد الباحثون في بداية الأمر عشرة أبعاد لجودة الخدمة المالية يبنى عليها الزبائن توقعاتهم وإدراكاتهم حول جودة الخدمة المالية هي: النواحي المادية الملموسة، الاعتمادية، الاستجابة، الاتصال، المصداقية، الأمان، الجدارة، التعاطف، تفهم احتياجات العملاء وسهولة التعامل.

وفي مرحلة لاحقة، تمكن Parasuraman, Zithmal and berry في سنة 1988 من دمج العشرة أبعاد لجودة الخدمة المالية في خمس أبعاد فقط¹. وهذه الأبعاد هي:

1- الملموسية Tangibility: تتلخص في المرافق المادية والمعدات ومظهر العاملين. تشمل الأمثلة على العوامل الملموسة المتعلقة بالبنوك تصميمات المتاجر المريحة، المعدات الحديثة التي تسهل للموظفين بتقديم الخدمة للزبائن. هذه الجوانب مهمة للبنوك، لأن هناك اتصالات مكثفة وجها لوجه بين الزبون والموظف. لذلك، فإن الحفاظ على بيئة مهنية ومريحة يمكن أن يزيد من رضا الزبائن².

2- الاعتمادية Reliability: مثل تقديم الخدمة في الوقت المناسب بدقة عالية ومن دون أخطاء، ومدى وفاء المؤسسة المالية بالتزاماته اتجاه الزبون³.

¹ شراف عقون، محاضرات في تسويق الخدمات المالية، مطبوعة محاضرات موجهة لطليبة السنة الثالثة ليسانس، تخصص تسويق الخدمات، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، 2018_2019، ص 108.

² د. طالب مريم و قصاص زكية وآخرون، قياس تأثيرات أبعاد جودة الخدمة في الصناعة المصرفية: دراسة حالة زبائن بنك CPA، مجلة

MECAS، المجلد السابع، العدد 03، جامعة أبو بكر بلقايد و جامعة عبد الحميد بن باديس، الجزائر، 2021، ص 594

³ شراف عقون، مرجع سبق ذكره، ص 108

3- الاستجابة Responsiveness: هي القدرة على التعامل مع كل متطلبات العملاء والاستجابة لشكاويهم وحلها بسرعة وكفاءة بما يقنع العملاء بأنهم محل تقدير واحترام من قبل المؤسسة.¹

4- الأمان Assurance: الأمان هو العهد، ويقصد به معلومات القائمين على تقديم الخدمة وكياستهم، وقدرتهم على استلهم الثقة و الائتمان. ويقصد به السمات التي يتسم بها العاملون من معرفة وقدرة وثقة في تقديم الخدمة، ويمثل هذا البعد (19%) كأهمية نسبية في الجودة قياسا بالأبعاد الأخرى. ومن معايير تقييم جودة الخدمة وفقا لهذا البعد، هي سمعة ومكانة المصرف، المعرفة والمهارة المتميزة للموظفين، الصفات الشخصية للعاملين. يتضمن الأمان مجموعة من العوامل أو المعايير تشمل مقدم الخدمة جدير بالثقة والاعتماد، موظف مؤهل ذو كفاءة، العاملين يتمتعون بحسن الخلق واللفظ، المحافظة على خصوصيات الزبائن، الاهتمام بحسن التعامل وإشاعة الراحة والطمأنينة في نفوس الزبائن.²

5- التعاطف Empathy: يشير التعاطف إلى الطريقة التي تهتم بها الشركة وتعطي اهتماما فرديا لعملائها، لجعل العملاء يشعرون بقيمة إضافية وخصوصية، ويشمل الوصول و التواصل وفهم احتياجات العملاء. تهتم بتوفير الرعاية والاهتمام الفردي للعملاء.³

¹ عيسى مرازقة و سبهام مخلوف، أهمية جودة الخدمة في تحقيق الرضا لدى العميل، مجلة الاقتصاد الصناعي، العدد12، جامعة الحاج لخضر، 2017، ص390

² عبد الله محمد باشير و آية يوسف الورفلي، أبعاد جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية وأثرها على رضا الزبائن (دراسة ميدانية على عينة من زبائن مصرف التجارة والتنمية في مدينة بنغازي)، مجلة الدراسات الاقتصادية المجلد الخامس، العدد الرابع، كلية الاقتصاد، جامعة سرت، 2022، ص128.

³ جعفر اوي محمد رضا و بيبي وليد، أثر أبعاد جودة الخدمات البنكية على رضا الزبائن من وجهة نظر زبائن بنك التنمية المحلية (BDL)، مجلة المقرري للدراسات الاقتصادية والمالية، المجلد 06، العدد1، المركز الجامعي البيض و جامعة خنشلة، الجزائر، 2022، ص315.

المبحث الثالث: نماذج قياس جودة الخدمات المالية

تعتبر عملية قياس الجودة في قطاع الخدمات المالية من أكثر المواضيع تعقيدا في الإدارة الحديثة، فخلافا للسلع المادية التي يمكن قياس جودتها بمعايير ملموسة كالحجم والوزن، تظل الخدمة المالية تجربة معنوية تتشكل من خلال التفاعل بين المؤسسة والربون. هذا التحدي دفع الباحثين إلى ابتكار أطر ومنهجيات علمية تهدف إلى ضبط معايير الجودة وتحويلها من مجرد انطباعات ذهنية إلى بيانات إحصائية ومؤشرات دقيقة قابلة للتحليل والمقارنة.

المطلب الأول: نموذج الفجوات

يعد هذا النموذج أحد المرتكزات الأساسية التي استندت إليها نظرية الفجوات التي وضعها كل من (Parasuraman, Berry, zeithmal) في تفسيرها للعمليات النفسية التي يقوم من خلالها العميل بتقييم جودة الخدمات والحكم عليها، ويقوم هذا النموذج على أن مستوى جودة الخدمة يتم تحديده على أساس الاختلاف بين توقعات العميل بالنسبة للأداء والتقييم الفعلي بعد الأداء، وضمن هذا السياق فإن مستوى جودة الخدمة يحدد بالفرق بين الخدمة المتوقعة والخدمة المدركة (Expectation-performance) أي وجود فجوة بين ما أدركه العميل من مستويات أداء الخدمة وتوقعاته المسبقة لهذه المستويات والتي هي محصلة أربع فجوات وبوجود هذه الفجوات تم تسمية النموذج بنموذج الفجوات (The Gaps Model)، وهو أيضا يعرف باسم SERVQUAL.¹

يتكون هذا النموذج من خمس فجوات، هي:²

الفجوة رقم 1: وهي الفجوة بين توقعات العملاء لجودة ما سوف يقدم لهم من خدمات، وإدراك الإدارة لهذه التوقعات.

الفجوة رقم 2: وهي الفجوة بين إدراك الإدارة لتوقعات العملاء بخصوص جودة ما سوف يقدم لهم من خدمات، وتحويل هذا الإدراك إلى مواصفات ومعايير محددة لجودة الخدمة.

¹ عمار عبد الجبار علي غناوي، قياس جودة الخدمات الصحية على وفق نموذج SERVQUAL، المجلة الدولية للعلوم الإنسانية والاجتماعية، العدد 11، 2020، ص 310.

² ضياء الدين عبد الباسط عبد الماجد، جودة الخدمات المالية الإسلامية التي تقدمها مؤسسات التمويل الأصغر السودانية، مجلة القسطاس للعلوم الإدارية والاقتصادية والمالية، المجلد 4، العدد 1، جامعة شقراء، المملكة العربية السعودية، 2022، ص ص 92_93.

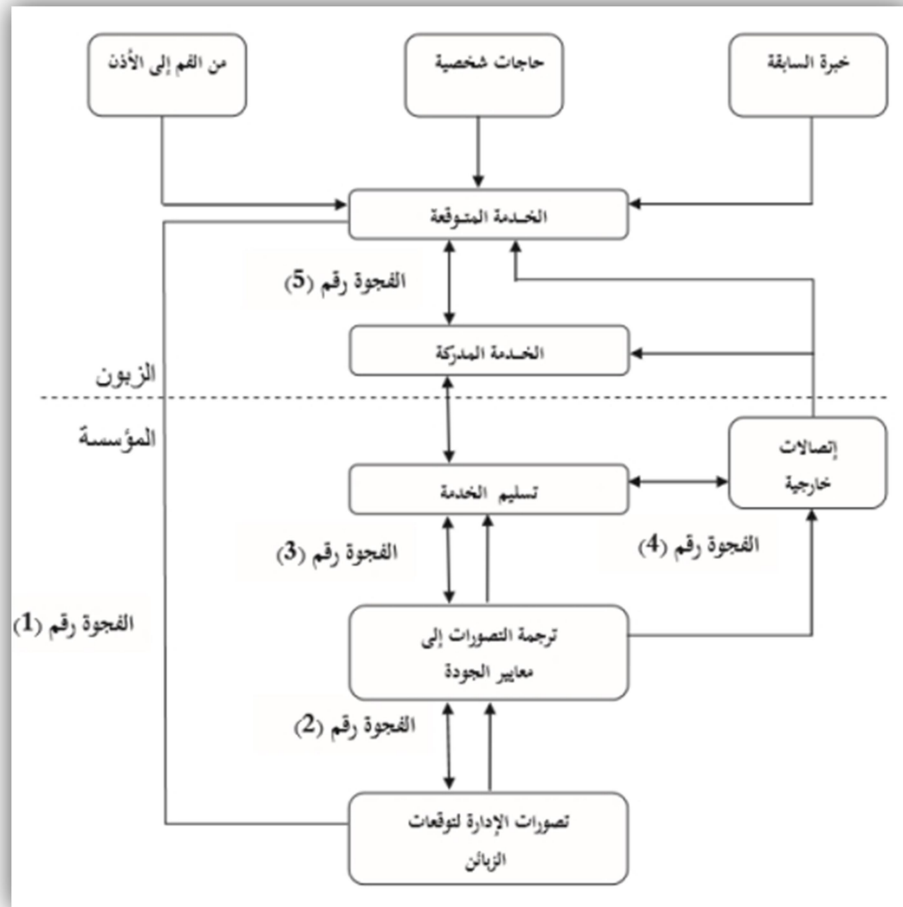
الفجوة رقم 3: وهي الفجوة بين المواصفات والمعايير التي وضعتها الإدارة للخدمات بناء على إدراكها لتوقعات العملاء، والمستوى الفعلي لتقديم الموظفين للخدمة.

الفجوة رقم 4: وهي الفجوة بين المستوى الفعلي لتقديم الموظفين للخدمة، وبين الوعود التي تم تقديمها للعملاء في الاتصالات الترويجية التي قامت بها المؤسسة (فجوة الوعود).

الفجوة رقم 5: وهي الفجوة بين توقعات لعملاء لجودة ما سوف يقدم لها من خدمات، وإدراكهم للمستوى الفعلي لجودة الخدمات المقدمة لهم.

يتكون المقياس المستخدم في أسلوب (SERVQUAL) من مجموعتين من الأسئلة تحتوي كل واحدة منهما على (22) سؤالاً تعكس أبعاد جودة الخدمة وهي النواحي الملموسة، والاعتمادية، والاستجابة، والضمان، والتعاطف. تقيس المجموعة الأولى من الأسئلة توقعات العملاء بخصوص جودة ما سوف يقدم لهم من خدمات (الجودة المتوقعة). أما المجموعة الثانية فتقيس إدراكاتهم للمستوى الفعلي لجودة الخدمة المقدمة لهم (الجودة المدركة).

الشكل رقم 05: نموذج فجوة الجودة



المصدر: عمار محمد زهير تيناوي، دور استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمات المقدمة في شركات الاتصالات (MTN and Syriatel)، رسالة مقدمة لنيل درجة الماجستير إدارة الأعمال التخصصي MBA، الجامعة الافتراضية السورية، 2018_2019، ص 65.

المطلب الثاني: نموذج الأداء الفعلي SERVPERF

ظهر هذا النموذج في سنة 1992 والمصمم من قبل (Joseph cornin) اللذان وجها انتقادات إلى نموذج SERVQUAL بسبب اعتماده على التوقعات كمعيار لقياس الجودة وبالتالي رفض فكرة الفجوة بين الإدراك والتوقع، بحيث قاما الباحثان باختبار أربع قطاعات خدمية (المصارف، شركات تنظيف الملابس، مطاعم الوجبات السريعة ومراكز الأمراض المعدية) وتوصلا إلى أفضلية نموذجهما

على نموذج SERVQUAL والذي يركز على الأداء الفعلي والعمل على تحسين التباين في إدراك الزبائن لجودة الخدمة من خلال تحقيق المعادلة التالية: **جودة الخدمة = الأداء**.¹

عرف البعض نموذج الأداء الفعلي بأنه:²

نموذج يركز فقط على الأداء الفعلي لقياس جودة الخدمات، ويستند هذا المقياس إلى التقييم المباشر للأساليب والعمليات المصاحبة لأداء الخدمة، اعتمادا على الأبعاد الخمسة للجودة هي: العناصر الملموسة، الاعتمادية، سرعة الاستجابة، الأمان، التعاطف.

1- الاستجابة Responsiveness: قدرة البنك على تقديم الخدمات بسرعة، ومساعدة الزبائن باستمرار عند الطلب.

2- الاعتمادية Reliability: القدرة على انجاز الخدمة المطلوبة باعتمادية ودقة وثبات

3- الامان والثقة Assurance: معرفة قابلية الموظفين ولطفهم لنقل الثقة للزبائن.

4- التعاطف Empathy: الرعاية والاهتمام المقدم للزبائن، سهولة الاتصال وتفهم الزبائن والعناية بهم.

5- الملموسية Tangibility: التسهيلات المادية والمعدات ومظهر الموظفين.

المطلب الثالث: نموذج جودة الخدمة الإلكترونية E-Servqual

ظهرت فكرة تقديم خدمات ذات جودة عالية، عبر مواقع شبكة الأنترنت من خلال مناقشة وتأطير الأبعاد التي يستخدمها المستهلكين لتقييم جودة الخدمة الإلكترونية، وكما بينت الدراسات السابقة عموما أن هذه الأخيرة بناء متعدد الأبعاد بالرغم من أن مضمونها يختلف عبر الدراسات، وكما قد أظهرت جهود القياس المبذولة أن المقارنة بينها وبين جودة الخدمة التقليدية بأن بعض أبعاد جودة الخدمة الإلكترونية فريدة في سياق مواقع شبكة الأنترنت، هذا ما أدى إلى الاعتماد على هذا النموذج بعد أن تم تطويره

¹ بن زيدي عبد اللطيف و د. بلوافي عبد المالك، قياس جودة الخدمات الصحية وفق نموذج الأداء الفعلي SERVPERF -دراسة حالة المؤسسة العمومية الاستشفائية بأدرار -، مجلة التكامل الاقتصادي، المجلد 9، العدد 2، جامعة أحمد درارية، الجزائر، 2021، ص ص 433-434.

² بن يمينة فاطيمة الزهراء و أ.د. بوزيان عثمان، نموذج الأداء الفعلي SERVPERF لقياس جودة الخدمات البنكية من وجهة نظر الزبون دراسة عينة من زبائن بنك الفلاحة والتنمية الريفية لولاية-عين تموشنت-، مجلة السياسة الاقتصادية، المجلد 6، العدد 1، 2018، ص ص 6-7.

يصبح قابل لقياس جودة الخدمات الإلكترونية أين أصبح يعرف بنموذج E-Servqual ويستعمل في تجارة التجزئة الإلكترونية.¹

المطلب الرابع: العلاقة بين الدفع الإلكتروني وجودة الخدمات المالية

تعد جودة الخدمات المالية حجر الزاوية في استمرارية المؤسسات المالية ونجاحها في بيئة تنافسية متغيرة. ومع التحول الرقمي المتسارع، أصبح للدفع الإلكتروني دور جوهري في إعادة صياغة معايير هذه الجودة، حيث لا يقتصر أثره على سهيل المعاملات فحسب، بل يمتد ليشمل تحسين الكفاءة التشغيلية ورضا العملاء. وتتضح معالم هذه العلاقة وتأثير الدفع الإلكتروني على جودة الخدمة من خلال مجموعة من المزايا الحيوية التي يحققها، والتي يمكن إيجازها في النقاط التالية:²

1-الميزة التنافسية: تساعد جودة الخدمة المصرفية البنك على تحقيق ميزة تنافسية فريدة عن غيره من البنوك. وذلك من خلال تقديم خدمات متميزة تلبي احتياجات وتوقعات العملاء.

2-انخفاض التكاليف: تؤدي جودة الخدمة إلى انخفاض التكاليف، وذلك من خلال قلة الأخطاء في العمليات البنكية وزيادة الإنتاجية.

3-زيادة المبيعات: وذلك من خلال تقديم خدمات متميزة تجذب العملاء وتجعلهم أكثر رغبة في الشراء من البنك.

4-التسويق غير المباشر: تساعد جودة الخدمة المصرفية في التسويق غير مباشر للبنك، من خلال جعل العملاء بمثابة مندوبي بيع للبنك، حيث يقومون بتوصية البنك لأصدقائهم ومعارفهم.

5-زيادة الربحية: تساعد جودة الخدمة المصرفية على زيادة الربحية، وذلك من خلال بناء صورة ذهنية إيجابية للبنك لدى العملاء وتحقيق رضاهم.

6-زيادة الأسعار والعمولات: تساعد جودة الخدمة المصرفية على زيادة الأسعار والعمولات، وذلك من خلال تقديم خدمات متميزة يرغب العملاء في دفع المزيد مقابل الحصول عليها.

¹ بالعبودي عائدة عبير، محاضرات إدارة جودة الخدمات المصرفية، موجهة إلى طلبة السنة الثانية ماستر التسوق المصرفي، ص 4-5.

² سفيان راخ و سعد قصري، اثر وسائل الدفع الإلكترونية في تحسين ورفع جودة الخدمات المصرفية دراسة على عينة من الوكالات البنكية التجارية بالجلفة، مجلة المقرريزي للدراسات الاقتصادية والمالية، المجلد 08، العدد 01، جامعة الجلفة، الجزائر، 2024، ص ص 110-111.

خلاصة الفصل

تشكل جودة الخدمات المالية العمود الفقري للنظام المالي الحديث، فهي تجربة متكاملة تهدف إلى كسب ثقة العميل وبناء ولاء طويل الأمد. وتتنوع هذه الخدمات لتشمل مجالات مختلفة كالمصارف، التأمين، الاستشارات المالية وإدارة الثروات مما يساهم بشكل مباشر في دعم النمو الاقتصادي من خلال تنمية المدخرات وتحويلها إلى استثمارات منتجة. ونظرا لاتسام هذه الخدمات باللاملموسية فإن تقييم جودتها يعتمد على مدى قدرة المؤسسة على التفوق على توقعات العميل وتحقيق رضاه عبر معايير الدقة، السرعة والأمان. ويستند قياس الجودة في هذا القطاع إلى نماذج علمية دقيقة أبرزها نموذج الفجوات (SERVQUAL) الذي يقيس الفرق بين ما يتوقعه العميل وبين ما يدركه فعليا أما نموذج الأداء الفعلي (SERVPERF) الذي يركز على التقييم المباشر للعمليات. ومع التحول نحو الرقمنة برزت خدمات الدفع الإلكتروني كعنصر جوهري في إعادة صياغة معايير الجودة، حيث تساهم في خفض التكاليف، تقليل الأخطاء البشرية، وتعزيز الميزة التنافسية للمؤسسات.

الفصل الثالث

دراسة ميدانية لأثر وسائل الدفع

الإلكتروني على جودة الخدمات المالية

تمهيد

تعتبر مؤسسة بريد الجزائر من بين أهم المؤسسات المالية والخدمات في الجزائر نظرا لارتباطها الوثيق بالمعاملات اليومية للمواطنين وهو ما جعلها في مواجهة مباشرة مع تحديات العصر الرقمي. إن سعي المؤسسة لتطوير وسائل الدفع الإلكتروني مثل البطاقة الذهبية وتطبيق بريدي موب والخدمات النقدية المختلفة لم يعد مجرد خيار تقني بل أصبح أمرا ضروريا من أجل مواكبة التطورات الحاصلة في القطاع المالي ولرفع من مستوى جودة خدماتها المالية وتلبية تطلعات زبائنهم المتزايدة.

في هذا الصدد، تهدف هذه الدراسة الميدانية إلى قياس الأثر الفعلي لهذه الوسائل في تحسين أبعاد جودة الخدمات المالية بمؤسسة بريد الجزائر، وذلك من خلال معالجة البيانات الإحصائية المجمعة من عينة الدراسة واختبار الفرضيات المقترحة. ولإحاطة بكافة جوانب هذا الموضوع، تم تقسيم هذا الفصل إلى ثلاث مباحث أساسية وفق الآتي:

*** المبحث الأول: نبذة عن مؤسسة بريد الجزائر.**

*** المبحث الثاني: تقديم الدراسة الميدانية.**

*** المبحث الثالث: وتحليل وتفسير نتائج الدراسة الميدانية.**

*** المبحث الرابع: اختبار فرضيات الدراسة.**

المبحث الأول: نبذة عن بريد الجزائر

يلعب بريد الجزائر دورا أساسيا في تسهيل المعاملات المالية باعتباره المؤسسة الوطنية المسؤولة عن تقديم الخدمات المالية حيث تعمل هذه المؤسسة على تقديم مجموعة واسعة من الخدمات بما يضمن تلبية حاجات الزبائن وتعزيز جودة الخدمات المقدمة.

المطلب الأول: لمحة عن مؤسسة بريد الجزائر

نظرا للمكانة الهامة التي تحظى بها مؤسسة بريد الجزائر والدور البارز الذي تلعبه في تقديم خدماتها لا بد من التعرف على مختلف الجوانب المرتبطة بنشاطها وخدمات المالية والبريدية التي تقدمها.

أولا: لمحة عن بريد الجزائر

إن المؤسسة ذات الطابع الصناعي والاقتصادي «بريد الجزائر»: موضوعة تحت وصاية وزارة البريد و المواصلات السلكية واللاسلكية والتكنولوجيات والرقمنة، يديرها مجلس إدارة يرأسه الوزير(ة) المكلف(ة) بالبريد أو ممثل(ة) عنه(ها)، يسيروها مدير عام، معين بموجب مرسوم رئاسي. محددة بقرار وزاري مؤرخ في 21 يناير 2010 (رقم 002/أخ/ و.ب.م.س.ل.ت.ر) ومؤطرة من قبل لجنتين(02) تنفيذية وتجارية وكذا مكلفة بالتسويق، يتمحور نشاط المؤسسة ذات الطابع الصناعي والاقتصادي «بريد الجزائر» حول المهن البريدية الكلاسيكية، وهذا على ثلاث أصعدة (مركزي، جهوي ومحلي). يقع مقر المديرية العامة لبريد الجزائر ومصالحها المركزية بباب الزوار 16024، بالحصة العقارية رقم 01، القطعة رقم 04، منطقة الأعمال في مبنى ذي اثني عشرة (12) طابقا.¹

ثانيا: شعارها

من جراء إعادة تنظيم قطاع البريد والمواصلات وفي إطار سياسة الإصلاح والتطوير لقطاع «EPIC» البريد، أنشئت مؤسسة بريد الجزائر مؤسسة عمومية ذات طابع صناعي وتجاري حفاظا على الإرث القديم الوظيفي والرمزي للمؤسسة الأم الذي غدى الذاكرة الجماعية بالكلمة الرمز «بريد» فإن مؤسسة بريد الجزائر تحاول جادة خلق وجه جديد يحمل كل خصائص الهوية لبريد الجزائر.

¹ بريد الجزائر، الموقع الرسمي، <https://www.poste.dz> تاريخ الاطلاع 2026/02/15.

لهذا قامت باختيار اسم "بريد الجزائر" لتقريب المستهلك من حقل نشاط المؤسسة أما اختارت رسماً مميزاً للاسم التجاري اللوغو وتوقعياً يختصر أهداف المؤسسة.

أما اللغو فانصب الاهتمام على الألوان: فالأصفر الفاقع كلون للتذكير وجلب الانتباه، واللون الأزرق الداكن دلالة على خاصية الإعلام

يتشكل اللوغو من قسمين: قسم بالرسم الكالي غرافي يسمح بقراءة الحرف "ب" و الحرف "ج" للدلالة على بريد الجزائر موجودان في وضعية متناظرة تشرح طرق النقل المستعملة (الجو، البر و البحر)، وقسم باللون الأزرق يدل على اسم المؤسسة باللغة العربية وباللغة اللاتينية.¹

الشكل رقم(06): شعار مؤسسة بريد الجزائر



المصدر: <https://ar.wikipedia.org>، تم الاطلاع عليه في 2026/02/15.

ثالثاً: مفهوم مؤسسة بريد الجزائر

يعرف بريد الجزائر بأنه: " مؤسسة عمومية وطنية ذات طابع صناعي وتجاري، تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي، تحكمها القوانين والتنظيمات السارية، لا سيما القانون 04_18 المؤرخ في 10 ماي 2018 المحدد القواعد العامة للبريد والاتصالات الالكترونية، وكذا المرسوم التنفيذي رقم 02_43 المؤرخ

¹ كريمة ميري، تأثير الثقافة التنظيمية على سلوكيات المواطنة التنظيمية مع دراسة حالة: مؤسسة بريد الجزائر 2020_2022، أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه الطور الثالث، كلية العلوم السياسية والعلاقات الدولية، جامعة الجزائر 3، تخصص إدارة الموارد البشرية، الجائر، 2022/2021، ص ص 135_136.

في 14 جانفي 2002، المتضمن إنشاء "بريد الجزائر". وتمنح النشاطات الخاضعة لنظام الحصرية للمتعاين "بريد الجزائر" بموجب أحكام القانون 04_18 سالف الذكر".¹

المطلب الثاني: مهام بريد الجزائر

يمكن تلخيص مهام بريد الجزائر فيما يلي:²

- 1- استغلال كل النشاطات المدرجة تحت نظام التخصيص أو الحصر حسب المادة 63 من قانون 2003-3 بخصوص بريد الرسائل بكل أشكاله في النظام الداخلي وعلاقتها مع الخارج.
- 2- القيام بكل النشاطات الملحقة والتي لها علاقة بالنشاط الرئيسي سواء تعلق الأمر بالنشاطات المرتبطة ببريد الرسائل، الطرود البريدية، الإمدادات والمصالح المالية البريدية بما في ذلك مصلحة التوفير.
- 3- القيام بكل النشاطات الموكلة إليها لصالح الخزينة العمومية.
- 4- إنشاء وخلق هيئات وهياكل تتماشى مع نشاطاتها وأهدافها على مستوى كل التراب الوطني مع توفير كل الوسائل الضرورية لتأمين الاستغلال وصيانة كل الهياكل القاعدية الموجودة تحت تصرفها.
- 5- صياغة المخططات الرئيسية لتطوير مختلف الهياكل المرتبطة بنشاطها.
- 6- الصياغة والإشراف على السياسة التجارية تماشياً مع عقد النجاعة المصادق عليه بقرار من وزير المكلف بالبريد.
- 7- الإشراف على تنفيذ سياسة الخدمة الدولية في إطار السياسة القطاعية وفي إطار التنظيمات الجاري بها العمل ووفق دفتر الأعباء الممضى عن سلطة ضبط للبريد والمواصلات.

المطلب الثالث: الخدمات التي يقدمها بريد الجزائر

¹ <https://www.scribd.com> تاريخ الاطلاع 2026/02/14.

² وهاب محمد، تقييم صورة المؤسسة وأثرها على سلوك المستهلك دراسة حالة: "مؤسسة بريد الجزائر" مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، 2004_2005، ص ص 104_105.

يعتبر بريد الجزائر من المؤسسات الرائدة في تقديم الخدمات المتنوعة التي تلبي احتياجات الأفراد والمؤسسات. وتنقسم هذه الخدمات إلى قسمين رئيسيين: الخدمات المالية البريدية والخدمات المالية الإلكترونية الحديثة، اللتان تهدفان معا إلى تسهيل المعاملات وضمان جودة وسرعة الأداء.

أولا: الخدمات المالية البريدية:

تتمثل الخدمات المالية البريدية التي يقدمها لبريد الجزائر فيما يلي:¹

- 1- فتح واستغلال حساب بريدي جاري.
- 2- العمليات المتاحة على الحساب الجاري البريدي.
- 3- الخدمات المرتبطة بالحساب الجاري البريدي.
- 4- غلق حساب جاري بريدي.
- 5- الحوالات وتحويل الأموال.
- 6- خدمة الادخار للصندوق الوطني للتوفير والاحتياط.
- 7- الخدمات الجوارية.
- 8- خدمة حوالتك.
- 9- التحويل من حساب جاري بريدي إلى حساب جاري بريدي بواسطة صك بريدي.
- 10- خدمات التطبيق الهاتفي بريدي موب.
- 11- خدمات التطبيق Eccp.
- 12- خدمة بريد PAY

ثانيا: الخدمات المالية الإلكترونية التي يقدمها بريد الجزائر

¹ <https://www.mpt.gov.dz/%D8%AE%D8%AF%D9%85%D8%A7%D8%AA/#1701094486821-72266ba9->

[04391702984527932](https://www.mpt.gov.dz/%D8%AE%D8%AF%D9%85%D8%A7%D8%AA/#1701094486821-72266ba9-) تاريخ الاطلاع 2026/02/17.

يسعى بريد الجزائر من خلال منظومته المالية الإلكترونية إلى تجسيد مفهوم الجودة الحديثة، عبر دمج الدقة التقنية مع الكفاءة في الاداء لتلبية تطلعات الزبائن المتزايدة. وتعتمد هذه الخدمات بشكل أساسي على حلول الدفع والبطاقات الذكية التي تهدف إلى تحويل المعاملات المالية من مجرد إجراءات جامدة إلى تجربة رقمية متكاملة تضمن السرعة والأمان. ومن خلال تبني هذه التقنيات، تعمل على تعزيز قيمتها المضافة وتقليل الفجوة بين الخدمة المتوقعة و المدركة، ويساهم في خفض تكاليف التشغيل والأخطاء البشرية. وفيما يلي سوف نقوم باستعراض اهم الخدمات المالية الإلكترونية التي توفره المؤسسة وهي:¹

1_ الشباك الإلكتروني: يقوم بتوفير خدمات للزبائن والمتعاملين وهي كل الأجهزة الإلكترونية التي تسمح بعملية سحب الأوراق النقدية آليا.

2_ بطاقة السحب النقدية الإلكترونية: يتم استعمالها للحصول على الخدمات المالية لدى مؤسسة بريد الجزائر والتي تعمل على وجود الشباك الإلكتروني إذ عن طريقهما يتمكن المواطن أو الزبون من سحب النقود من أي شباك بريدي موزع أوتوماتيكي عبر القطر الجزائري وتتميز بطاقة السحب النقدية بالأمن (Rapidité)، السرعة (Disponibilité)، التوفر (Sécurité).

الشكل رقم(07): نموذج البطاقة الذهبية



المصدر: <https://www.mpt.gov.dz/wp-content/uploads/2024/09/baridimob-v-Finale-22-09-2024.pdf>

تاريخ الاطلاع 2026/02/19.

3_ خدمة السحب: إذ توفرت الموزعات الآلية المتواجدة خارج مؤسسات البريد فرص سحب الأموال

¹ سالم مجدي عادل، مرجع سبق ذكره، ص 225.

للمواطنين والتي دعمت الآلية التقليدية لبريد الجزائر .

4_ خدمات الاطلاع على الرصيد: إذ عن طريق ادخال بطاقة السحب النقدية البريدية مع تشكيل الرقم السري الخاص بكل مستعمل يحصل الزبون عن كشف رصيده، وله إمكانية الاحتفاظ بتذكرة خاصة بكشف الحساب.

5_ خدمة طلب نماذج الصكوك البريدية: والتي تقدم لكل صاحب حساب بريدي جاري حيث يتم منح نموذج بعد ملأ الاستمارة الإلكترونية والتي يتم استظهارها على الموزع الآلي للنقود الورقية.

6_ خدمات عمومية عن طريق شبكة الأنترنت: وتشمل:

أ_ خدمات الاطلاع على الرصيد: توفر شبكة الأنترنت خدمات الكترونية لكل أفراد ومتعاملي بريد الجزائر والذين يملكون حساب بريدي جاري إذ تقدم لهم إمكانية الاطلاع على الرصيد حسابهم البريدي، ويلزم كل زبون ضمن هذا الشكل من الخدمات أن يمتلك رقم سري يقوم بتشكيله انطلاقا من رقم الحساب.

ب_ خدمات طلب نماذج من الصكوك البريدية: وذلك عن طريق ملأ كل المعلومات الخاصة بكل متعامل بشكل إلكتروني على شكل استمارة إلكترونية.

ج_ خدمات الحصول على كشف العمليات الحسابية: من خلال طلب مراجعة لكل عمليات السحب و الدفع الإلكتروني التي جرت على مستوى حساب بريد جاري معين و بالرغم من إيجابيات خدمات بريد الجزائر من خلال شبكة الأنترنت.

وقد تميزت هذه العصرية بإطلاق خدماتها عبر الأنترنت (بريدي نت، والخدمات عبر الهاتف النقال):

_ إطلاق تطبيق "بريدي موب" سنة 2008 والذي يسمح بإنجاز كافة الوظائف التي تسمح بها البطاقة النقدية "الذهبية"، على سبيل المثال معاملات النقود، الاطلاع على الرصيد، تعبئة حساب الهاتف النقال، دفع فواتير الغاز، الكهرباء، الانترنت دون الحاجة إلى التنقل إلى مكاتب البريد.

_ دفع الفواتير عبر بوابة الأنترنت التجارية للمتعاملين الاقتصاديين و التجاريين المندرجين في المنصة النقدية "لبريد الجزائر" على غرار متعاملي الهاتف الثابت و النقال، سونلغاز، شركات التأمين، الخطوط الجوية الجزائرية.....الخ.

الشكل رقم(08): مخطط توضيحي لخدمة بريدي موب



المصدر: سالم مجدي عادل، وسائل الدفع الإلكتروني وأثرها على تحسين نوعية الخدمة ورفع أداء المؤسسات المالية، مؤسسة بريد الجزائر نموذجاً، مجلة شعاع للدراسات الاقتصادية، المجلد 09، العدد 01، جامعة تيسمسيلت، الجزائر، ص 225.

المبحث الثاني: تقديم الدراسة الميدانية

من أجل التعرف على واقع استخدام خدمات الدفع الإلكتروني وإبراز الدور الذي تلعبه في تحسين جودة الخدمات المالية تم اختيار مؤسسة بريد الجزائر وكالة ميله كمركز لإجراء الدراسة الميدانية ولتحقيق ذلك قمنا بجمع البيانات من خلال استبيان موجه لعينة من زبائن مؤسسة بريد الجزائر، حيث تم الاعتماد عليه كأداة أساسية لجمع البيانات من أفراد العينة ثم تم معالجة البيانات المتحصل عليها باستخدام أساليب احصائية مناسبة لاستخلاص النتائج.

المطلب الأول: منهجية الدراسة الميدانية

في هذا المطلب، سنعرض أهم الخطوات والاجراءات المنهجية المعتمدة في هذه الدراسة، والتي تشمل تحديد مجتمع وعينة الدراسة، وأداة جمع البيانات، بالإضافة إلى عرض الفرضيات الدراسة والمتغيرات الأساسية المرتبطة بموضوع الدفع الإلكتروني.

أولاً: مجتمع وعينة الدراسة

يتمثل مجتمع الدراسة في كافة المتعاملين ومستفيدين من الخدمات المالية لدى مؤسسة بريد الجزائر وكالة ميله ونظرا لاتساع هذا المجتمع وصعوبة حصره بالكامل تم اختيار عينة عشوائية بسيطة مكونة من 342 فردا من مستخدمي وسائل الدفع الإلكتروني. وقد تم توزيع الاستبانات إلكترونيا لضمان تمثيل مختلف الفئات والشرائح ضمن المجتمع المستهدف، مما يمنح نتائج الدراسة دقة وموثوقية في التعميم.

الجدول رقم 01: الاستبانات الموزعة والمستردة على زبائن مؤسسة بريد الجزائر وكالة ميله

البيان	العدد	النسبة المئوية
عدد الاستبانات الموزعة والمستردة	342	100%
عدد الاستبانات صالحة	342	100%
عدد الاستبانات غير صالحة	0	0%
العدد الإجمالي	342	100%

المصدر: من إعداد الطالبتين

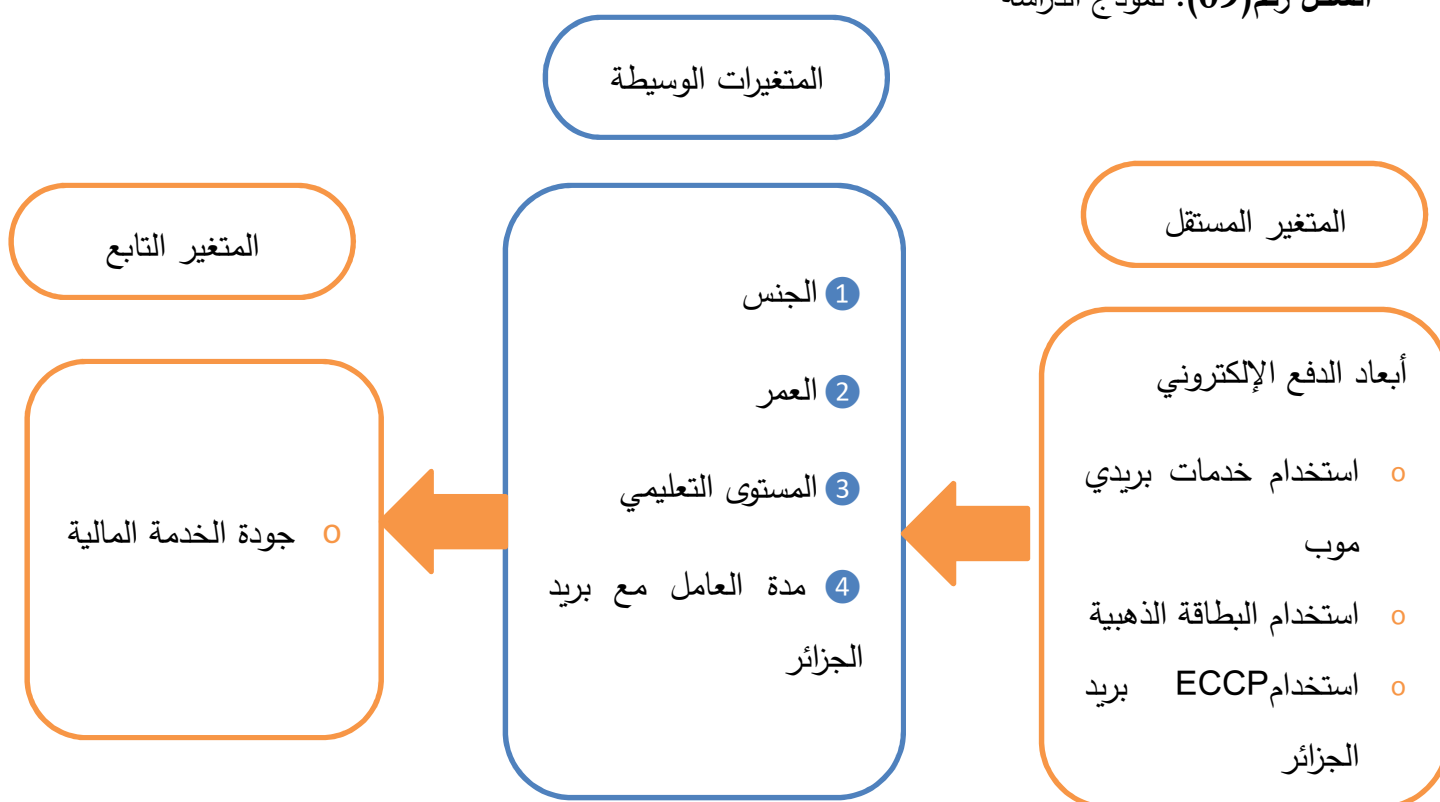
من الجدول رقم 01 يتضح لنا عدد أن الاستبانات الموزعة والمستردة بلغ (342) استبانة، حيث قدرت نسبتها ب(100%). وبعد عملية المراجعة والتدقيق الميداني لكافة الاستثمارات، تبين أن جميعها صالحة للمعالجة الاحصائية ولا توجد أي استثمارات مستبعدة أو غير مكتملة، وبذلك تكون عدد الاستبانات التي خضعت للدراسة فعلية هي 342 استبانة.

وتعكس هذه النسبة الكاملة (100%) مدى جدية المستجيبين وتفاعلهم الإيجابي مع أداة الدراسة كما تعزز من مصداقية النتائج التي سيتم التوصل إليها لاحقا عبر برنامج SPSS لكون العينة كاملة وممثلة للمجتمع المدروس دون أي فاقد في البيانات.

ثانيا: بناء نموذج الدراسة

تسير دراستنا على نهج البحوث العلمية في ضبط وبناء إطارها المنهجي حيث يركز نموذج الدراسة على الربط بين متغير مستقل ومتغير تابع إلى جانب المتغيرات الشخصية. وفي هذا السياق ن يتجسد المتغير المستقل في "الدفع الإلكتروني"، بينما يتمثل المتغير التابع في "مستوى جودة الخدمات المالية". أما المتغيرات الوسيطة فهي الخصائص الديمغرافية للمبحوثين والتي قد تحدث تباينا في الآراء، ويظهر تفاعل هذه المتغيرات جليا في الشكل رقم 02 التالي:

الشكل رقم(09): نموذج الدراسة



المصدر: من إعداد الطالبتين

ثالثا: فرضيات الدراسة

انطلاقا من الإشكالية الجوهرية للبحث، وفي سياق السعي للإجابة على التساؤلات المطروحة، قمنا بصياغة مجموعة من الفرضيات كإجابات أولية يراد اختبار دقتها إحصائيا، ونستعرضها كما يلي:

1- الفرضية الرئيسية الأولى: تتبنى مؤسسة بريد الجزائر وسائل الدفع الإلكتروني من وجهة نظر الزبائن.

2- الفرضية الرئيسية الثانية: تتميز الخدمات المالية المقدمة من طرف بريد الجزائر بمستوى جيد من الجودة من وجهة نظر الزبائن.

3- الفرضية الرئيسية الثالثة: هناك فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى معنوية 5% لجودة الخدمات المالية لبريد الجزائر تعود للمتغيرات الديمغرافية.

وتنبثق عن هذه الفرضية الرئيسية الفرضيات الفرعية التالية:

الفرضية الفرعية الأولى: هناك فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى معنوية 5% لجودة الخدمات المالية لبريد الجزائر تعود لمتغير الجنس.

الفرضية الفرعية الثانية: هناك فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى معنوية 5% لجودة الخدمات المالية لبريد الجزائر تعود لمتغير العمر.

الفرضية الفرعية الثالثة: هناك فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى معنوية 5% لجودة الخدمات المالية لبريد الجزائر تعود لمتغير مدة التعامل مع بريد الجزائر.

2- الفرضية الرئيسية الرابعة: هناك فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى المعنوية 5% لاستخدام وسائل الدفع الإلكتروني تعود للمتغيرات الديمغرافية.

الفرضية الفرعية الأولى: هناك فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى المعنوية 5% لاستخدام وسائل الدفع الإلكتروني تعود لمتغير الجنس.

الفرضية الفرعية الثانية: هناك فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى المعنوية 5% لاستخدام وسائل الدفع الإلكتروني تعود لمتغير العمر.

الفرضية الفرعية الثالثة: هناك فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى المعنوية 5% لاستخدام وسائل الدفع الإلكتروني تعود لمتغير مدة التعامل مع بريد الجزائر.

3- الفرضية الرئيسية الخامسة: يوجد أثر ذو دلالة احصائية لوسائل الدفع الإلكتروني على جودة الخدمة المالية عند مستوى المعنوية 5%.

المطلب الثاني: مراحل إعداد أداة الدراسة

للإجابة على إشكالية الدراسة واختبار فرضياتها ميدانيا ارتأينا أن الأداة الأكثر ملاءمة لتحقيق ذلك هي "الاستبانة"، ويعود هذا الاختيار لكونها الوسيلة الأنسب لجمع البيانات من عينة واسعة (342 إجابة) خاصة مع صعوبة استخدام مع صعوبة استخدام الأدوات الأخرى كالمقابلة الشخصية في ظل تشتت مجتمع الدراسة. ولضمان دقة النتائج مررنا بعدة مراحل بدأت بتصميم الأداة ثم التحقق من صدقها وثباتها قبل التوزيع النهائي.

أولاً: بناء أداة الدراسة (الاستبانة)

سعى منا لتصميم أداة قياس دقيقة تقيس "أثر تبني خدمات الدفع الإلكتروني على جودة الخدمات المالية" من وجهة نظر الزبائن تم بناء الاستبانة لتكون واضحة وبسيطة في لغتها لضمان فهم كافة أفراد العينة لمحتواها. وقد تضمنت الاستبانة ثلاث محاور أساسية يسبقها خطاب تمهيدي يوضح هدف الدراسة ويحث الباحثين على التعاون في تقديم إجابات موضوعية مع التأكيد على سرية المعلومات.

وقد تم تقسيم الاستبانة إلى محاور ثلاثة:

المحور الأول: المتغيرات الديمغرافية

يتعلق هذا المحور بالبيانات الأولية التي تميز أفراد عينة الدراسة والمتمثلة:

1-الجنس: والهدف منه رصد مدى التباين بين الذكور و الإناث في الاعتماد على وسائل الدفع الإلكتروني، ومعرفة مدى أثر هذا المتغير في تقييم مستوى الخدمات المالية المقدمة.

2-العمر: يرمي هذا المتغير إلى تحديد الفئات العمرية الأكثر استخداما لتقنيات الدفع الإلكتروني، وقياس مدى تأثير عامل السن على سرعة تبني الخدمات المالية.

3-مدة التعامل مع بريد الجزائر: والهدف منها معرفة مدى خبرة الزبائن في التعامل مع خدمات المؤسسة، ومدى تأثير هذه الخبرة على آرائهم وتقييمهم لجودة الخدمات المالية ووسائل الدفع.

المحور الثاني: تبني وسائل الدفع الإلكتروني في بريد الجزائر

يتعلق هذا المحور بقياس مستوى تبني الزبائن لوسائل الدفع الإلكتروني التي يوفرها بريد الجزائر ويتكون هذا المحور من 17 عبارة ، موزعة على ثلاثة أبعاد أساسية تم استخلاصها من الدراسة النظرية، وسنقوم بتوضيح توزيع العبارات على هذه الأبعاد كما يلي:

البعد الأول: استخدام خدمات بريدي موب من خلال العبارة 1، 2، 3، 4، 5.

البعد الثاني: استخدام البطاقة الذهبية من خلال العبارة 6، 7، 8، 9، 10.

البعد الثالث: استخدام ECCP بريد الجزائر من خلال العبارة 11، 12، 13، 14، 15، 16، 17.

المحور الثالث: جودة الخدمات المالية

يتعلق المحور الثالث من الاستبيان بقياس درجة جودة الخدمات المالية المقدمة من طرف مؤسسة بريد الجزائر ويتكون هذا المحور من 11 عبارة.

ثانيا: المقياس المستخدم

بغرض تحويل الاستجابات النوعية إلى بيانات رقمية قابلة للمعالجة الإحصائية، اعتمدنا على "سلم ليكرت الخماسي". يعد هذا المقياس الأداة الأكثر دقة في قياس مستويات الرضا والإدراك لدى زبائن مؤسسة بريد الجزائر تجاه محاور الدراسة. وقد تم تخصيص أوزان رقمية تصاعد طرديا مع درجة الموافقة أو كثافة التعامل، كما هو مفصل في الجدول أدناه:

الجدول رقم 02: توزيع الأوزان الرقمية لخيارات الاستجابة

الدرجة	5	4	3	2	1
الاستجابة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة

المصدر: من اعداد الطالبتين

بناء على الأوزان الرقمية المحددة في الجدول أعلاه والمستندة إلى مقياس ليكرت الخماسي، تم تحويل إجابات أفراد العينة إلى قيم كمية لضمان دقة المعالجة الإحصائية.

ولتفسير النتائج المحصل عليها تم الاعتماد على ثلاثة مستويات رئيسية للحكم على المتوسطات الحسابية حيث يمثل المجال من [1 إلى 2,5] مستوى متدني يعكس ضعف الجودة أو عدم رضا المبحوثين بينما يمثل المجال من [2,51 إلى 3,50] مستوى متوسط يشير إلى حالة الحياد أو القبول النسبي في حين يعبر المجال من [3,51 إلى 5] عن مستوى عالي يعكس جودة مرتفعة وموافقة قوية وهو المعيار الذي سيتم الاستناد إليه في تحليل وتفسير واقع الخدمات المالية محل الدراسة.

قبل الشروع في دراسة صدق وثبات أداة الدراسة تم التحقق من طبيعية توزيع البيانات للتأكد من مدى إتباعها للتوزيع الطبيعي بما أن حجم العينة 342 مستجيباً حيث تجاوز الحد الأدنى المقدر بـ 30 عينة وبالاستناد إلى نظرية النهاية المركزية فإنه يتبع التوزيع الطبيعي.

ثالثاً: دراسة صدق الاستبانة

يشير مفهوم الصدق إلى التأكد من أن الأسئلة الموضوعة تقيس فعلياً "أثر تبني خدمات الدفع الإلكتروني على جود الخدمات المالية" وليست بصدد قياس متغيرات أخرى بعيدة عن أهداف البحث. فالأداة الصادقة هي التي تعكس الواقع بدقة وتؤدي على نتائج موضوعية يمكن الوثوق بها. وهناك عدة طرق للتأكد من صدق الاستبيان نذكر منها:

1- صدق المحكمين: عرضت الأداة في مسودتها الأولى على مجموعة نخبة من الأساتذة المختصين في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير لجامعة عبد الحفيظ بوالصوف وبناء على توضيحاتهم أجرينا تصحيحاً شاملاً شمل إعادة صياغة بعض الفقرات لتبسيطها للزبون وحذف العبارات المتداخلة

لضمان أن كل سؤال يقيس بدقة ما وضع لأجله لتصبح الاستبانة في صورتها النهائية جاهزة للتوزيع الميداني.

2-صدق المقياس: يستخدم للحكم على كل من طريقة صدق الاتساق الداخلي وطريقة الصدق البنائي.

أ-الاتساق الداخلي: يقيس مدى ارتباط كل عبارة مع البعد الذي تنتمي إليه هذه العبارة، ومن أجل القيام بهذا الاختبار تم توزيع 342 استبانة على عينة من مختلف زبائن مؤسسة بريد الجزائر وباستخدام معامل ارتباط "بيرسون" توصلنا إلى النتائج الموضحة في الجداول التالية:

الجدول رقم03: معامل الارتباط بين كل عبارة من عبارات استخدام خدمات بريدي موب والدرجة الكلية له.

رقم	العبارات	معامل بيرسون للارتباط	القيمة الاحتمالية sig
1	أستعمل بريدي موب في تحويل الأموال من حسابي إلى حساب آخر	0,735	0,000
2	أستخدم بريدي موب في الاطلاع على رصيد حسابي	0,696	0,000
3	أعتمد على تطبيق بريدي موب في تسديد فواتير الغاز والكهرباء والماء والإنترنت	0,754	0,000
4	قمت بتعبئة رصيد هاتفي باستخدام بريدي موب	0,763	0,000
5	عبر بريدي موب سحبت الأموال دون بطاقة ذهبية	0,657	0,000
الارتباط دال احصائيا عند مستوى معنوية0,05			

المصدر: من اعداد الطالبيتين بالاعتماد على مخرجات SPSS

يتبين من خلال معطيات الجدول رقم(03) أن قيم معامل ارتباط بيرسون بين كل عبارة من عبارات بعد "استخدام بريدي موب" والدرجة الكلية للمحور قد تراوحت ما بين(0,657) كحد أدنى و(0,763) كحد أقصى. وبما أن جميع قيم "القيمة الاحتمالية" (sig) كانت مساوية للصفر(0,000)، وهي أقل من مستوى المعنوية المعتمد(0,05)، فإن ذلك يؤكد وجود ارتباط طردي ذو دلالة احصائية، مما يشير على تمتع عبارات هذا المحور بدرجة عالية من الصدق والاتساق الداخلي.

الجدول رقم04: معامل لارتباط بين كل عبارة من عبارات استخدام البطاقة الذهبية والدرجة الكلية له

رقم	العبارات	معامل بيرسون للارتباط	القيمة الاحتمالية sig
6	قمت بتسديد فواتير الإنترنت والغاز والكهرباء باستعمال البطاقة الذهبية	0,645	0,000

الفصل الثالث.....دراسة ميدانية لأثر وسائل الدفع الإلكتروني على جودة الخدمات المالية

7	أسحب الأموال من حسابي باستخدام البطاقة الذهبية	0,694	0,000
8	تسهل البطاقة الذهبية عملية استقبال الأموال وتحويلها	0,675	0,000
9	أستعمل البطاقة الذهبية في الدفع الإلكتروني عبر الأنترنت	0,717	0,000
10	تمكن البطاقة الذهبية من اجراء عمليات السحب في أي وقت دون قيود	0,612	0,000
الارتباط دال احصائيا عند مستوى معنوية 0,05			

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS

من خلال قراءة نتائج الجدول (04) يتضح أن جميع عبارات بعد "استخدام البطاقة الذهبية" مرتبطة ارتباطا طرديا دالاً احصائياً عند مستوى معنوية (0,000). هذا التجانس في قيم الارتباط، التي جاءت جميعها قوية فوق (0,60)، يعكس التلاحم بين فقرات الاستبيان ويؤكد أنها تقيس مفهوم واحد متسقاً، مما يعزز من ثبات أداة الدراسة في جانبها المتعلق بالخدمات المالية الالكترونية.

الجدول رقم 05: معامل الارتباط بين كل عبارة من عبارات استخدام ECCP بريد الجزائر والدرجة الكلية له

الرقم	العبارات	معامل بيرسون للارتباط	القيمة الاحتمالية sig
11	قمت باستخدام ECCP للاطلاع على كشف الرصيد	0,753	0,000
12	لدي خدمة الاشعار على الرسائل	0,615	0,000
13	تابعت كشف العمليات المالية لحساب البريد الجاري باستخدام ECCP	0,780	0,000
14	قمت بتجديد الرقم السري الخاص بي باستخدام ECCP	0,753	0,000
15	أنتبع بطاقتي الذهبية من خلال ECCP	0,802	0,000
16	قمت باتباع الطرود التي أرسلتها باستخدام ECCP	0,742	0,000
17	طلبت دفتر الصكوك باستخدام ECCP	0,772	0,000
الارتباط دال احصائيا عند مستوى معنوية 0,05			

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS

يظهر تحليل الاتساق الداخلي لبعد (ECCP) الموضح في الجدول رقم (05) أن معامل الارتباط "بيرسون" لجميع عبارات البعد قد جاءت موجبة ودالة احصائياً عند مستوى المعنوية (0,05) حيث تراوحت قيم الارتباط بين (0,615) كحد أدنى و (0,802) كحد أقصى. وبما أن القيم الاحتمالية (sig) المسجلة كانت (0,000) وهي أقل من القيمة المفترضية فإن ذلك يؤكد وجود تجانس وترابط وثيق بين العبارات

الفصل الثالث..... دراسة ميدانية لأثر وسائل الدفع الإلكتروني على جودة الخدمات المالية

والدرجة الكلية للمجال مما يثبت صدق الأداة وصلاحيته الميدانية لقياس أبعاد استخدام الخدمات الإلكترونية لبريد الجزائر بدقة وثبات.

الجدول رقم 06: معامل الارتباط بين كل عبارة من عبارات جودة الخدمات المالية والدرجة الكلية لها

الرقم	العبارات	معامل بيرسون للارتباط	القيمة الاحتمالية sig
18	يتم معالجة مشاكل في وقت قصير	0,755	0,000
19	اجد سهولة في الحصول على الخدمة عند الطلب	0,718	0,000
20	تقدم مؤسسة بريد الجزائر خدماتها المالية بدقة	0,739	0,000
21	تقدم مؤسسة بريد الجزائر خدماتها المالية دون أخطاء	0,731	0,000
22	يتم تنفيذ الخدمات المالية كما هو متوقع	0,755	0,000
23	عند مواجهة مشكلة يتم الرد على استفساراتي بسرعة	0,795	0,000
24	يتم إنجاز العمليات المالية في وقت مناسب	0,783	0,000
25	أشعر بالأمان عند استخدام خدمات مؤسسة بريد الجزائر	0,662	0,000
26	أثق في سرية معلوماتي الشخصية والمالية لدى المؤسسة	0,554	0,000
27	تأخذ المؤسسة بعين الاعتبار احتياجاتي وانشغالاتي المالية	0,809	0,000
28	يتم تقديم نصائح وخدمات تناسب وضعيتي	0,764	0,000
الارتباط دال احصائيا عند مستوى معنوية 0,05			

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS

يظهر تحليل الاتساق الداخلي لمحور جودة الخدمات المالية الموضحة في الجدول رقم (06)، أن معاملات ارتباط "بيرسون" لجميع فقرات المحور (من العبارة 18 إلى العبارة 28) جاءت موجبة ودالة احصائياً. حيث تراوحت قوة الارتباط بين حد أدنى بلغ (0,554) للعبارة رقم (26) وحد أقصى بلغ (0,809) للعبارة رقم (27).

وبالنظر إلى القيمة الاحتمالية التي بلغت (0,000) وهي أقل من مستوى المعنوية (0,05)، فإن ذلك يؤكد تجانس الفقرات المكونة لهذا البعد وقدرتها العالية على قياس متغير جودة الخدمات المالية بدقة، مما يثبت صدق الأداة للاستخدام في الدراسة الميدانية.

ب-طريقة الصدق البنائي: يقصد بها قياس مدى ارتباط أبعاد الاستبيان بالدرجة الكلية له ويتم التأكد من ذلك من خلال حساب معامل الارتباط "بيرسون" كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم 07: معاملات ارتباط "بيرسون" لأبعاد الدراسة بالدرجة الكلية للاستبيان

المجال	معامل بيرسون للارتباط	القيمة الاحتمالية sig
استخدام بريدي موب	0,568	0,000
استخدام البطاقة الذهبية	0,569	0,000
استخدام ECCP بريد الجزائر	0,584	0,000
استخدام وسائل الدفع الإلكتروني في مؤسسة بريد الجزائر	0,737	0,000
جودة الخدمات المالية لمؤسسة بريد الجزائر	0,853	0,000
الارتباط دال احصائيا عند مستوى معنوية 0,05		

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS

يتضح من خلال الجدول رقم(07) بأن معاملات الارتباط بين درجة كل مجال من مجالات الدراسة والدرجة الكلية للاستبيان، موجبة وتراوح ما بين (0,568) في حدها الأدنى الخاص بمجال " استخدام بريدي موب" ، وبين (0,853) في حدها الأقصى الخاص بمحور "جودة الخدمات المالية لمؤسسة بريد الجزائر". كما يتضح لنا أيضا أن جميع مجالات الدراسة كانت دالة إحصائياً عند مستوى معنوية (0,05) كون قيم (sig) كانت مساوية للصفر، وبذلك تعتبر جميع المجالات والأسئلة المكونة لها صادقة وصالحة للتطبيق على عينة الدراسة.

رابعا: دراسة ثبات الاستبانة

يقصد بثبات الاستبانة أن تعطي الأداة نتائج مستقرة ومتناسقة في حال أعيد تطبيقها على نفس العين وفي ظروف مماثلة أي أن الأداة تتسم بالدقة والابتعاد عن العشوائية في قياس المتغيرات. وللتأكد من مدى موثوقية الاستبانة المستخدمة في دراستنا اعتمدنا على الأسلوب الإحصائي الأكثر شيوعا وهو معامل ألفا كرونباخ Cronbachs Alpha، تم حساب هذا المعامل باستخدام برنامج SPSS على عينة الدراسة المكونة من 342 مستجيبا، وذلك لقياس مدى ترابط واتساق عبارات المحاور المكونة للدراسة.

وتعتبر قيمة المعامل مقبولة احصائيا وتؤشر على ثبات عال إذا تجاوزت قيمة (0,60). وقد جاءت نتائج الثبات لمستويات الدراسة كما يوضحها الجدول التالي:

الجدول رقم 08: معامل ألفا كرونباخ لمحاور الدراسة

المحور	معامل ألفا كرونباخ
البعد الأول	0,766
البعد الثاني	0,672
البعد الثالث	0,866
استخدام وسائل الدفع الإلكتروني	0,860
جودة الخدمات المالية	0,914
جميع عبارات الاستبانة	0,889

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS

يتضح من خلال نتائج الجدول رقم(07) أن قيم معامل الثبات "ألفا كرونباخ" لمحاور الدراسة قد جاءت جميعها مرتفعة وممتازة من الناحية الإحصائية، حيث انحصرت بين حد أدنى بلغ(0,672) لبعد استخدام بطاقة الدفع الإلكتروني وحد أقصى بلغ (0,866) لمحور استخدام وسائل الدفع الإلكتروني. كما سجل المقياس ككل معامل ثبات عام قدره(0,889). وبما أن هذه لقيمة تفوق بكثير الحد الأدنى المقبول في الدراسات و المقدّر ب(0,60)، فإن ذلك يؤكد أن الاستبيان يتمتع بدرجة عالية من الاستقرار والاتساق الداخلي، مما يجعله أداة قياس موثوقة وصالحة لاستخلاص النتائج النهائية وتعميمها على مجتمع الدراسة.

المبحث الثالث: تحليل وتفسير نتائج الدراسة الميدانية

تعد مرحلة تحليل البيانات واختبار الفرضيات الركيزة الأساسية لأي دراسة علمية، إذ يتم من خلالها تحويل البيانات الخام إلى دلالات احصائية تجيب تساؤلات البحث. تبدأ هذه العملية بمراجعة دقيقة للاستمارات الموزعة لضمان صلاحيتها وتفرغها بأسلوب ونهجي، وصولاً إلى تبويب النتائج في جداول تحليلية. تساهم هذه الخطوات في صياغة التقرير النهائي وتقديم التوصيات والمقترحات العلمية المستندة إلى حقائق.

المطلب الأول: الوصف الاحصائي للمتغيرات الديمغرافية لعينة الدراسة

يهدف هذا المطلب إلى تسليط الضوء على الخصائص الديمغرافية للمبحوثين، والتي تشكل الإطار العام لعينة الدراسة. ومن خلال تحليل البيانات في الجزء الأول من الاستبيان، تم حصر المتغيرات الشخصية (العمر، الجنس....). وتظهر الجدول التالية (بدءاً من الجدول 1) التوزيعات التكرارية والنسب المئوية لهذه الخصائص، مما يتيح فهماً أعمق لطبيعة هذه الفئة المستهدفة وخلفياتها التي قد تؤثر على اتجاهات الدراسة.

الجدول رقم(09): توزيع مفردات العينة حسب المتغيرات الشخصية

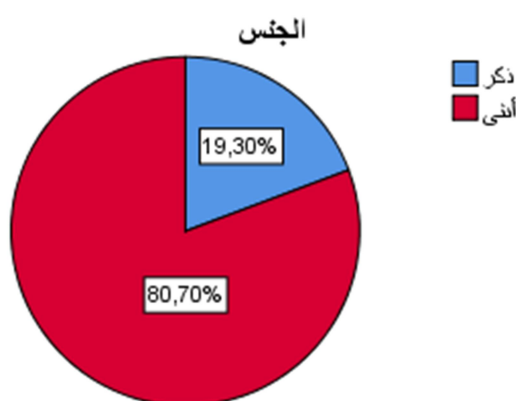
الرقم	المتغير	البيان	التكرار	النسبة المئوية	المرتبة
1	الجنس	ذكر	66	19,3%	2
		أنثى	276	80,7%	1
2	العمر	أقل من 25	207	60,7%	1
		من 26 إلى 40	123	36,1%	2
		من 41 إلى 60	11	3,2%	3
		فما فوق 61	0	0%	4
3	مدة التعامل مع بريد الجزائر	أقل من سنة	55	16,1%	3
		من 2 إلى 5 سنوات	169	49,4%	1
		أكثر من 6	118	34,5%	2

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS

يوضح الجدول رقم(9) توزيع أفراد العينة حسب المتغيرات الشخصية للزبون، لذلك نعمل على توصيف عينة الدراسة حسب هذه التغيرات فيما يلي:

1-توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس: تم توزيع أفراد عينة الدراسة إلى فئتين حسب متغير الجنس هما الذكور والأنثى. كما موضحة في الشكل رقم 05:

الشكل رقم (10): توزيع أفراد الدراسة حسب متغير الجنس

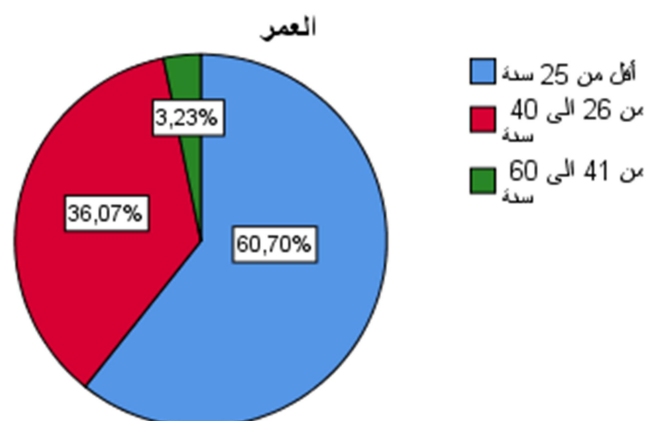


المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS

من خلال القراءة التحليلية للشكل البياني رقم 5، يتضح أن العنصر النسوي يمثل الكتلة الأكبر في عينة الدراسة، حيث بلغت نسبة الإناث 80,7% أي ما يعادل 276 زبون في حين سجلت فئة الذكور نسبة 19,3% أي ما يعادل 66 زبون. ويمكن تفسير هذه الهيمنة الواضحة للإناث في العينة بطبيعة الفئة الأكثر تفاعلا مع موضوع الدراسة وهو ما يعكس التواجد الكثيف للمرأة في هذا القطاع مما يجع آراءهن ركيزة أساسية في قياس مؤشرات جودة الخدمات المالية محل البحث.

2-توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير العمر تم توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير العمر إلى أربع (4) فئات والشكل رقم يوضح لنا توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير العمر.

الشكل رقم(11): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير العمر



المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS

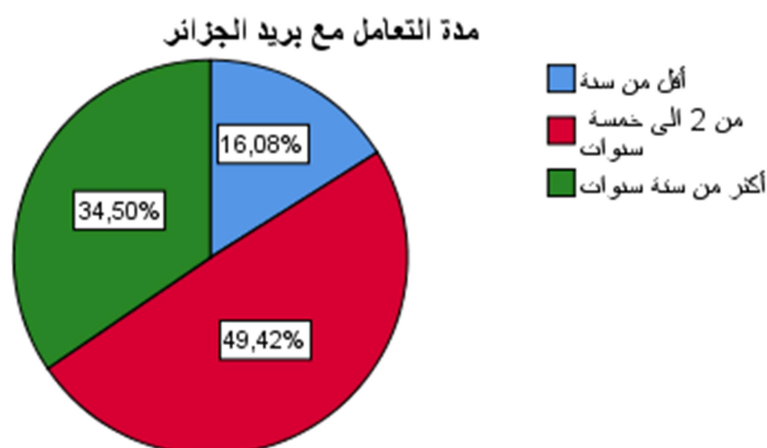
من خلال تفحص المعطيات الإحصائية الموضحة في الشكل رقم6، نلاحظ ما يلي:

سجلت الفئة العمرية الشابة (أقل من 25 سنة) الحضور الأقوى في العينة ب 207 زبون ، وهو ما يمثل النسبة الأكبر بنحو 60,7 % تلتها الفئة العمرية ما بين (26 و 40 سنة) بواقع 123 زبون أي بنسبة بلغت 36,07% في حين مثل المبحوثون من فئة (41 إلى 60) الأقلية ب11زبون فقط أي بنسبة 3,23% بينما انعدام وجود الفئة العمرية (61 فما فوق) في هذه الدراسة. تظهر هذه الدراسة أن الغالبية العظمى من زبائن المؤسسة هم من فئة الشباب و الكهول دون سن الأربعين بنسبة إجمالية تتجاوز 96,77% ما يدل على حيوية هذه الفئات وقدرتها العالية على مواكبة التطورات التقنية واستخدام الخدمات الحديثة، مما يجعل آراءهم ذات أهمية بالغة في تقييم جودة الخدمات المالية، نظرا لكونهم الفئة الأكثر احتكاكا بالأنظمة التكنولوجية.

3- توزيع أفراد عينة الدراسة الميدانية حسب متغير مدة التعامل مع بريد الجزائر

تم توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير مدة التعامل مع بريد الجزائر إلى ثلاث(3) فئات، والشكل رقم(07) يوضح لنا توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير العمر.

الشكل رقم(12): توزيع افراد العينة حسب مدة تعاملهم مع بريد الجزائر



المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS

من خلال تفحص المعطيات الإحصائية الموضحة في الشكل رقم(07)، نلاحظ ما يلي:

سجلت فئة الزبائن الذين تتراوح مدة تعاملهم مع مؤسسة بريد الجزائر "من 2 إلى 5 سنوات" الحضور الأقوى في العينة وهو ما يمثل النسبة الأكبر بنحو 49,92% تلتها الفئة التي تتعامل مع المؤسسة "أكثر من 6 سنوات" بواقع 118 زبون أي بنسبة بلغت 34,50% في حين مثل المبحوثون من فئة "أقل من سنة" الأقلية بـ 55 زبون فقط بنسبة 16,08%.

تظهر هذه الدراسة أن الغالبية العظمى من زبائن المؤسسة هم من ذوي التعامل المتوسط والبعيد المدى، حيث تتجاوز نسبة الذين يتعاملون مع بريد الجزائر لأكثر من سنتين 83,92% مما يدل على وفاء هذه الفئات واستمراريتها في استخدام الخدمات المالية للمؤسسة، وهو ما يجعل آراءهم ذات أهمية بالغة في تقييم جودة الخدمات المالية المقدمة، نظرا لخبرتهم الطويلة وتراكمه تعاملاتهم مع مختلف الأنظمة والخدمات التي يوفرها بريد الجزائر.

المطلب الثاني: عرض وتحليل نتائج الدراسة الميدانية لوسائل الدفع الإلكتروني في

تحسين جودة الخدمات المالية

سنقوم في هذا الجزء بتحليل النتائج الميدانية المتعلقة بمدى استخدام وسائل الدفع الإلكتروني، حيث تعكس إجابات المبحوثين تجاربهم الفعلية التي تسمح بتقييم جودة الخدمات المالية المقدمة لهم عبر هذه الوسائط.

أولاً: تحليل وتفسير نتائج المجال الخاص بمدى استخدام الجزائري لبريدي موب

بعد التطرق للبيانات الأولية لعينة الدراسة، سنحاول من خلال هذا الجزء تحليل إجابات المبحوثين حول مدى استخدامهم لتطبيق بريدي موب. يهدف هذا التحليل إلى اكتشاف مدى اعتماد الزبائن على هذه الوسيلة في معاملاتهم، والجدول رقم(10) يوضح مقاييس النزعة المركزية لهذا البعد.

الجدول رقم(10): بعض مقاييس النزعة المركزية لكل عبارة من عبارات البعد المتعلق باستخدام بريدي موب

العبارة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه	الرتبة
1 تكرار	8	29	44	170	91	3,90	0,968	موافقة مطلقة	3
	2,3	8,5	12,9	49,7	26,6				
2 تكرار	9	29	22	165	117	4,03	0,992	موافقة مطلقة	1
	2,6	8,5	6,4	48,2	34,2				
3 تكرار	15	74	69	125	59	3,41	1,134	موافقة متوسطة	4
	4,4	21,6	20,2	36,5	17,3				
4 تكرار	8	44	35	134	121	3,92	1,086	موافقة مطلقة	2
	2,3	12,9	10,2	39,2	35,4				
5 تكرار	28	97	83	95	39	3,06	1,160	موافقة متوسطة	5
	8,2	28,4	24,3	27,8	11,4				
استخدام بريدي موب	68	273	253	689	427	3,663	0,769	موافقة مطلقة	II
	3,97	16,14	14,79	40,29	24,97				

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS

تظهر النتائج الإحصائية أن العبارة رقم (02) التي تشير على "استخدام التطبيق للكشف عن الرصيد: قد نالت أعلى درجة استجابة من طرف الزبائن بمتوسط حسابي قدره (4,03) الانحراف معياري قدره (0,992) ويفسر هذا التوجه بالاعتماد المتزايد للزبائن على الحلول الرقمية لتوفير الوقت والجهد وتجنب الطوابير في المكاتب البريدية في المقابل سجلت العبارة رقم (05) المتعلقة بـ"إجراء عمليات السحب دون بطاقة" أقل درجة موافقة ضمن هذا البعد بمتوسط حسابي نزل إلى (0,06) وانحراف معياري قدره (1,160) يمكن نسب هذه النتيجة إلى الطابع التقني المعقد لهذه الخدمة نوعا ما، أو لحاجة الزبائن لمزيد من الوقت للتعود على ميزات السحب غير التقليدية. أما فيما يخص بقية عبارات هذا البعد، فقد سجلت العبارات (04) و (01) استجابات قوية بمتوسطات بلغت (3,92) و (3,90) على الترتيب مما يبرز حركية عالية في استخدام التطبيق لشحن الأرصدة الهاتفية وتحويل الأموال بينما جاءت العبارة رقم (03) الخاصة بدفع الفواتير بمتوسط حسابي (3,41) مما يضعها في نطاق الموافقة المتوسطة.

بناء على ما سبق فإن المعدل العام لهذا البعد والبالغ (3,663) بانحراف معياري (0,769) يؤكد أن "تطبيق بريدي" موب يحظى بقبول إيجابي واسع (موافقة مطلقة) مما يعكس نجاح استراتيجية الرقمنة في تحسين جودة الخدمات المالية البريدية.

ثانيا: تحليل وتفسير نتائج المجال الخاص بمدى استخدام البطاقة الذهبية

استكمالا لتحليل وسائل الدفع الإلكتروني، سنحاول في هذا الجزء دراسة إجابات المبحوثين حول مدى استخدامهم لـ "البطاقة الذهبية". يهدف هذا التحليل إلى معرفة درجة اعتماد الزبائن على هذه البطاقة في تعاملاتهم المالية المختلفة، والجدول رقم (11) يوضح مقاييس النزعة المركزية لهذا البعد.

الجدول رقم (11): بعض مقاييس النزعة المركزية لكل عبارة من عبارات البعد المتعلق باستخدام البطاقة الذهبية

العبارة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه	الرتبة
6	18	65	81	125	53	3,38	1,116	موافقة	5
	5,3	19,0	23,7	36,5	15,5			متوسطة	
7	2	15	16	132	177	4,37	0,813	موافقة	2
	0,6	4,4	4,7	38,6	51,8			مطلقة	
8	0	5	20	148	169	4,41	0,669	موافقة	1
	0	1,5	5,8	43,3	49,4			مطلقة	

9	تكرار	13	41	44	148	96	3,80	1,093	موافقة مطلقة	4
	%	3,8	12,0	12,9	43,3	28,1				
10	تكرار	4	11	25	147	155	4,28	0,827	موافقة مطلقة	3
	%	1,2	3,2	7,3	43,0	45,3				
استخدام البطاقة الذهبية	تكرار	37	137	186	700	650	4,046	0,605	موافقة مطلقة	I
	%	2,16	8,01	10,87	40,93	38,01				

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات Spss

من خلال الجدول رقم(11) يتبين لنا أن أكثر العبارات التي نالت موافقة الزبائن هي العبارة رقم(08) المتعلقة بكون "البطاقة الذهبية تسهل عملية استقبال الأموال وتحويلها بمتوسط (4,41) وانحراف معياري قدره(0,669)، ويرجع ذلك إلى الثقة الكبيرة التي يضعه المستخدمون في سرعة وسهولة التحويلات المالية عبر هذه البطاقة. مقابل ذلك يتضح لنا أن أقل عبارة نالت موافقة أفراد العينة هي العبارة رقم(06) والمتعلقة بـ "تسديد فواتير الأنترنت والغاز والكهرباء باستعمال البطاقة الذهبية" حيث حلت في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي(3,38) وانحراف معياري(1,116) ويمكن نسب هذا الانخفاض إلى تفضيل بعض الزبائن للوسائل التقليدية في دفع الفواتير أو لعدم تعودهم بعد على ربط مدفوعاتهم الخدمية بالمنصات الرقمية. أما باقي عبارات المحور، فقد سجلت العبارة رقم(07) و(10) مستويات موافقة قوية جدا برتبتين الثانية والثالثة بمتوسطات بلغت(4,37) و(4,28) على التوالي وانحراف معياري(0,813) و(0,827) مما يظهر أهمية البطاقة في توفير السيولة النقدية بينما جاءت العبارة رقم(09) في المرتبة الرابعة بمتوسط قدره(3,80).

وهذا ما يظهر لنا من خلال المتوسط الحسابي الإجمالي لهذا البعد والمقدر بـ(4,046) وبانحراف معياري عام قدره(0,605)، مما يعني أن أغلب أفراد عينة الدراسة يوافقون موافقة مطلقة على فعالية وأهمية البطاقة الذهبية في تعاملاتهم المالية.

ثالثا: تحليل وتفسير نتائج البعد الخاص باستخدام ECCP لبريد الجزائر

يهدف هذا الجزء من الدراسة غلى تحليل استجابات العينة حول مدى استخدامهم لخدمات موقع "ECCP" التابع لبريد الجزائر. ويسعى هذا التحليل إلى معرفة مدى إقبال الزبائن على هذه المنصة الرقمية لمتابعة حساباتهم المالية، والجدول رقم(12) يوضح مقاييس النزعة المركزية لهذا البعد.

الجدول رقم(12):بعض مقاييس النزعة المركزية لكل عبارة من عبارات البعد المتعلق باستخدامECCPبريد الجزائر

العبارة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق بشدة	المتوسط الحسابي المرجح	الانحراف المعياري	الاتجاه	الرتبة
11 تكرار	9	33	55	160	85	1,001	موافقة مطلقة	2
	2,6	9,6	16,1	46,8	24,9			
12 تكرار	9	34	45	133	121	1,058	موافقة مطلقة	1
	2,6	9,9	13,2	38,9	35,4			
13 تكرار	12	34	60	160	76	1,024	موافقة مطلقة	13
	3,5	9,9	17,5	46,8	22,2			
14 تكرار	13	57	71	143	58	1,074	موافقة مطلقة	6
	3,8	16,7	20,8	41,8	17,0			
15 تكرار	11	39	69	153	70	1,026	موافقة مطلقة	4
	3,2	11,4	20,2	44,7	20,5			
16 تكرار	14	53	81	130	64	1,088	موافقة مطلقة	5
	4,1	15,5	23,7	38,0	18,7			
17 تكرار	29	61	102	114	36	1,112	موافقة متوسطة	7
	8,5	17,8	29,8	33,3	10,5			
استخدام ECCP بريد الجزائر	97	311	483	993	510	0,785	موافقة مطلقة	III
	4,05	12,9	20,1	41,4	21,3			

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجاتSPSS

يتبين لنا من خلال نتائج الجدول رقم(12) أن العبارة رقم(12) احتلب المرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدره(3,94) وانحراف معياري(1,058)، مما يشير إلى الاعتماد الكبير للزبائن على خدمة الإشعارات كأداة أساسية للرقابة اللحظية على حساباتهم البريدية. في حين جاءت العبارة رقم(17) في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي(3,20) وانحراف معياري(1,112) ويرجع ذلك إلى محدودية الحاجة الدورية لطلب دفاتر الصكوك مقارنة بالاستخدامات اليومية الأخرى أو لتفضيل البعض القيام بذلك بالطرق التقليدية.. أما عن باقي العبارات فقد حظيت بموافقة مطلقة من طرف أفراد العينة وبدرجات متفاوتة، وهو ما يعكس رضا المستجوبين عن تنوع الخدمات الرقمية التي تتيحها المنصة لاسيما فيما

يخص متابعة كشوف الحسابات المالية، تتبع حركة الطرود البريدية بالإضافة إلى مرونة إدارة البيانات السرية ومتابعة وضعية البطاقة الذهبية وهو ما يؤكد تكامل وضائف ECCP كواجهة رقمية فعالة.

وهذا ما يظهر لنا من خلال المتوسط الحسابي العام لبعد المقدر بـ(3,629) وبانحراف معياري قدره(0,785)، مما يعني أن أغلب أفراد عينة الدراسة يوافقون موافقة مطلقة على جودة وفعالية الخدمات المالية المقدمة .

المطلب الثاني: تحليل وتفسير نتائج جودة الخدمات المالية المقدمة من طرف مؤسسة بريد الجزائر

يهدف هذا المطلب إلى عرض وتحليل النتائج الميدانية المتعلقة بجودة الخدمات المالية التي تقدمها مؤسسة بريد الجزائر، وذلك من خلال استطلاع آراء الزبائن حول مختلف الأبعاد المقترحة. سيتيح لنا هذا التحليل فهم مستوى رضا العينة ومدى توافق الخدمات المقدمة مع تطلعاتهم.

أولاً: تحليل وتفسير عبارات نتائج جودة الخدمات المالية في مؤسسة بريد الجزائر

سنقوم في هذا الجزء بتحليل إجابات المبحوثين حول العبارات التي تقيس جودة الخدمات المالية بمؤسسة بريد الجزائر. يهدف هذا الجزء إلى أدراك الزبائن لمستوى الجودة. والجدول رقم(13) أدناه يوضح مقاييس النزعة المركزية لهذه العبارات.

الجدول رقم(13): بعض مقاييس النزعة المركزية لكل عبارة من عبارات جودة الخدمات المالية

العبارة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق بشدة	المتوسط الحسابي المرجح	الانحراف المعياري	الاتجاه	الرتبة
18	تكرار	34	62	98	123	25	موافقة متوسطة	10
	%	9,9	18,1	28,7	36,0	7,3		
19	تكرار	22	43	84	162	31	موافقة متوسطة	5
	%	6,4	12,6	24,6	47,4	9,1		
20	تكرار	16	38	93	156	39	موافقة متوسطة	3
	%	4,7	11,1	27,2	45,6	11,4		
21	تكرار	21	69	104	125	23	موافقة متوسطة	9
	%	6,1	20,2	30,4	36,5	6,7		
22	تكرار	14	48	92	163	25	موافقة	5

الفصل الثالث.....دراسة ميدانية لأثر وسائل الدفع الإلكتروني على جودة الخدمات المالية

	متوسطة			7,3	47,7	26,9	14,0	4,1	%	
23	موافقة متوسطة	1,057	3,05	19	114	101	80	28	تكرار	
				5,6	33,3	29,5	23,4	8,2	%	
24	موافقة متوسطة	1,016	3,35	25	163	80	55	19	تكرار	
				7,3	47,7	23,4	16,1	5,6	%	
25	موافقة مطلقة	0,887	3,76	52	197	62	21	10	تكرار	
				15,2	57,6	18,1	6,1	2,9	%	
26	موافقة مطلقة	0,896	3,89	73	194	50	14	11	تكرار	
				21,3	56,7	14,6	4,1	3,2	%	
27	موافقة متوسطة	0,952	3,39	26	154	104	43	15	تكرار	
				7,6	45,0	30,4	12,6	4,4	%	
28	موافقة متوسطة	0,965	3,42	28	161	96	41	16	تكرار	
				8,2	47,1	28,1	12,0	4,7	%	
جودة الخدمات المالية	موافقة متوسطة	0,727	3,403	366	1712	964	514	206	تكرار	
				9,72	45,50	25,62	13,66	5,47	%	

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS

يتبين لنا من خلال الجدول (13) أن العبارة رقم (26) المتعلقة بالثقة في سرية المعلومات الشخصية قد احتلت المرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدره (3,89) وانحراف معياري (0,896) مما يؤكد ثقة الزبائن العالية في سرية وخصوصية بياناتهم المالية لدى المؤسسة. في حين جاءت العبارة رقم (23) في المرتبة الحادية عشر والأخيرة بمتوسط حسابي قدره (3,05) وانحراف معياري (1,057)، ويرجع ذلك إلى تطلعات الزبائن لسرعة أكبر في الاستجابة للاستفسارات عند مواجهة المشكلات التقنية. أما عن باقي العبارات فقد حظيت بموافقة من طرف أفراد العينة وبدرجات متفاوتة، وهو ما يعكس رضاهم العام عن دقة وسهولة الوصول للخدمات الرقمية، ومدى ملامتها لاحتياجاتهم الشخصية وتوقعاتهم من حيث الأمان ومصداقية التنفيذ.

وهذا ما يظهره المتوسط الحسابي الإجمالي للمحور والمقدر بـ (3,403) وانحراف معياري قدره (0,727)، مما يضع الاتجاه العام لآراء العينة في خانة "الموافقة" حو جودة الخدمات المالية المقدمة.

المبحث الرابع: اختبار فرضيات الدراسة

بعد الانتهاء من عرض الجانب الوصفي لبيانات الدراسة، ننقل في هذا المبحث إلى اختبار الفرضيات الميدانية للتحقق من صحتها إحصائياً. تهدف هذه العملية إلى معرفة مدى وجود فروق بين في آراء المبحوثين بالإضافة إلى قياس أثر وسائل الدفع الإلكتروني على جودة الخدمات المالية ببريد الجزائر.

المطلب الأول: اختبار صحة الفرضية الرئيسية الأولى

تتمثل الفرضية الرئيسية الأولى في: "تبنى مؤسسة بريد الجزائر وسائل الدفع الإلكتروني من وجهة نظر الزبائن". لاختبار صحة الفرضية إحصائياً، نقوم بصياغة الفرضيتين البديلة والصفرية كما يلي:

H_0^* : لا تتبنى مؤسسة بريد الجزائر وسائل الدفع الإلكتروني من وجهة نظر الزبائن.

H_1^* : تتبنى مؤسسة بريد الجزائر وسائل الدفع الإلكتروني من وجهة نظر الزبائن.

تعتمد آلية اختبار هذه الفرضية على إجراء مقارنة بين المتوسط الحسابي المرجح، وبين المتوسط الفرضي (الحيادي) للمقياس والمقدر ب3. ولتحديد ما إذا كانت الفروق ذات دلالة إحصائية، تم الاعتماد على اختبار (One-Sample T Test)، حيث تلخص مخرجات الجدول رقم(14) النتائج المحصل عليها:

الجدول رقم(14):تحليل نتائج اختبار (One-Sample T Test) لمدى استخدام وسائل الدفع الإلكتروني لبريد الجزائر

المحور	قيمة t المحسوبة	قيمة t الجدولية	درجات الحرية df	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	القيمة الاحتمالية Sig(2-tailed)
استخدام وسائل الدفع الإلكتروني	25,697	1,962	341	3,779	0,561	0,000

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS ينظر الملحق رقم(02)

من خلال الجدول رقم(14) نلاحظ أن المتوسط الحسابي العام للمحور (3,779)، وهو ما يتجاوز المتوسط الفرضي المقدر ب(3)، أي يعكس اتجاهها إيجابيا صريحا نحو استخدام هذه الوسائل الرقمية. ومن الناحية الاختبارية، أظهرت النتائج أن قيمة (t) المحسوبة بلغت (25,697) وهي قيمة تفوق بكثير نظيرتها الجدولية البالغة (1,962)، كما سجلت القيمة الاحتمالية مستوى دلالة قدره (0,000) وهو أقل من مستوى

المعنوية المعتمد في الدراسة (0,05). وبناء على هذه المؤشرات، تقرر رفض الفرضية الصفرية (H_0) وقبول الفرضية البديلة (H_1)، ومنه يمكن القول أن مؤسسة بريد الجزائر تتبنى بشكل فعال وسائل الدفع الإلكتروني من وجهة نظر زبائنها.

وهذا ما يؤكد وجود قناعة فعلية ووعي متزايد لدى زبائن مؤسسة بريد الجزائر بأهمية وسائل الدفع الإلكتروني حيث لم يعد استخدامها مجرد خيار ثانوي بل أصبح سلوكا معتمدا يعكس ثقة لزبون في هذه الوسائل لإتمام معاملاته المالية.

المطلب الثاني: اختبار صحة الفرضية الرئيسية الثانية

تتمحور هذه الفرضية حول تقييم مستوى جودة الخدمات المالية المقدمة من طرف مؤسسة بريد الجزائر من وجهة نظر الزبائن. وللتحقق من مدى صحة هذا الافتراض إحصائيا تم الاعتماد على اختبار الفرضيتين الصفرية والبديلة كما يلي:

H_0^* : لا تتبنى مؤسسة بريد الجزائر معايير جودة الخدمات المالية من وجهة نظر الزبائن.

H_1^* : تتبنى مؤسسة بريد الجزائر معايير جودة الخدمات المالية من وجهة نظر الزبائن.

تعتمد عملية الاختبار على المقارنة بين المتوسط الحسابي العام لإجابات أفراد العينة حول هذا المحور مع المتوسط الحسابي الفرضي (3)، وهو المركز الحيادي لمقياس ليكرت الخماسي. وبناء على اختبار (One-Sample T Test)، تلخص مخرجات الجدول رقم (15) النتائج الإحصائية لآراء الزبائن حول جودة الخدمات المالية:

الجدول رقم (15): تحليل نتائج اختبار (One-Sample T Test) لمدى جودة الخدمات المالية في بريد الجزائر

المحور	قيمة t المحسوبة	قيمة t الجدولية	درجات الحرية df	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	القيمة الاحتمالية Sig(2-tailed)
جودة الخدمات المالية	10,252	1,962	341	3,403	0,727	0,000

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS ينظر الملحق رقم (03)

من خلال الجدول رقم (15) نلاحظ أن المتوسط الحسابي العام للمحور (3,403)، وهو ما يتجاوز المتوسط الفرضي المقدّر بـ (3)، أي يعكس اتجاهها إيجابيا صريحا نحو استخدام هذه الوسائل الرقمية. ومن

الناحية الاختبارية، أظهرت النتائج أن قيمة (t) المحسوبة بلغت (10,252) وهي قيمة تفوق بكثير نظيرتها الجدولية البالغة (1,962)، كما سجلت القيمة الاحتمالية مستوى دلالة قدره (0,000) وهو أقل من مستوى المعنوية المعتمد في الدراسة (0,05). وبناء على هذه لمؤشرات، تقرر رفض الفرضية الصفرية (H_0) وقبول الفرضية البديلة (H_1)، مما يؤكد احصائيا أن مؤسسة بريد الجزائر تتبنى بشكل فعال جودة الخدمات المالية من وجهة نظر زبائنهم.

وهذا يعني أن معايير الجودة المعتمدة من طرف مؤسسة بريد الجزائر ليست مجرد إجراءات تنظيمية بل ركيزة أساسية تضمن تطابق الأداء الفعلي مع توقعات الزبائن وهذا يعني أن المؤسسة نجحت في تحويل متطلبات الحوة إلى واقع ملموس مما عزز ثقة الزبون في موثوقية الخدمات المالية المقدمة له.

المطلب الثالث: اختبار صحة الفرضية الرئيسية الثالثة

تتمحور الفرضية الرئيسية الثالثة حول فحص التباين في إدراك جودة الخدمات المالية ببريد الجزائر وفقا للسمات الشخصية للمبحوثين. والهدف هنا هو تبيان ما إذا كانت الخصائص الفردية تلعب دورا في تحديد مستوى جودة الخدمة المدركة، ولأجل ذلك تم تقسيمها إلى 3 فرضيات فرعية تخضع كل واحدة منهما للاختبار الإحصائي بناء على فرضية صفرية (H_0) تنفي وجود الفروق، وفرضية بديلة (H_1) تثبت وجودها، وفق ما تظهره النتائج التالية:

بداية، وبالنسبة إلى متغير الجنس، فقد استخدم اختبار Independent-Samples T Test للمجموعات المستقلة لتحديد ما إذا كان هناك اختلاف بين الذكور والإناث، والجدول الموالي يلخص المعطيات الإحصائية:

الجدول رقم(16): دلالة الفروق الإحصائية بين إجابات الذكور والإناث حول مستوى جودة الخدمات المالية باستخدام اختبار (Independent-Samples T Test)

المتغير	Independent-Samples T Test					
	t	Sig t	درجة الحرية	المتوسط الحسابي		الانحراف المعياري
				ذكر	أنثى	
الجنس	1,062	0,289	340	3,489	3,383	0,739
						0,724
						قبول

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS ينظر الملحق رقم(04)

أظهرت النتائج تقارباً ملحوظاً في وجهات النظر بين الفئتين، حيث سجلت فئة الذكور متوسطاً حسابياً قدره (3,489) وانحرافاً معيارياً (0,739)، بينما سجلت فئة الإناث متوسطاً حسابياً قدره (3,383) وانحرافاً معيارياً (0,724) أي المتوسط الحسابي للذكور أكبر من الإناث. ومن الناحية الإحصائية، تبين أن مستوى قيمة الدلالة (Sig) بلغت (0,289) وهي قيمة تتجاوز عتبة الدلالة المعتمدة في الدراسة والمقدرة بـ (0,05). وبناء على ذلك يتم قبول الفرضية الصفرية (H_0)، مما يؤكد عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين الجنسين في تقييم جودة الخدمات المالية.

يعكس هذا التقارب في التقييم تشابه أنماط استخدام الجنسين لوسائل الدفع الإلكتروني مما أدى إلى توحيد تجربتهم في الاستفادة من الخدمة وهذا يدل على فاعلية المؤسسة في تقديم جودة متساوية لجميع زبائنهم دون تمييز.

وفي نفس السياق، تم اختبار تأثير كل من (العمر ومدة التعامل) باستخدام تحليل التباين الأحادي One-Way Anova، وذلك للكشف عن أي فروق جوهرية قد تعود لهذه الفئات، والنتائج موصوفة في الجدول أدناه.

الجدول رقم (17): تحليل التباين الأحادي (One-Way Anova) للكشف عن الفروق في مستويات جودة الخدمات المالية وفقاً لمتغير العمر ومدة التعامل

المتغير	One-Way Anova		النتيجة H_0
	F المحسوبة	Sig F	
العمر	2,122	0,121	قبول
مدة التعامل مع بريد الجزائر	0,343	0,710	قبول

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS ينظر الملحق رقم (04)

تشير النتائج الموضحة في الجدول رقم (17) إلى ما يلي:

بالنسبة إلى متغير العمر بلغت قيمة F المحسوبة (2,122) بمستوى دلالة قدره (0,121)، أما بالنسبة إلى متغير مدة التعامل مع بريد الجزائر سجلت قيمة F المحسوبة (0,343) بمستوى دلالة بلغ (0,710). من خلال القراءة الإحصائية لهذه القيم، يتضح أن مستوى الدلالة لكلا المتغيرين هي أكبر من القيمة النموذجية (0,05). وعليه، يتم قبول الفرضية الصفرية (H_0) مما يستوجب الاستنتاج بأنه لا توجد فروق

ذات دلالة إحصائية في آراء المبحوثين حول جودة الخدمات المالية تعود لاختلاف أعمارهم أو تباين فترات تعاملهم مع المؤسسة.

تؤكد النتيجة توافق آراء جميع الزبائن حول جودة الخدمات المالية مما يعكس نجاحها في تقديم مستوى خدمة متساو ومستقر لجميع الفئات بغض النظر عن تفاوت أعمارهم أو خبراتهم.

المطلب الرابع: اختبار صحة الفرضية الرئيسية الرابعة

تتمحور الفرضية الرابعة حول اختبار مدى وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية (0,05) في استخدام وسائل الدفع الإلكتروني تعزى للمتغيرات الشخصية للمبحوثين، يهدف هذا الاختبار إلى تبيان ما إذا كان استخدام هذه الوسائل يتأثر بالخصائص الديمغرافية للمبحوثين، حيث تنبثق عنها فرضيات فرعية تخضع كل واحدة منهما للاختبار الإحصائي بناء على فرضية صفرية (H_0) تنفي وجود الفروق، وفرضية بديلة (H_1) تثبت وجودها.

ولفحص الفروق المتعلقة بمتغير الجنس، تم إجراء مقارنة بين متوسطات الذكور والإناث حول معدل استخدامهم لوسائل الدفع الإلكتروني باستخدام اختبار (Independent-Samples T Test)، حيث تظهر النتائج الإحصائية في الجدول أدناه:

الجدول رقم(18): دلالة الفروق الإحصائية بين إجابات الذكور والإناث حول استخدام وسائل الدفع الإلكتروني باستخدام اختبار (Independent-Samples T Test)

Independent-Samples T Test							المتغير
النتيجة	الانحراف المعياري		المتوسط الحسابي		درجة	Sig t	
H_0	أنثى	ذكر	أنثى	ذكر	الحرية		t المحسوبة
رفض	0,549	0,562	3,728	3,992	340	0,001	3,486

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS ينظر الملحق رقم(05)

تكشف النتائج الإحصائية الموضحة في الجدول رقم(18) عن وجود تقارب بين إجابات الذكور والإناث، حيث بلغت لدى الذكور (3,992) بانحراف معياري قدره (0,562) أما بالنسبة للإناث بلغ (3,728) بانحراف معياري قدره (0,549). وبالنظر إلى القيمة الاحتمالية المحسوبة (Sig) نجد أنها بلغت (0,001) وهي قيمة أصغر تماماً من مستوى الدلالة المعتمدة في الدراسة (0,05). وبناء على هذه

النتيجة الإحصائية يتم رفض الفرضية الصفرية (H_0) وقبول الفرضية البديلة (H_1) ، مما يعني وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين الجنسين حول معدل استخدام وسائل الدفع الإلكتروني . وهذا يعني أن الفروق تميل لصالح فئة الذكور، أي أن الذكور في عينة دراستنا هم الأكثر استخداما وتفاعلا مع وسائل الدفع الإلكتروني مقارنة بالإناث.

أما بخصوص متغيري العمر ومدة التعامل مع المؤسسة، فقد تم اختبار أثرهما على مستوى الاستخدام للكشف عن أي تباين جوهري بين لفئات العمرية والزمنية المختلفة، وذلك بالاعتماد على اختبار تحليل التباين الأحادي (One-Way Anova)، والجدول الموالي يلخص مخرجات التحليل الإحصائي للمتغيرين معا:

الجدول رقم(19): تحليل التباين الأحادي (One-Way Anova) للكشف عن الفروق في مستويات استخدام وسائل الدفع الإلكتروني وفقا لمتغير العمر ومدة التعامل

المتغير	One-Way Anova		النتيجة H_0
	F المحسوبة	Sig F	
العمر	1,343	0,262	قبول
مدة التعامل مع بريد الجزائر	1,554	0,213	قبول

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS ينظر الملحق رقم(05)

بتطبيق اختبار One-Way Anova سجلت النتائج قيم دلالة بلغت (0,262) و(0,213) على التوالي، وهي قيم أكبر من (0,05) وعليه تم قبول الفرضية الصفرية (H_0) لعدم وجود فروق جوهريّة في استخدام هذه الوسائل تعود للعمر أو مدة التعامل.

ومنه نستخلص أن استخدام وسائل الدفع الإلكتروني في مؤسسة بريد الجزائر يختلف فقط باختلاف الجنس بينما يضل مستقرا ولا يتأثر بالسن أو الخبرة في التعامل مع المؤسسة.

المطلب الخامس: اختبار صحة الفرضية الرئيسية الخامسة

استكمالا للمسار التحليلي للدارسة، نأتي الآن لاختبار الفرضية الرئيسية الخامسة والتي تهدف إلى فحص طبيعة العلاقة التأثيرية لوسائل الدفع الإلكتروني على جودة الخدمات المالية ببريد الجزائر. وتسعى

هذه الفرضية إلى تحديد مدى مساهمة الاعتماد على التقنيات الرقمية في تعزيز مستوى الجودة المدركة من وجهة نظر الزبائن عند مستوى المعنوية (0,05). ولأجل ذلك تم صياغة الفرضيات الإحصائية التالية:

* H_0 : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية (0,05) لوسائل الدفع الإلكتروني على جودة الخدمات المالية.

* H_1 : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية (0,05) لوسائل الدفع الإلكتروني على جودة الخدمات المالية.

ولمعالجة هذه الفرضية واختبار مدى صحتها، تم الاعتماد على اختبار الانحدار الخطي البسيط (Simple Linear Regression) والذي يوضح مدى تأثير المتغير المستقل على المتغير التابع، والجدول الموالي يلخص النتائج الإحصائية المحصل عليها:

الجدول رقم(20): نتائج تحليل الانحدار الخطي لقياس أثر الدفع الإلكتروني في تحسين جودة الخدمات المالية

المتغير المستقل: الدفع الإلكتروني				المتغير التابع: جودة الخدمات المالية
معامل الارتباط R	معامل التحديد R^2	قيمة F المحسوبة	القيمة الاحتمالية Sig(2-tailed)	
0,276	0,076	28,013	0,000	

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS ينظر الملحق رقم(06)

تشير نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط الموضحة في الجدول رقم (20) إلى وجود أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية لوسائل الدفع الإلكتروني على جودة الخدمات المالية في مؤسسة بريد الجزائر، حيث بلغت قيمة (F) المحسوبة (28,013) عند مستوى دلالة (0,000) وهو أقل من مستوى المعنوية المعتمد (0,05) مما يؤدي إلى رفض الفرضية الصفرية (H_0) وقبول الفرضية البديلة (H_1).

كما يوضح معامل التحديد (R^2) الذي بلغ (0,076) أن وسائل الدفع الإلكتروني تفسر ما نسبته (7,6%) من التغيرات الحاصلة في جودة الخدمات المالية بينما تعود النسبة المتبقية إلى عوامل أخرى خارج نطاق النموذج الحالي.

ويُفسر هذا الأثر بأن تبني وسائل الدفع الإلكتروني وتفعيلها في المؤسسة يساهم بشكل فعلي في تحسين جودة الخدمات المالية المقدمة للزبائن حيث تعمل هذه الوسائل على تقليص الجهد والوقت وتسهيل الوصول للخدمات وهو ما ينعكس إيجاباً على تقييم الزبائن لمستوى وجودة هذه الخدمات.

خلاصة الفصل

تم تسليط الضوء في هذا الفصل المتعلق بالجانب الميداني للدراسة حيث تم تسليط الضوء فيه على استخدام وسائل الدفع الإلكتروني على جودة الخدمات المالية في مؤسسة بريد الجزائر وكالة ميله تم التعرف عليها باعتبارها هيئة اقتصادية تسعى لمواكبة التطورات التكنولوجية الرقمية من خلال توفير مختلف وسائل الدفع مثل البطاقة الذهبية وبريدي موب وخدمة ECCP بهدف تحسين جودة الخدمات المالية وتلبية احتياجات الزبائن.

كما اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي باعتباره الأنسب لطبيعة الدراسة وتم الاعتماد على الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات فقد بلغ عدد الاستبيانات الموزعة 342 كما أظهرت النتائج هيمنة فئة الشباب خاصة الفئة العمرية الأقل من 25 سنة مما يدل أنها هي الفئة الأكثر استخداما لوسائل الدفع الإلكتروني مقارنة ببقية الفئات.

بهدف التعرف على رأي زبائن مؤسسة بريد الجزائر حول تبني وسائل الدفع الإلكتروني وأثره على جودة الخدمات المالية قمنا بعرض وتحليل وتفسير النتائج الخاصة بمحاور الدراسة واختبار الفرضيات توصلنا من خلالها إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية لاستخدام وسائل الدفع الإلكتروني على جودة الخدمات المالية.



خاتمة



الخاتمة

في ختام هذه الدراسة التي سعت إلى استقصاء وتحليل "أثر وسائل الدفع الإلكتروني على جودة الخدمات المالية بمؤسسة بريد الجزائر - وكالة ميله-" يمكن القول أن التحول الرقمي هو استراتيجية حتمية تفرضها متطلبات العصر الرقمي وسلوكيات الزبائن المتغيرة حيث تعد وسائل الدفع الإلكتروني من بين أبرز مظاهر هذا التحول حيث ساهمت في تحسين كفاءة الخدمات المالية وتعزيز السرعة ويقلل من الاعتماد على الأساليب التقليدية التي أصبحت عاجزة عن تلبية الاحتياجات المتزايدة ولهذا أصبح من الضروري على المؤسسات المالية مواكبة هذه التغيرات لتطوير خدماتها بما يضمن تحقيق رضا الزبائن ويحسن جودة الخدمة المقدمة.

لقد تدرجت هذه الدراسة عبر مسار بحثي متكامل شمل ثلاثة فصول أساسية حيث خصصنا الفصل الأول لضبط الإطار النظري والمفاهيمي لوسائل الدفع الإلكتروني وتتبعنا فيه تطور هذه الوسائل من البطاقات البنكية إلى تطبيقات الهاتف الذكي مع تبيان دورها في تعزيز كفاءة الأنظمة المالية، أما الفصل الثاني فقد ركزنا فيه على "جودة الخدمات المالية" حيث تم تحليل الأبعاد الجوهرية للجودة مثل الملموسية والاعتمادية والأمان، والسرعة وكيف يمكن للرقمنة أن ترفع من مستوى هذه الأبعاد في المؤسسات المالية بالنسبة إلى الفصل الثالث الذي جسد الجانب التطبيقي والميداني تم إسقاط هذه المفاهيم على وكالة بريد الجزائر بميلة ومن خلال توزيع استمارة استقصاء على عينة من 342 زبوناً، تمكنا من تحليل البيانات إحصائياً للوقوف على الأثر الحقيقي والملموس لهذه الوسائل على أرض الواقع.

نتائج اختبار فرضيات الدراسة

1-الفرضية الرئيسية الأولى: والتي تنص على أن "مؤسسة بريد الجزائر تتبنى وسائل الدفع الإلكتروني من وجهة نظر الزبائن". من خلال معالجة البيانات إحصائياً، أكدت النتائج صحة هذه الفرضية، حيث تم الاعتماد على اختبار ت لعين واحدة (One-Sample T Test) للمقارنة بين المتوسط الحسابي المرجح والمتوسط الفرضي (درجة الحياد 3). وقد أسفرت النتائج عن رفض الفرضية الصفرية (H_0) وقبول الفرضية البديلة (H_1)، نظراً لتجاوز المتوسط الحسابي العام للمحور (3.779) قيمة الحياد، وبلوغ قيمة (t) المحسوبة (25.697) وهي قيمة دالة إحصائياً عند مستوى معنوية (0.000) وهو أقل من (0.05).

وهذا يشير بوضوح إلى نجاح مؤسسة بريد الجزائر في تفعيل وتبني وسائل الدفع الإلكتروني بشكل ملموس يحظى باستجابة إيجابية من قبل الزبائن.

2-الفرضية الرئيسية الثانية: المتمثلة في "تقييم مستوى جودة الخدمات المالية المقدمة من طرف مؤسسة بريد الجزائر من وجهة نظر الزبائن" أظهرت المعالجة الإحصائية لبيانات الجدول رقم (15) باستخدام اختبار One-Sample T Test قبول هذه الفرضية بوضوح حيث تبين أن المتوسط الحسابي العام لإجابات أفراد العينة حول هذا المحور قد بلغ (3.403) وهو ما يتجاوز القيمة الفرضية (درجة الحياد 3) كما تعززت هذه النتيجة ببلوغ قيمة (t) المحسوبة (10.252) وهي أعلى بكثير من قيمتها الجدولية (1.962) وبمستوى دلالة (0.000) الذي يقل عن المعيار المعتمد (0.05) وعليه يتم رفض الفرضية الصفرية (H_0) وقبول الفرضية البديلة (H_1) مما يؤكد إدراك الزبائن للمستوى العالي والجيد للخدمات المالية التي توفرها مؤسسة بريد الجزائر.

3-الفرضية الرئيسية الثالثة: والمتعلقة بوجود تباين في إدراك جودة الخدمات المالية وفقاً للخصائص الديمغرافية (الجنس، العمر، مدة التعامل) أظهرت النتائج الإحصائية باستخدام اختباري (Independent-Samples T Test) و (One-Way Anova) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية حيث كانت جميع قيم مستوى الدلالة (Sig) المسجلة (0.289، 0.121، 0.710) على التوالي أكبر من مستوى المعنوية المعتمد (0.05) وعليه تم قبول الفرضية الصفرية (H_0) ورفض الفرضية البديلة (H_1) مما يعني أن انطباعات الزبائن حول جودة خدمات بريد الجزائر متجانسة ولا تتأثر باختلاف سماتهم الشخصية.

4-الفرضية الرئيسية الرابعة: والمتعلقة بتباين استخدام وسائل الدفع الإلكتروني ببريد الجزائر وفقاً للمتغيرات الديمغرافية للمبحوثين وقد خلصت النتائج الإحصائية إلى ما يلي:

- **متغير الجنس:** باستخدام اختبار Independent-Samples T Test ثبت وجود فروق ذات دلالة إحصائية حيث بلغت قيمة الدلالة (0.001) وهي أقل من (0.05) مما أدى لرفض الفرضية الصفرية وقبول البديلة (H_1) وقد كانت الفروق لصالح فئة الذكور (بمتوسط 3.992) مقابل الإناث (بمتوسط 3.728).

- **متغيري العمر ومدة التعامل:** بتطبيق اختبار One-Way Anova سجلت النتائج قيم دلالة بلغت (0.262) و (0.213) على التوالي، وهي قيم أكبر من (0.05)، وعليه تم قبول الفرضية الصفرية (H_0) لعدم وجود فروق جوهرية في استخدام هذه الوسائل تعود للعمر أو مدة التعامل.

ومنه نستخلص أن استخدام وسائل الدفع الإلكتروني في مؤسسة بريد الجزائر يختلف فقط باختلاف الجنس بينما يظل مستقراً ولا يتأثر بالسن أو الخبرة في التعامل مع المؤسسة.

5-الفرضية الرئيسية الخامسة: والمتعلقة بفحص أثر استخدام وسائل الدفع الإلكتروني على جودة الخدمات المالية. أظهرت نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط (Simple Linear Regression) :

وجود علاقة طردية بين المتغيرين بمعامل ارتباط (0.276). تساهم وسائل الدفع الإلكتروني في تفسير ما نسبته (7.6%) من التغيرات الحاصلة في جودة الخدمات المالية وفقاً لمعامل التحديد (R^2). بلغت قيمة الدلالة (0.000)، مما يعني رفض الفرضية الصفرية وقبول البديلة (H_1) وهذا يؤكد وجود أثر ذو دلالة إحصائية لوسائل الدفع الإلكتروني في رفع مستوى جودة الخدمات المالية المدركة لدى الزبائن.

نتائج الدراسة

بناء على الدراسة النظرية والميدانية التي قمنا بها ومن خلال تحليل معطيات الاستبيان ومعالجتها إحصائياً تم استخلاص مجموعة من النتائج الجوهرية التي تلخص أثر وسائل الدفع الإلكتروني في تحسين جودة الخدمة ببريد الجزائر ويمكن إجمالها في النقاط التالية:

- 1- التحول نحو الدفع الإلكتروني حتمية تقنية لتقليص التعاملات النقدية والورقية وتطوير النظام المالي.
- 2- يعتبر توفير معايير الأمان العالية وضمان سرعة تنفيذ العمليات المالية الركيزتين الأساسيتين اللتين يعتمد عليهما نجاح واستمرارية أنظمة الدفع الإلكتروني الحديثة في كسب ثقة المستخدمين وتوسيع قاعدة التعامل الرقمي.
- 3- تشكل جودة الخدمة المالية المحدد الجوهري والشرط الأول لضمان بقاء مؤسسة بريد الجزائر في بيئة تنافسية، حيث انتقل التركيز من مجرد تقديم الخدمة إلى البحث عن كيفية تقديمها بما يحقق رضا الزبون الدائم.
- 4- يرتبط إدراك الزبائن لمستوى جودة الخدمات المالية المقدمة بشكل وثيق بمدى توافر أبعاد الاعتمادية، والاستجابة السريعة للمتطلبات وتوفير بيئة تقنية آمنة تحمي البيانات والعمليات المالية من المخاطر.
- 5- يبدي زبائن مؤسسة بريد الجزائر إقبالا متزايدا وثقة ملموسة في استخدام الادوات لرقمية الحديثة وعلى رأسها البطاقة الذهبية وتطبيق بريدي موب، كبداية فعالة لتسهيل معاملاتهم اليومية بعيدا عن الطرق الكلاسيكية.
- 6- يؤدي الاعتماد الفعال على وسائل الدفع الإلكتروني إلى إحداث تحسينات مباشرة وجوهرية في مستوى جودة الخدمات المالية، مما يساهم في تقليص الطوابير داخل مراكز البريد ورفع كفاءة التسيير الإداري والمالي.

- 7- أظهرت نتائج تحليل عينة الدراسة لمكونة من 342 زبونا وجود اعتماد كبير على تطبيق بريد موب والبطاقة الذهبية مما يعكس تحولا ملموسا في سلوك الزبائن نحو الوسائل الرقمية.
- 9- أظهرت الدراسة الميدانية وعيا متناميا لدى زبائن مؤسسة بريد الجزائر بأهمية استخدام البطاقة الذهبية وتطبيق بريدي موب كبدائل آمنة وسريعة.
- 10- أثبتت الدراسة نجاح البطاقة الذهبية وتطبيق بريدي موب في توفير الخدمات المالية للزبائن على مدار الساعة 24/24 ما دون الحاجة إلى انتظار أوقات العمل.

الاقتراحات

من خلال النتائج التي توصلنا إليها نستطيع تقديم جملة من الاقتراحات التي نراها ضرورية لتمكين القائمين على مؤسسة بريد الجزائر من الاستفادة من التحول الرقمي وتطوير جودة الخدمات، وتتمثل فيما يلي:

- 1- تحديث وتطوير البنية التحتية الرقمية: ضرورة الاستمرار في الأنظمة التكنولوجية وتوسيع نطاق التغطية الرقمية لضمان استمرارية خدمات الدفع الإلكتروني دون انقطاع خاصة في أوقات الذروة.
- 2- تعزيز أمن وحماية المعاملات الإلكترونية: تكثيف الجهود في مجال الأمن السيبراني لبناء جسور الثقة مع الزبائن، من خلال اعتماد أنظمة تشفير متطورة وتوعية المستخدمين بسبل حماية بياناتهم المالية.
- 3- تنويع وتطوير وسائل الدفع الإلكتروني: العمل على إطلاق تطبيقات ومزايا جديدة تتناسب مع مختلف فئات الزبائن (مثل الدفع عبر رمز الاستجابة السريعة (QR Code) ، وتسهيل إجراءات الحصول على البطاقات الذهبية وتجديدها.
- 4- الاهتمام بجودة الدعم الفني وخدمة العملاء: إنشاء مراكز اتصال متخصصة تعمل على مدار الساعة لمعالجة المشاكل التقنية التي تواجه الزبائن أثناء استخدامهم لوسائل الدفع الإلكتروني بسرعة وفعالية.
- 5- نشر الثقافة الرقمية والوعي المالي: تنظيم حملات إعلامية وترويجية واسعة لتعريف الزبائن بمزايا الدفع الإلكتروني وكيفية استخدامه، وتوضيح أثره في ربح الوقت وتقليل مخاطر التعامل بالنقد.
- 6- الاستثمار في تكوين العنصر البشري: ضرورة إخضاع موظفي بريد الجزائر لدورات تدريبية مستمرة حول كيفية التعامل مع التقنيات الحديثة، لتمكينهم من تقديم إرشادات دقيقة للزبائن وحل مشكلاتهم بكفاءة.

7- تفعيل نظام التغذية العكسية (Feedback) وضع آليات فعالة لاستقبال شكاوى ومقترحات الزبائن حول الخدمات الإلكترونية بصفة دورية، وتحليلها لاستخدامها كقاعدة بيانات لتطوير الخدمات المستقبلية.

آفاق الدراسة

إن القيمة العلمية لأي دراسة أكاديمية لا تتوقف عند النتائج التي توصلت إليها فحسب، بل تمتد لتشمل ما نفتح من آفاق وتساؤلات بحثية جديدة تساهم في إثراء المكتبة العلمية ومعالجة الفجوات المعرفية التي قد تظهر أثناء مسار البحث. وبناءً على ما تم استعراضه وتحليله في هذه الدراسة، وفي ظل التحولات المتسارعة التي يشهدها القطاع المصرفي والمالي لاسيما مع التوجه نحو الرقمنة والابتكار يرى الباحث أن هناك ضرورة ملحة لاستكمال الجهد البحثي من خلال دراسة محاور حيوية لم تستوف حقها من البحث، ومن ثم نقترح جملة من الآفاق المستقبلية التي يمكن للباحثين والمختصين الانطلاق منها:

1- إجراء دراسة لمقارنة تبني وسائل الدفع الإلكتروني بين المؤسسات العمومية والمؤسسات الخاصة في الجزائر.

2- البحث في أثر الأمن السيبراني على تعزيز ثقة الزبائن في استخدام وسائل الدفع الإلكتروني.

3- أثر جودة الخدمات المالية المقدمة عبر وسائل الدفع الإلكتروني على رضا الزبائن.

4- دور وسائل الدفع الإلكتروني في تحقيق الشمول المالي بالجزائر.



قائمة المصادر والمراجع



1. قائمة المصادر والمراجع باللغة العربية

أولاً: الكتب

- 1- أحمد محمد غنيم، التسويق والتجارة الإلكترونية، المكتبة العصرية للنشر والتوزيع، جمهورية مصر العربية، 2008_2009.
- 2- رانيا المنجي، الإجازة في الإعلام و الاتصال، من مشورات الجامعة الافتراضية السورية، الجمهورية العربية السورية، 202.
- 3- سليمان شكيب الجيوسي، محمود جاسم الصميدعي، تسويق الخدمات المالية، دار وائل للنشر، الطبعة الأولى، عمان، 2009.
- 4- سمير محمود الوادي و د. محمود زياد الغزاوي وآخرون، مقدمة في التسويق الرقمي، دار اليازوري للنشر والتوزيع، الأردن، 2025.
- 5- علي فلاح الزعبي، إدارة التسويق من منظور تطبيقي استراتيجي، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الاردن، 2009.
- 6- لراي سفيان (الورثياني)، تسويق الخدمات مفاهيم وتدريب علمية، دار أسامة للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، الاردن، عمان، 2019.
- 7- محمد الطائي و رعد الطائي و آخرون، ضمان الجودة وأثره في أداء كليات الاقتصاد والعلوم الادارية، مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع، الطبعة العربية الأولى، عمان، الاردن، 2012.
- 8- محمد عبد الوهاب الغزاوي، إدارة الجودة الشاملة، دار اليازوري للنشر و التوزيع، الأردن، 2004_2005.
- 9- محمود حسين الوادي و بلال محمود الوادي، المعرفة والإدارة الالكترونية، و تطبيقاتها المعاصرة، دار صفاء للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، 2011.

ثانياً: الأطروحات

- 1- حسيبة نايلي، الخدمات المصرفية الإلكترونية في البنوك التجارية الجزائرية: محدداتها وآثارها على ولاء العملاء _ دراسة حالة الوكالات البنكية العمومية بقالمة_ ، اطروحة لنيل شهادة الدكتوراه في الطور الثالث، تخصص اقتصاد نقدي وبنكي ، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة 8 ماي 1945، قالمة، 2023_2024.

- 2- سعدون رفيق، دراسة أثر تسويق الخدمات المالية على رضا الزبون دراسة حالة مؤسسة بريد الجزائر_ المسيلة_، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه، تخصص تسويق العمليات المالية والمصرفية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 3، الجزائر، 2019_2020.
- 3- كريمة ميري، تأثير الثقافة التنظيمية على سلوكيات المواطنة التنظيمية مع دراسة حالة: مؤسسة بريد الجزائر 2020_2022، أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه الطور الثالث، كلية العلوم السياسية والعلاقات الدولية، جامعة الجزائر 3، تخصص إدارة الموارد البشرية، الجائر، 2021/2022.
- 4- مريم كردوسي، آليات تطوير وسائل الدفع الإلكتروني ودورها في تعزيز الشمول المالي في البنوك الجزائرية_ دراسة حالة: عينة من وكالات بنوك عمومية بولاية قالمة_ أطروحة دكتوراه في الطور الثالث، تخصص اقتصاد نقدي وبنكي، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة 8 ماي 1945، قالمة، 2024_2025.

ثالثا: المذكرات

- 1- زهير زواش، دور نظام الدفع الإلكتروني في تحسين المعاملات المصرفية _ دراسة حالة الجزائر_، رسالة مكملية لنيل شهادة الماجستير، تخصص تمويل الدولي والمؤسسات المالية والنقدية، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، الجزائر، 2010_2011.
- 2- مصطفى مفيد مصطفى عبيد، دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات المقدمة في هيئة التقاعد الفلسطينية، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة الأزهر، غزة، 2021.
- 3- وهاب محمد، تقييم صورة المؤسسة وأثرها على سلوك المستهلك دراسة حالة: "مؤسسة بريد الجزائر" مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، 2004_2005.

رابعا: المجالات العلمية

- 1- أبوبكر بوسالم و أ. قاجة آمنة، قراءة في الأهمية الاقتصادية لوسائل الدفع الإلكتروني- التجربة الماليزية نموذجا -، مجلة التنمية والاستشراف للبحوث والدراسات، المجلد 01، العدد 01، المركز الجامعي ميلة و جامعة ورقلة، الجزائر، 2016.
- 2- أم الخير قوق و حنان طاهري، المسؤولية المدنية الناشئة عن استخدام وسائل الدفع الإلكتروني، مجلة العلوم القانونية والاجتماعية، جامعة زيان عاشور بالجلفة، الجزائر، 2022.

- 3- آيت شعلال نبيل، البطاقات البنكية وعوائق استخدامها في الجزائر، مجلة الدراسات القانونية والاجتماعية، العدد 4، جامعة سطيف، 2019.
- 4- بن زيد سليم و زيان عبد الحليم وآخرون، دور وسائل الدفع الإلكتروني (البطاقة الذهبية) في تحسين جودة الخدمات المالية الرقمية دراسة عينة من مالكي البطاقة الذهبية، مجلة دراسات اقتصادية، المجلد 19، العدد 01، جامعة الجلفة وجامعة المدية، الجزائر، 2025.
- 5- بن زيدي عبد اللطيف و د. بلوافي عبد المالك، قياس جودة الخدمات الصحية وفق نموذج الأداء الفعلي SERVPERF -دراسة حالة المؤسسة العمومية الاستشفائية بأدرار-، مجلة التكامل الاقتصادي، المجلد 9، العدد 2، جامعة أحمد درارية، الجزائر، 2021.
- 6- بن يمينه فاطيمة الزهراء و أ.د. بوزيان عثمان، نموذج الأداء الفعلي SERVPERF لقياس جودة الخدمات البنكية من وجهة نظر الزبون دراسة عينة من زبائن بنك الفلاحة والتنمية الريفية لولاية-عين تموشنت-، مجلة السياسة الاقتصادية، المجلد 6، العدد 1، 2018.
- 7- بودلال علي، اعتماد وسائل الدفع الإلكترونية كآلية للتقليل من الكتلة النقدية غير الرسمية المتداولة في الاقتصاد الجزائري، مجلة اقتصاديات الأعمال و التجارة، العدد 05، جامعة ابي بكر بلقايد، تلمسان، 2018، ص 2018.
- 8- بودلال فطومة، الدفع الإلكتروني في التشريع الجزائري، مجلة طبنة للدراسات العلمية والأكاديمية، المجلد 06، العدد 01، جامعة سيدي بلعباس، الجزائر، 2023.
- 9- بورايو هاجر أميرة، واقع استخدام البطاقات البنكية في الجزائر_ دراسة مقارنة لعينة من البنوك العمومية الجزائرية_، مجلة الأبحاث الاقتصادية، العدد 18، جامعة البليدة 2، 2018.
- 10_ بونحاس عادل، النقود الإلكترونية والنقود الافتراضية ، نشأتها، مفهوما وآثارها الاقتصادية، مجلة دفاتر البحوث العلمية، المجلد 11، العدد 01، المركز الجامعي تيبازة، الجزائر، 2023، ص 841-842.
- 11- جعفرأوي محمد رضا و د. بيبلي وليد، أثر أبعاد جودة الخدمات البنكية على رضا الزبائن من وجهة نظر زبائن بنك التنمية المحلية(BDL)، مجلة المقرري للدراسات الاقتصادية والمالية، المجلد 06، العدد 1، المركز الجامعي البيض و جامعة خنشلة، الجزائر، 2022.
- 12- ربوح منال و حميدي عبد الرزاق، الخدمة الفندقية في ظل المصطلحات التسويقية الحديثة: إنتاج الخدمة، جودة الخدمة والإخفاق الخدمي_ دراسة حالة فندق المنارة بولاية سطيف_، مجلة المعارف، المجلد 14، العدد 1، جامعة آكلي محند أولحاج البويرة، الجزائر، 2019.

- 13- سالم مجدي عادل، وسائل الدفع الإلكتروني وأثرها على تحسين نوعية الخدمة ورفع أداء المؤسسات المالية، مؤسسة بريد الجزائر نموذجا، مجلة شعاع للدراسات الاقتصادية المجلد 09، العدد 01، جامعة تيسمسيلت، 2025.
- 14- ضياء الدين عبد الباسط عبد الماجد، جودة الخدمات المالية الإسلامية التي تقدمها مؤسسات التمويل الأصغر السودانية، مجلة القسطاس للعلوم الإدارية و الاقتصادية والمالية، المجلد 4، العدد 1، جامعة شقراء، المملكة العربية السعودية، 2022.
- 15- طالب مريم و قصاص زكية وآخرون، قياس تأثيرات أبعاد جودة الخدمة في الصناعة المصرفية: دراسة حالة زبائن بنك CPA، مجلة MECAS، المجلد السابع، العدد 03، جامعة أبو بكر بلقايد و جامعة عبد الحميد بن باديس، الجزائر، 2021.
- 16- عبد الرزاق خضر حسن محمد و م. م. محمد ابراهيم محمد، أثر تحليل الوظائف في جودة الخدمة المالية دراسة استطلاعية في عدد من مصارف مدينة كركوك، المجلة العراقية للعلوم الادارية، المجلد 11، العدد 45.
- 17- عبد الله محمد باشير و آية يوسف الورفلي، أبعاد جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية وأثرها على رضا الزبائن (دراسة ميدانية على عينة من زبائن مصرف التجارة والتنمية في مدينة بنغازي)، مجلة الدراسات الاقتصادية المجلد الخامس، العدد الرابع، كلية الاقتصاد، جامعة سرت، 2022.
- 18- عثمانى مختارية، جودة الخدمات المصرفية وأثرها على رضا العملاء، مجلة دفاتر بوادكس، جامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم، المجلد 11، العدد 02، 2022.
- عماد الدين بركات و طيبي حورية، وسائل الدفع الالكترونية ودورها في تفعيل التجارة الإلكترونية، مجلة القانون والتنمية المحلية، المجلد 01، العدد 02، جامعة الشاذلي بن جديد ، الطارف، الجزائر، 2019.
- 19- عمار عبد الجبار علي غناوي، قياس جودة الخدمات الصحية على وفق نموذج SERVQUAL، المجلة الدولية للعلوم الانسانية والاجتماعية، العدد 11، 2020، ص 310.
- 20_ عيسى مرازقة و سيهام مخلوف، اهمية جودة الخدمة في تحقيق الرضا لدى العميل، مجلة الاقتصاد الصناعي، العدد 12، جامعة الحاج لخضر، 2017.
- 21- قطاف عقبة، بومعارف فاطمة الزهراء، الواقع المحاسبي لوسائل وأنظمة الدفع الالكتروني في مؤسسة الاقتصادية دراسة حالة: الشركة الوطنية لتسويق وتوزيع الموارد البترولية(نفطال_ بسكرة)، مجلة ميلاف للبحوث والدراسات، المجلد 7، العدد 1، جامعة بسكرة، 2021.

- 22- كهينة رشام و أحمد جميل، أهمية أنظمة الدفع الإلكتروني في تحسين جودة الخدمات المصرفية في البنوك الجزائرية_ دراسة ميدانية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة 458، مجلة التنظيم والعمل، المجلد 14، العدد 3، البويرة، 2025.
- 23- لرجان وريدة و قلال مريم، ضرورة مواكبة وسائل الدفع الإلكتروني لتطورات العصر الحالي، مجلة شعاع للدراسات الاقتصادية، العدد الرابع، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة أمحمد بوقرة، بومرداس، 2018.
- 24- لزهارى زواويد و نفيسة حجاج، الدفع الإلكتروني كأسلوب فعال في تجويد خدمات الحكومة الإلكترونية: تقنية " تسديد" الإلكتروني بالكويت نموذجا، مجلة بحوث الإدارة والاقتصاد، المجلد 01، العدد 01، جامعة غرداية وجامعة قاصدي مرباح، الجزائر، 2019.
- 25- ماطي مريم، واقع وسائل الدفع الالكترونية ومستقبلها في ظل أزمة كوفيد 19 دراسة حالة الجزائر، مجلة البحوث الاقتصادية المتقدمة، المجلد 07، العدد 01، جامعة جيجل ، 2022، ص 15.
- 26- مريم بن شريف و منية خليفة، واقع الدفع الإلكتروني في الجزائر وآفاق المستقبل _ البطاقة الذهبية _، مجلة الأبحاث الاقتصادية، المجلد 18، العدد 01، جامعة الجيلالي بونعامة خميس مليانة، الجزائر، 2023.
- 27- نعيمة مولفرعة، احلال وسائل الدفع المصرفية التقليدية بالإلكترونية، مجلة البحوث في الحقوق و العلوم السياسية، العدد 06، جامعة التكوين المتواصل، تيارت، 2016.
- 28- يسعد عبد الرحمان و ودان بوعبد الله وأخرون، دور المحفظة الالكترونية في تعزيز الشمول المالي تجارب دولية، مجلة المنتدى للدراسات و الأبحاث الاقتصادية ، المجلد 05، العدد 01، جامعة عبد الحميد بن باديس و جامعة الجزائر، 2021.

خامسا: المحاضرات

- 1-بالعبيدي عايدة عبير، محاضرات إدارة جودة الخدمات المصرفية، موجهة إلى طلبة السنة الثانية ماستر التسوق المصرفي.
- 2-شراف عقون، محاضرات في تسويق الخدمات المالية، مطبوعة محاضرات موجهة لطلبة السنة الثالثة ليسانس، تخصص تسويق الخدمات، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، 2018_2019، ص 108.

سادسا: المطبوعات

1_ حجاج مصطفى، التجارة الالكترونية، مطبوعة بيداغوجية موجهة إلى طلبة السنة أولى ماستر، تخصص مالية وتجارة دولية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة ابن خلدون تيارت، 2022_2023.

سابعا: المواقع الإلكترونية

1- بريد الجزائر، الموقع الرسمي، <https://www.poste.dz> تاريخ الاطلاع 2026/02/15.

2- <https://www.scribd.com> تاريخ الاطلاع 2026/02/14.

3-

<https://www.mpt.gov.dz/%D8%AE%D8%AF%D9%85%D8%A7%D8%AA/#170109448682172266ba9-04391702984527932>

تاريخ الاطلاع 2026/02/17.

II. قائمة المراجع باللغة الأجنبية

أولا: المجلات العلمية

1-Nguyen Van Tien, Imbacting the Quality of Personal Financial Service on Customers' Satisfaction: A Case Study of Vietnam Commercial Banks during COVID-19 Pandemic, Academy of Strategic Management Journal, Vol20, Special Issue6,2021.

ثانيا: المواقع الإلكترونية

1-Argos Consultants: "The Evolution of Payment Systems," <https://argozconsultants.com/the-evolution-of-payment-systems>, Consulted On 24/02/2026.

2-Financial Services (6th Sem), Retrieved from <https://vskub.ac.in/wp-content/uploads/2020/04/FINANCIAL-SERVICES--th-Sem>. Accessed:21/03/2026.

3-Financial Services Sector :Importance, Types and Services, available at: <https://www.geeksforgeeks.org/finance/financial-services-sector-importance-types-and-services> Accessed on 22/03/2026.

الملاحق

الملحق رقم (01): الاستبيان

جامعة عبد الحفيظ بوالصوف -ميلة-

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير

تخصص إدارة مالية

استمارة الاستبانة

أخي/ أختي الفاضل (ة)

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

نضع بين أيديكم هذا الاستبيان الذي يندرج ضمن متطلبات إعداد مذكرة ماستر، و الموسومة بعنوان: تأثير الدفع الإلكتروني على جودة الخدمات المالية - دراسة ميدانية على عينة من زبائن بريد الجزائر وكالة ميلة -

يهدف هذا الاستبيان إلى جمع آراء الزبائن حول مستوى استخدام وسائل الدفع الإلكتروني وأثرها على جودة الخدمات المالية المقدمة من طرف بريد الجزائر، وذلك من أجل التوصل إلى نتائج علمية دقيقة تساهم في تقييم واقع هذه الخدمات واقتراح سبل تحسينها.

نحنيطمئن علما أن المعلومات المتحصل عليها ستستعمل لأغراض البحث العلمي فقط، وستعامل بكل سرية، ولن نستخدم إلا في إطار هذه الدراسة. كما نرجو منكم التفضل بالإجابة على أسئلة الاستبيان بكل موضوعية وصدق، بوضع العلامة (X) في الخانة التي تعكس رأيكم.

ولكم منا فائق الشكر والتقدير على حسن تعاونكم

تحت إشراف الدكتور:

من إعداد الطالبتين

➤ سنوساوي صالح

➤ بوعون ملاك

➤ بوقزوح رميساء

المحور الأول: المتغيرات الديموغرافية

الجنس: ذكر () أنثى ()

الملاحق

العمر: أقل من 25 سنة () من 26 إلى 40 سنة () من 41 إلى 60 ()

61 فما فوق ()

مدة التعامل مع بريد الجزائر:

أقل من سنة () من 1 إلى 5 سنوات () أكثر من 5 سنوات ()

المحور الثاني: استخدام الدفع الإلكتروني

الرقم	العبارات	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
البعد الأول: استخدام خدمات بريدي موب						
01	أستعمل بريدي موب في تحويل الأموال من حسابي إلى حساب آخر					
02	أستخدم بريدي موب في الاطلاع على رصيد حسابي					
03	أعتمد على تطبيق بريدي موب في تسديد فواتير الغاز والكهرباء والماء والأنترنت					
04	قمت بتعبئة رصيد هاتفي باستخدام بريدي موب					
05	عبر بريدي موب سحب الأموال دون بطاقة ذهبية					
البعد الثاني: استخدام البطاقة الذهبية						
06	قمت بتسديد فواتير الأنترنت والغاز والكهرباء باستعمال البطاقة الذهبية					
07	أسحب الأموال من حسابي باستخدام البطاقة الذهبية					
08	تسهل البطاقة الذهبية عملية استقبال الأموال وتحويلها					
09	أستعمل البطاقة الذهبية في الدفع الإلكتروني عبر الأنترنت					
10	تمكن البطاقة الذهبية من إجراء عمليات السحب في أي وقت دون قيود					
البعد الثالث: استخدام ECCP بريد الجزائر (الاطلاع على حساب بريدي ECCP)						
11	قمت باستخدام ECCP للاطلاع على كشف الرصيد					
12	لدي خدمة الاشعار على الرسائل					
13	تابعت كشف العمليات المالية لحساب البريد الجاري باستخدام ECCP					
14	قمت بتجديد الرقم السري الخاص بي باستخدام ECCP					
15	أنتبغ بطاقتي الذهبية من خلال ECCP					
16	قمت بمتابعة الطرود التي أرسلتها باستخدام ECCP					
17	طلبت دفتر الصكوك باستخدام ECCP					

المحور الثالث: جودة الخدمات المالية

الرقم	العبارات	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
18	يتم معالجة مشاكل في وقت قصير					
19	اجد سهولة في الحصول على الخدمة عند الطلب					
20	تقدم مؤسسة بريد الجزائر خدماتها المالية بدقة					
21	تقدم مؤسسة بريد الجزائر خدماتها المالية دون أخطاء					
22	يتم تنفيذ الخدمات المالية كما هو متوقع					
23	عند مواجهة مشكلة يتم الرد على استفساراتي بسرعة					
24	يتم إنجاز العمليات المالية في وقت مناسب					
25	أشعر بالأمان عند استخدام خدمات مؤسسة بريد الجزائر					
26	أثق في سرية معلوماتي الشخصية والمالية لدى المؤسسة					
27	تأخذ المؤسسة بعين الاعتبار احتياجاتي وانشغالاتي المالية					
28	يتم تقديم نصائح وخدمات تناسب وضعيتي					

الملحق رقم(02): نتائج اختبار صحة الفرضية الأولى

Statistiques sur échantillon uniques

	N	Moyenne	Ecart type	Moyenne erreur standard
استخدام وسائل الدفع في مؤسسة بريد الجزائر	342	3,7798	,56117	,03034

Test sur échantillon unique

Valeur de test = 3						
T	ddl	Sig. (bilatéral)	Différence moyenne	Intervalle de confiance de la différence à 95 %		
				Inférieur	Supérieur	
استخدام وسائل الدفع في مؤسسة بريد الجزائر	25,697	341	,000	,77975	,7201	,8394

الملحق رقم(03): نتائج اختبار صحة الفرضية الثانية

Statistiques sur échantillon uniques

	N	Moyenne	Ecart type	Moyenne erreur standard
جودة الخدمات المالية لمؤسسة بريد الجزائر	342	3,4035	,72784	,03936

Test sur échantillon unique

Valeur de test = 3

	T	ddl	Sig. (bilatéral)	Différence moyenne	Intervalle de confiance de la différence à 95 %	
					Inférieur	Supérieur
جودة الخدمات المالية لمؤسسة بريد الجزائر	10,252	341	,000	,40351	,3261	,4809

الملحق رقم(04): نتائج اختبار صحة الفرضية الثالثة

Statistiques de groupe

	الجنس	N	Moyenne	Ecart type	Moyenne erreur standard
جودة الخدمات المالية لمؤسسة بريد	ذكر	66	3,4890	,73971	,09105
الجزائر	أنثى	276	3,3831	,72484	,04363

Test des échantillons indépendants

		Test de Levene sur l'égalité des variances		Test t pour égalité des moyennes					
		F	Sig.	t	ddl	Sig. (bilatéral)	Différence moyenne	Différence erreur standard	Intervalle de confiance de la différence à 95 %
جودة الخدمات المالية لمؤسسة بريد الجزائر	Hypothèse de variances égales	,000	,994	1,062	340	,289	,10591	,09971	-,09022 ,30204
	Hypothèse de variances inégales			1,049	97,067	,297	,10591	,10097	-,09448 ,30630

ANOVA

جودة الخدمات المالية لمؤسسة بريد الجزائر

	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
Intergruppes	2,240	2	1,120	2,122	,121
Intragruppes	178,389	338	,528		
Total	180,629	340			

ANOVA

جودة الخدمات المالية لمؤسسة بريد الجزائر

	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
Intergruppes	,364	2	,182	,343	,710
Intragruppes	180,282	339	,532		
Total	180,646	341			

الملحق رقم(05): نتائج اختبار صحة الفرضية الرابعة

Statistiques de groupe

	الجنس	N	Moyenne	Ecart type	Moyenne erreur standard
استخدام وسائل الدفع في مؤسسة بريد	ذكر	66	3,9926	,56253	,06924
الجزائر	أنثى	276	3,7288	,54974	,03309

Test des échantillons indépendants

		Test de Levene sur l'égalité des variances		Test t pour égalité des moyennes					
		F	Sig.	t	ddl	Sig. (bilatéral)	Différence moyenne	Différence erreur standard	Intervalle de confiance de la différence à 95 % Inférieur Supérieur
Hypothèse de variances égales	استخدام وسائل الدفع في مؤسسة بريد الجزائر	,704	,402	3,486	340	,001	,26379	,07566	,11497 ,41262

الملاحق

Hypothèse de variances inégales			3,437	96,885	,001	,26379	,07674	,11148	,41611
---------------------------------	--	--	-------	--------	------	--------	--------	--------	--------

ANOVA

استخدام وسائل الدفع في مؤسسة بريد الجزائر

	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
Intergruppes	3,706	1	3,706	12,155	,001
Intragruppes	103,677	340	,305		
Total	107,383	341			

ANOVA

استخدام وسائل الدفع في مؤسسة بريد الجزائر

	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
Intergruppes	,976	2	,488	1,554	,213
Intragruppes	106,408	339	,314		
Total	107,383	341			

الملحق رقم (06): نتائج اختبار صحة الفرضية الخامسة

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,276 ^a	,076	,073	,70062

a. Prédicteurs : (Constante), استخدام وسائل الدفع في مؤسسة بريد الجزائر

ANOVA^a

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	13,751	1	13,751	28,013	,000 ^b
	de Student	166,896	340	,491		
	Total	180,646	341			

a. Variable dépendante : جودة الخدمات المالية بمؤسسة بريد الجزائر

b. Prédicteurs : (Constante), استخدام وسائل الدفع في مؤسسة بريد الجزائر

Coefficients^a

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
	B	Erreur standard	Bêta		
1	(Constante)	2,051	,258	7,939	,000
	استخدام وسائل الدفع في مؤسسة بريد الجزائر	,358	,068	,276	,000

a. Variable dépendante : جودة الخدمات المالية لمؤسسة بريد الجزائر

