



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة غرداية



كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

الشعبة: العلوم الاقتصادية

التخصص: اقتصاد نقدي ومالي

مذكرة تخرج لنيل شهادة ليسانس أكاديمية بعنوان:

دور أنظمة الدفع الإلكتروني

في تحسين جودة الخدمات في المؤسسات

دراسة حالة: البنك الخارجي الجزائري (BEA) لولاية غرداية

الأستاذ المشرف:

أحمد علماوي

من إعداد:

- مروة جاني

- مروى حشاني

السنة الجامعية: 2024-2025



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة غرداية



كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

الشعبة: العلوم الاقتصادية

التخصص: اقتصاد نقدي ومالي

مذكرة تخرج لنيل شهادة ليسانس أكاديمية بعنوان:

دور أنظمة الدفع الإلكتروني

في تحسين جودة الخدمات في المؤسسات

دراسة حالة: البنك الخارجي الجزائري (BEA) لولاية غرداية

الأستاذ المشرف:

أحمد علماوي

من إعداد:

- مروة جاني

- مروى حشاني

السنة الجامعية: 2024-2025

الإهداء



قال تعالى: « وقل اعملوا فسيرى الله عملكم ورسوله والمؤمنون »

لقد كان طريقا مليئا بالإخفاقات والنجاحات فخورة بكفاحي لتحقيق حلمي لحظة لطالما انتظرتها

وحلمت بها في حكاية اكتملت فصولها

إلى من غادرت الدنيا وبقيت ساكنة في قلبي إلى حبيبة قلبي أُمي رحلتي قبل ان تري ثمار تعبك لكنك كنت السبب الأول في هذا الإنجاز علمتني ان الإصرار يصنع المعجزات وان الدعاء يفتح الأبواب فكان دعائك نوري وكلماتك قوتي أهديك تخرجي وأرجو ان يصلك فرحي في مثواك رحمك الله بقدر ما أحبيتك وأكثر إلى أبي أهديك تخرجي هذا عربون حب وتقدير لما بذلته من تعب وصبر شكرا لك من القلب وأطال الله في عمرك وأبقاك سندا لي مدى الحياه إلى من كان نورا في أيامي ورفاقا في طريقي إلى أحابي وصديقاتي اللواتي كل سندا لي في كل لحظه شكرا لقلوبكن التي احتوتني ولل كلمات التي خفت عني وللضحكات التي زينت دربي خلال سنوات الدراسة أهديك هذا التخرج فهو ليس لي وحدي بل لكل من يشاركني الطريق بمحبه وصدق وجودكن في حياتي نعمه احمد الله عليها وشكرا من القلب إلى عائلتي التي كانت لي الدفء والملاذ إلى إخوتي الأحباء وخالاتي العزيزات وأخوالي الكرام ونسائهن ولكل العائلة الكريمة لكم جميعا اهدي هذا النجاح كنتم دائما حولي بمحبتكم فكنتم عون بعد الله شكرا لكم من القلب وجزاكم الله عني كل خير إلى الأستاذ الفاضل عبد النبي مروان الذي لم يبخل علينا بعلمه وتوجيهاته وكان لنا نعم الداعم والموجه في مسيرتنا أتقدم اليه بخالص الشكر والامتنان راجية من الله ان يوفقه دائما ويجزيه عنا خير

الجزاء

مروة

الإهداء



ما انتهى درب ولا ختم جهد ولا تم سعي إلا بفضلہ الحمد لله على البلوغ تم الحمد لله على التمام.

أهدي ثمرة جهدي

إلى من تمنيت أن تشهد يوم تخرجي "أختي رحمة الله عليها"

إلى من كان دعاؤها سر نجاح وحنانها بلسم جراحي داعمي الأول ووجهتي التي استمد منها القوة "أمي الغالية"

إلى من أحمل اسمه بكل فخر "والدي الحبيب"

إلى من ساندوني في جميع الأوقات "أخوتي"

إلى كل الأصدقاء والذي لم يتسع المقام لذكرهم

وإلى كل من استحضرته أو لم تستحضره الذاكرة في هذه اللحظات.

سُكْرُ الشُّكْرِ

قال رسول الله الكريم صلى الله عليه وسلم:

"من لم يشكر الناس لم يشكر الله عز وجل"

بداية لا يسعنا في هذا المقام إلا ان نحمد الله حمد كثيرا طيبا يليق بجلال وجهه وعظيم سلطانه

على أن وفقنا لإتمام هذا العمل المتواضع فهو ولي التوفيق والسداد.

ومن باب الاعتراف بالجميل نتقدم بجزيل الشكر وعظيم الامتتان والعرفان إلى:

الدكتور أحمد علماوي الذي اكرمنا بقبوله الإشراف على البحث.

الدكتور أولاد عبد النبي مروان الذي لم ييخل علينا بأي معلومة كل عبارات الشكر والتقدير

لن توفيك حقك، لقد بذلت جهودا مضاعفة في العمل وكان ذلك من جميل أخالقك، نسأل الله

أن يجزيك على كل خير.

السادة أعضاء لجنة المناقشة لتكرمهم بتخصيص جزء من وقتهم لقراءة ومناقشة هذا العمل.

وأتوجه بالشكر لكل الأصدقاء ولعائلتي لانهم لم يتركوني يوما قدموا لي الدعم والأمل لهم كل

الشكر والامتتان، على كل نصيحة منحتمونا إياها في وقت من الأوقات وحين احتجت لها

بشدة...

فجزا الله الجميع خير الجزاء

مروّة

مروى

يعتبر نظام الدفع الإلكتروني من المكونات الجوهرية لأي مؤسسة تسعى إلى تحسين جودة خدماتها، خاصة في ظل التطور الرقمي المتسارع الذي يشهده العالم. فقد أصبحت المؤسسات مطالبة باعتماد أنظمة دفع إلكترونية فعالة تضمن سرعة تنفيذ المعاملات، تقليل الأخطاء، وتحقيق رضا العملاء. تهدف هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على مفاهيم وأنواع الدفع الإلكتروني، وتحليل خصائصه التقنية والوظيفية بالإضافة إلى استكشاف أثره المباشر في تحسين جودة الخدمة داخل المؤسسات.

وقد تم اعتماد منهج وصفي تحليلي لدراسة العلاقة بين الدفع الإلكتروني ومؤشرات جودة الخدمة، مع التركيز على الأبعاد الأساسية لهذه الجودة كالثقة، الاعتمادية، سرعة الأداء، والاستجابة لحاجات العملاء. خلّصت الدراسة إلى أن اعتماد أنظمة الدفع الإلكتروني يسهم بشكل فعال في رفع مستوى رضا العملاء، تقليل وقت المعاملات، وضمان تقديم خدمات أكثر احترافية.

الكلمات المفتاحية: الدفع الإلكتروني، جودة الخدمة، رضا العملاء، التحول الرقمي، سرعة المعاملات، تقليل الأخطاء، الثقة، الاعتمادية، الاستجابة لحاجات العملاء، الخدمات الرقمية.

Résumé.

The electronic payment system represents a fundamental component for any institution seeking to enhance the quality of its services, especially within the context of

Accelerated digital transformation

Companies are now required to adopt efficient electronic payment methods that ensure transaction speed, error reduction, and improved customer satisfaction.

This study aims to clarify the concepts and types of electronic payments, analyze their technical and functional characteristics, and explore their direct impact on improving service quality within institutions.

A descriptive and analytical approach has been adopted to examine the relationship between electronic payment systems and service quality indicators, with a focus on key dimensions such as trust, reliability, speed, and responsiveness to customer needs.

The study concludes that the adoption of electronic payment systems significantly contributes to enhancing customer satisfaction, reducing processing times, and delivering more professional services.

Keywords: Electronic payment, service quality, customer satisfaction, digital transformation transaction speed, error reduction, trust, reliability, responsiveness, digital services.

قائمة المحتويات

الصفحة	العنوان
	إهداء
	كلمة شكر وعرفان
	قائمة المحتويات
	قائمة الجداول
	قائمة الأشكال
أ-ز	مقدمة
	الفصل الأول: الإطار النظري
09	المبحث الأول : الدفع الإلكتروني
09	المطلب الأول : مفاهيم العامة للدفع الإلكتروني.
12	المطلب الثاني: خصائص وأنواع أنظمة الدفع الإلكتروني.
14	المطلب الثالث: أثر الدفع الإلكتروني و دوره في المؤسسات.
15	المبحث الثاني: جودة الخدمة
15	المطلب الأول : الإطار المفاهيمي لجودة الخدمة
17	المطلب الثاني: أبعاد جودة الخدمة
19	المطلب الثالث: العلاقة بين أنظمة الدفع الإلكتروني وجودة الخدمة في المؤسسات
21	المبحث الثالث: الدراسات السابقة
21	المطلب الأول: الدراسات السابقة باللغة العربية
22	المطلب الثاني: الدراسات الأجنبية
23	المطلب الثالث: المقارنة بين الدراسات السابقة والحالية
27	خلاصة الفصل
	الفصل الثاني: دراسة ميدانية بنك الجزائر الخارجي (BEA) وكالة غرداية
29	تمهيد
30	المبحث الأول: تقديم عام للمؤسسة محل الدراسة الميدانية
30	المطلب الأول: نبذة عامة حول بنك الجزائر الخارجي
32	المطلب الثاني: تعريف وكالة بنك الجزائر الخارجي - غرداية (028)
34	المطلب الثالث: أهداف ومهام وكالة غرداية
35	المبحث الثاني : الإجراءات المنهجية و مناقشة نتائج الدراسة

35	المطلب الأول: الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة
40	المطلب الثاني: تحليل النتائج العامة للدراسة
50	المطلب الثالث: مناقشة نتائج الدراسة
61	خلاصة الفصل
63	الخاتمة
69	قائمة المصادر والمراجع
	الملاحق

قائمة الأشكال

الرقم	العنوان	الصفحة
01	التوزيع التكراري لأفراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس	45
02	التوزيع التكراري لأفراد العينة حسب سنوات التعامل مع البنك	46
03	التوزيع التكراري لأفراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي	48
04	التوزيع التكراري لأفراد العينة حسب متغير نوع العمل	49

قائمة الجداول

الرقم	العنوان	الصفحة
01	إحصائية استمارات الاستبيان	36
02	مقياس ليكارت الخماسي	39
03	مقياس تحليل إجابات الاستبيان	40
04	يوضح إختيار الثبات لمحاور الاستبيان	41
05	يوضح قيمة معامل الارتباط بين المتغير التابع والمستقل	43
06	عينة الدراسة حسب متغير الجنس	44
07	عينة الدراسة حسب متغير سنوات التعامل مع البنك	45
08	عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي	47
09	عينة الدراسة حسب متغير فئة العمل	48
10	النتائج المتعلقة بإتجاه آراء المستجوبين حول فقرات محور أنظمة الدفع الإلكتروني	50
11	النتائج المتعلقة بإتجاه آراء المستجوبين حول فقرات محور جودة الخدمات	53
12	يوضح العلاقة بين استخدامات أنظمة الدفع الإلكتروني والتخفيضات الممنوحة عند الاستخدام	56
13	يوضح العلاقة بين استخدامات أنظمة الدفع الإلكتروني والتخفيضات الممنوحة عند الاستخدام	57
14	دلالة الفروق حول جودة الخدمات المصرفية تعزى لمتغير سنوات التعامل مع البنك	59

مقدمة

مقدمة

تعد أنظمة الدفع الإلكتروني من أبرز المظاهر التي أفرزها التطور التكنولوجي في العقود الأخيرة، حيث شكّلت نقلة نوعية في طرق إنجاز المعاملات المالية داخل المؤسسات، بما يتماشى مع متطلبات العصر الرقمي. فقد أصبحت هذه الأنظمة أداة حيوية لتبسيط الإجراءات، وتسريع العمليات، وتقليل التكاليف، مما انعكس بشكل مباشر على تحسين جودة الخدمات المقدّمة للزبائن.

وفي ظل التحوّل المتسارع نحو الرقمنة وتزايد التنافس بين المؤسسات في مختلف القطاعات، لم يعد كافياً تقديم خدمة تقليدية، بل بات لزاماً على المؤسسات اعتماد تقنيات دفع حديثة تستجيب لتطلعات الزبائن وتمنحهم تجربة استخدام فعالة وآمنة وسريعة. فأنظمة الدفع الإلكتروني لا تؤدي فقط إلى تسهيل المعاملات، بل تسهم أيضاً في رفع كفاءة الأداء المؤسسي وتحسين صورة المؤسسة في أذهان المتعاملين.

أما في الجزائر، فقد بدأت العديد من المؤسسات، سواء كانت مصرفية أو خدمية، في تبني أنظمة الدفع الإلكتروني كجزء من استراتيجياتها لتطوير الخدمة، رغم ما تزال تواجهه من عراقيل تقنية، وتنظيمية، وثقافية تحدّد من فعالية هذا التحول. ويُعد تحليل العلاقة بين استخدام هذه الأنظمة ومستوى جودة الخدمات المقدّمة، من المواضيع الجديرة بالدراسة في الوقت الراهن.

ومن هنا جاءت هذه المذكرة لتتناول موضوع: "دور أنظمة الدفع الإلكتروني في تحسين جودة الخدمات في المؤسسات"، وذلك بهدف فهم مدى تأثير هذه الأنظمة على جودة الخدمات، من خلال تحليل المفاهيم المرتبطة بالدفع الإلكتروني، واستعراض أبعاده المختلفة، وربطه بمؤشرات جودة الخدمة، مع تقديم توصيات تساهم في تفعيل هذا الدور بما يخدم تطلعات المؤسسة والزبائن على حد سواء.

❖ الإشكالية:

تشهد المؤسسات المعاصرة تحولات جوهرية بفعل الثورة الرقمية المتسارعة، التي أفرزت أنماطاً جديدة في أداء المهام وتقديم الخدمات، وكان من أبرزها اعتماد أنظمة الدفع الإلكتروني كبديل حديث للوسائل

مقدمة

التقليدية. فقد ساهمت هذه الأنظمة في تسهيل المعاملات المالية، وتسريع الإجراءات، وتوفير الوقت والجهد، بما ينسجم مع متطلبات الزبائن في بيئة تتسم بالديناميكية والتنافسية العالية.

وفي السياق الجزائري، بدأت المؤسسات على اختلاف أنواعها تتجه نحو تبني حلول الدفع الإلكتروني، مدفوعة بتوجهات الدولة نحو الرقمنة، ورغبة المؤسسات في تحسين كفاءة خدماتها وتعزيز تفاعلها مع الجمهور. غير أن هذا التوجه لا يزال يصطدم بجملة من التحديات التي قد تؤثر على مدى فعالية هذه الأنظمة، وعلى رأسها محدودية البنية التحتية الرقمية، وتفاوت قدرات المستخدمين على التكيف معها، فضلاً عن إشكالية جودة الخدمات المقدمة عبر هذه الوسائل.

وانطلاقاً من هذه المعطيات، تبرز الحاجة إلى دراسة العلاقة بين اعتماد أنظمة الدفع الإلكتروني ومستوى جودة الخدمات المقدمة داخل المؤسسات، لفهم أبعاد هذا التأثير وتقديم مقترحات للتحسين والتطوير. وعليه، نطرح الإشكالية التالية:

إلى أي مدى تساهم أنظمة الدفع الإلكتروني في تحسين جودة الخدمة داخل المؤسسات؟

وينبثق عن هذا الإشكال مجموعة من التساؤلات الفرعية وهي:

- 1- ما المقصود بأنظمة الدفع الإلكتروني، وما هي أبرز خصائصها ومكوناتها؟
- 2- ما هي أنواع وأساليب الدفع الإلكتروني المعتمدة في المؤسسات الحديثة؟
- 3- ما المقصود بجودة الخدمة، وما هي الأبعاد التي تحدد مستوى هذه الجودة؟
- 4- كيف تؤثر أنظمة الدفع الإلكتروني على جودة الخدمة المقدمة داخل المؤسسات؟

❖ **فرضيات الدراسة:**

- 1- تساهم أنظمة الدفع الإلكتروني بشكل إيجابي في تحسين جودة الخدمة من خلال تسريع المعاملات، وتقليل الأخطاء، وتحسين تجربة المستخدم.

مقدمة

❖ أهداف الدراسة:

- 1- تحديد خصائص أنظمة الدفع الإلكتروني وتعريفها بشكل شامل، مع استعراض المكونات الأساسية لها.
- 2- دراسة أنواع وأساليب الدفع الإلكتروني المعتمدة في المؤسسات الحديثة، وكيفية تطبيقها في بيئات العمل المختلفة.
- 3- تحليل مفهوم جودة الخدمة وتحديد الأبعاد المختلفة التي تساهم في تقييم مستوى هذه الجودة داخل المؤسسات.
- 4- دراسة العلاقة بين أنظمة الدفع الإلكتروني وتحسين جودة الخدمة في المؤسسات.

❖ أهمية الدراسة:

- تكتسي الدراسة أهمية من حيث الموضوع المتعلق بأنظمة الدفع الإلكتروني في تحسين جودة الخدمات في المؤسسات، كأحد المواضيع المالية الحديثة:
- ظهور متزايد لأنظمة الدفع الإلكتروني حيث بدأت أنظمة الدفع الإلكتروني تفرز وجودها في الساحة الاقتصادية والمالية، خصوصاً في الجزائر.
 - دور أنظمة الدفع الإلكتروني في دعم النظام المالي وتحسين الجودة لكون أنظمة الدفع الإلكتروني آلية فعالة لتحسين جودة الخدمة داخل المؤسسات، من خلال تسريع المعاملات المالية وتقليل التكاليف.
 - تنويع الخدمات وتوسيع قاعدة العملاء مساهمة هذه أنظمة الدفع الإلكتروني في تنويع الخدمات المقدمة من قبل المؤسسات، مما يؤدي إلى جذب شريحة أكبر من الزبائن.
 - قلة الدراسات الأكاديمية حول الدفع الإلكتروني في الجزائر و هذا بسبب قلة من الدراسات التي تناولت تأثير أنظمة الدفع الإلكتروني على جودة الخدمة في المؤسسات الجزائرية، مما يمنح هذه الدراسة أهمية إضافية.
 - إثراء المكتبة الأكاديمية والمالية هادفة الدراسة إلى إثراء الأدبيات الأكاديمية والمالية المتعلقة بأنظمة

مقدمة

الدفع الإلكتروني وتحسين الجودة.

- فهم واقع الدفع الإلكتروني في الجزائر: تسعى الدراسة إلى فهم واقع تطبيق أنظمة الدفع الإلكتروني في المؤسسات الجزائرية، وتحديد التحديات والفرص المتاحة.

❖ أسباب إختيار الموضوع:

تتوافر مجموعة من الدوافع الذاتية والموضوعية التي ساهمت في اختيار هذا الموضوع، وأبرزها:

● أسباب ذاتية:

- اهتمام شخصي بأنظمة الدفع الإلكتروني وجودة الخدمة.
- الرغبة في فهم العلاقة بين الدفع الإلكتروني وجودة الخدمة.
- السعي إلى دراسة واقع الدفع الإلكتروني في الجزائر.

● أسباب موضوعية:

- حداثة موضوع دور أنظمة الدفع الإلكتروني في تحسين جودة الخدمة في المؤسسات الجزائرية، وحاجة القطاع إلى تقييم فعالية هذه الأنظمة في تحسين الخدمة.
- أهمية رضا العملاء كمؤشر استراتيجي لنجاح المؤسسات في تقديم خدمات إلكترونية متطورة وآمنة.
- قلة الدراسات الميدانية التي تناولت دور أنظمة الدفع الإلكتروني في تحسين جودة الخدمة داخل المؤسسات الجزائرية.
- الحاجة إلى دراسة التحديات التي تواجه تحسين جودة الخدمة من خلال أنظمة الدفع الإلكتروني، واقتراح حلول عملية تتماشى مع متطلبات العملاء والتطورات التكنولوجية.

❖ منهج الدراسة:

اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، باعتباره الأنسب لدراسة دور أنظمة الدفع الإلكتروني في تحسين جودة الخدمة داخل المؤسسات. يسمح هذا المنهج بوصف الواقع الحالي لأنظمة

مقدمة

الدفع الإلكتروني في المؤسسات، من خلال جمع البيانات والمعلومات المتعلقة بمفهومها، أنواعها، وأبعادها، وكذلك مستوى تحسين جودة الخدمة الذي تحققه هذه الأنظمة.

كما يهدف هذا المنهج إلى تحليل العلاقة بين أنظمة الدفع الإلكتروني وجودة الخدمة داخل المؤسسات، من خلال دراسة ميدانية في مؤسسات مختلفة، مع محاولة تفسير النتائج المتحصل عليها وتقديم توصيات تسهم في تحسين أداء الأنظمة الإلكترونية وتلبية احتياجات العملاء.

❖ أدوات الدراسة:

من أجل جمع المعلومات والبيانات المتعلقة بموضوع "دور أنظمة الدفع الإلكتروني في تحسين جودة الخدمة داخل المؤسسات"، تم الاعتماد على الأدوات التالية:

- **الملاحظة:** تم استخدام أداة الملاحظة لمتابعة كيفية تقديم أنظمة الدفع الإلكتروني في المؤسسات المختلفة، ورصد تفاعل الموظفين والعملاء مع هذه الأنظمة.
- **الاستبيان:** تم إعداد استبيان موجه إلى عينة من عملاء المؤسسات، بهدف التعرف على آرائهم حول جودة الخدمات المقدمة عبر أنظمة الدفع الإلكتروني، ومدى رضاهم عنها من حيث السرعة، الدقة، الأمان، وسهولة الاستخدام.

- **التحليل الإحصائي:** تم تحليل البيانات المتحصل عليها من الاستبيان باستخدام أساليب إحصائية مناسبة لاستخلاص النتائج وتفسير العلاقة بين أنظمة الدفع الإلكتروني وجودة الخدمة داخل المؤسسات.

❖ صعوبات البحث:

- واجهت هذه الدراسة جملة من الصعوبات أثناء مراحل إعدادها، يمكن تلخيص أبرزها فيما يلي:
- قلة المراجع والمصادر الأكاديمية المتخصصة في أنظمة الدفع الإلكتروني وجودة الخدمة في السياق المؤسساتي الجزائري.
- ندرة الإحصائيات الرسمية والتقارير الدقيقة حول استخدام أنظمة الدفع الإلكتروني في المؤسسات

مقدمة

الجزائرية.

- صعوبة الوصول إلى عينة الدراسة بالشكل المطلوب، خاصة في ظل تحفظ بعض العملاء عن الإدلاء بأرائهم حول جودة الخدمة.

- تشعب الموضوع وارتباطه بمجالات متعددة كإدارة الجودة، التسويق الإلكتروني، وتكنولوجيا المعلومات.

• خطة الدراسة:

من أجل الوصول إلى أهداف هذا البحث والإجابة عن الإشكالية المطروحة، تم تقسيم هذه الدراسة إلى مقدمة، وثلاثة مباحث نظرية، وخاتمة. حيث خصص المبحث الأول لدراسة الدفع الإلكتروني، حيث تم تقسيمه إلى ثلاثة مطالب: تناول المطلب الأول المفاهيم العامة للدفع الإلكتروني، من حيث تعريفه، نشأته، وأهم خصائصه. بينما تناول المطلب الثاني أنواع وأساليب أنظمة الدفع الإلكتروني، حيث تم استعراض الأنظمة المختلفة مثل الدفع عبر الإنترنت والمحافظ الإلكترونية. وفي المطلب الثالث، تم التركيز على مزايا الدفع الإلكتروني ودوره في المؤسسات، مع التطرق إلى كيفية تحقيق المؤسسات للكفاءة وتقليل التكاليف من خلال هذه الأنظمة. أما المبحث الثاني فقد ركز على دراسة جودة الخدمة، حيث تم تناول الإطار المفاهيمي لجودة الخدمة في المطلب الأول، واستعرضنا فيه المعايير الأساسية لتقييم جودة الخدمات. في المطلب الثاني، تم عرض أبعاد جودة الخدمة مثل الأمان والسرعة ورضا العملاء. بينما في المطلب الثالث، تم تحليل العلاقة بين أنظمة الدفع الإلكتروني وجودة الخدمة في المؤسسات، وبيان كيف يمكن لأنظمة الدفع الإلكتروني أن تساهم في تحسين جودة الخدمات. أما المبحث الثالث، فقد خصص لدراسة الدراسات السابقة المتعلقة بالبحث، حيث استعرضنا في المطلب الأول الدراسات العربية التي تناولت نفس الموضوع، وفي المطلب الثاني عرضنا الدراسات الأجنبية، مع التركيز على أبرز النتائج والمقاربات العالمية. وفي المطلب الثالث، تم مقارنة الدراسات السابقة مع دراستنا الحالية لتوضيح أوجه التشابه والاختلاف في المنهجية والنتائج. وفي النهاية، تم تخصيص الخاتمة لاستعراض أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة وتقديم

مقدمة

التوصيات اللازمة لتحسين الأداء في المؤسسات من خلال أنظمة الدفع الإلكتروني.

الفصل الأول:

الإطار النظري

المبحث الأول : الدفع الإلكتروني.

المطلب الأول : مفاهيم العامة للدفع الإلكتروني.

1- تعريف الدفع الإلكتروني: تعددت وتنوعت تعريف الدفع الإلكتروني ومن أهمها ما يلي:

حسب نص المادة 6 من قانون 18/05 للتجارة الإلكترونية يعرف المشرع الجزائري وسيلة الدفع الإلكتروني: "كل وسيلة دفع مرخص بها طبقاً للتشريع المعمول به تمكن صاحبها من القيام بالدفع عن قرب أو عن بعد، عبر منظومة إلكترونية"¹، وعليه يكون عمل هذه المنظومة بناء على مجموعة من الأسس والقوانين التي تحقق للمستخدم السرية الكاملة لمعلوماته الخاصة، وأيضاً تحمي التأمين وتحمي أنشطة عملية الشراء وتضمن وصول الخدمة للمستخدم.

من وجهة النظر المصرفية: يعرف الدفع الإلكتروني على أنه: أداة مصرفية للوفاء بالتزامات، مقبولة على نطاق واسع محلياً ودولياً لدى الأفراد والتجار والبنوك، كبديل للنقد، لدفع قيمة السلع أو الخدمات المقدمة لحامل البطاقة مقابل توقيع التاجر على إيصال بقيمة التزامه الناشئ عن مشترياته أو نتيجة حصوله على الخدمة، على أن يقوم التاجر بتحصيل قيمته من البنك المصدر للبطاقة عن طريق البنك الذي صرح له بقبول البطاقة كوسيلة للدفع، ويطلق على عملية التسوية بين البنوك الأطراف فيها اسم "نظام الدفع الإلكتروني" والذي تقوم بتنفيذه الهيئات من الدولية المصدرة لهذه البطاقات،² وعلى أساس المادة 27 القانون (18/05) يتم الدفع في المعاملات التجارية الإلكترونية إما عن بعد أو عند تسليم المنتج، عن طريق وسائل الدفع المرخص بها، وفقاً للتشريع المعمول به قانون رقم 18/05، 2018).

¹ - قانون 18/05 (2018) يتعلق بالتجارة الإلكترونية الجريدة الرسمية رقم 28/2018، المادة 06.

² - العجمي أحمد عبد العليم، نظم الدفع الإلكترونية وانعكاساتها على سلطات البنك، المركزي دار الجامعة الجديدة الإسكندرية، مصر، 2013، ص 20

وبذلك يمكن القول إن الدفع الإلكتروني هو عملية تحويل الأموال أو تسديد قيمة السلع والخدمات عبر وسائل إلكترونية مرخصة، تتيح إتمام المعاملات المالية عن قرب أو عن بعد، بديلاً عن الدفع النقدي التقليدي، مع ضمان السرية والأمان للمستخدمين و يتمحور حول كونه وسيلة آمنة ومرخصة تُستخدم لتسهيل المعاملات المالية عبر الوسائط الإلكترونية، بديلاً عن الدفع النقدي التقليدي، مع ضمان حقوق جميع الأطراف المعنية في العملية التجارية.

2- نشأة الدفع الإلكتروني:

"عندما أخذ المجتمع الإنساني في التطور كان الأفراد ينتجون سلعا بمقادير تفوق حاجياتهم إليها، ومن ثم يبادلون فائض هذه السلع بسلع أخرى " مباشرة دون استخدام أي وسيط فهي الصورة الطبيعية والبسيطة للتبادل" وهو ما يعرف بالمقايضة، غير أن هذا الأخير كان عاجزاً عن مسايرة التطور الاقتصادي الذي استند في أساسه إلى ظهور التخصص وتقسيم العمل، وما رافق ذلك من اتساع في عمليات المبادلة بين الأفراد بسبب فائض في الإنتاج المعد للتبادل.¹

إذ اكتفى بثلاث صعوبات رئيسية، خاصة صعوبة التوافق بين رغبات المتعاملين وتقدير نسبة المقايضة وعدم قابلية السلع للتجزئة. فبسبب محدودية هذا النظام كان من الضروري الاستعانة بوسيلة أخرى أكثر فعالية و ثم اللجوء إلى استخدام المعادن كنفود واحتلت المعادن الثمينة (الذهب والفضة مكان الصدارة بين مختلف المعادن النقدية ثم تلتها في الترتيب المعادن الأخرى مثل الحديد والنحاس والقصدير وغيرها، ولقد تم اختيار المعادن النفيسة لأنها تمتاز بالخصائص التالية:

- غير قابلة للتلف وقابلة للتجزئة إلى قطع متماثلة يلائم حجمها مختلف حاجات التداول.
- نظراً لكونها نادرة فهي مرتفعة الثمن.
- الثبات النسبي في قيمتها مقارنة مع غيرها من السلع.

¹- مروان عطون: النظريات النقدية، دار البعث للطباعة والنشر ، قسنطينة 1989، ص 09/01

غير أن العالم قد شهد بداية النصف الثاني من القرن السابع عشر الميلادي ظهور أنواع جديدة من السندات¹ يصدرها الصيارفة للتجارة ، تثبت ملكية التاجر مبلغ ما في ذمة الصيرفي و تعد النقود المصرفية أهم أنواع النقود المتداولة فكما كان إيداع الذهب لدى البنوك سببا في وجود النقود الورقية فإن إيداع النقود الورقية أدى إلى وجود النقود الائتمانية²... فقيام النقود بوظيفتها كمقياس للقيمة يدل على صعوبة تقدير النسب كما أن استخدامها كوسيط للتبادل قضى على الصعوبات التي تصاحب تحقيق التوافق بين رغبات المتعاملين، لم تعد مشكلة عدم قابلية بعض السلع للتجزئة تعترض عقد صفقات البيع والشراء³ أما في العصر الحديث ومع ظهور تكنولوجيا المعلومات والاتصال فقد ظهرت العديد من الوسائل التكنولوجية الحديثة التي سادت معها ظاهرة المعلوماتية التي تأثر بها الناس نظرا لمزاياها من ناحية السرعة أو التكلفة.

حيث أصبح من السهل على أي شخص في أي مكان أن يحصل على جميع المعلومات التي قد يحتاج إليها في أي مجال من مجالات مختلفة عن طريق شبكة الانترنت⁴، التي ارتبطت بتكنولوجيا الالكترونيات والحاسب فكان لها دور كبير، فتم تفاعلها مع كافة القطاعات والمؤسسات، حيث فتحت المجال لتقديم المعلومات كما شاع مؤخراً استخدامها على نطاق واسع في الأغراض التجارية كانت نتيجته التحول إلى ممارسة التجارة الالكترونية التي أتاحت عملية تبادل السلع والخدمات والبيانات بين العديد من الجهات عبر شبكة الانترنت مؤدية بذلك إلى ظهور ثورة جديدة في شكل التجارة العالمية أثرت على أسلوب الحياة بأكملها لذلك سعت المصارف للتكيف والتعامل مع المستجدات المصرفية الالكترونية بكل فعالية وانفتاح وكفاءة، لأن

¹- موسى آدم عيسى، آثار التغيرات في قيمة النقود وكيفية معالجتها في الاقتصاد الإسلامي، مجموعة دله البركة إدارة التطوير والبحوث قسم الدراسات والبحوث الشرعية، جدة، 1993، ص 21.

²- حروفش مدني، الكامل في الاقتصاد، دار الأفاق الأبيار، الجزائر العاصمة، 2000، ص 33.

³- صبحي تادرس قريصة مدحت محمد عقاد: النقود والبنوك والعلاقات الاقتصادية الدولية، دار النهضة العربية للطباعة والنشر، بيروت، لبنان، 1983، ص 22.

⁴- عصام عبد الفتاح مطر: التجارة الإلكترونية في التشريعات الأجنبية والعربية، دار الجامعية الجديدة للنشر، الإسكندرية، 2009، ص 7

التطورات التكنولوجية المتسارعة التي يجري فيها الانتقال من اقتصاد الموجودات إلى اقتصاد المعلومات والأرقام ومن الخدمات المصرفية التقليدية إلى الخدمات المصرفية الالكترونية بات أمراً مسلماً به على القطاع المصرفي والمالي باعتباره أكثر تأثراً خاصة في المعاملات المالية المتداولة إذ أملى على المصارف تدني إستراتيجية مفادها تطوير بنيتها التكنولوجية وأنظمتها المعلوماتية لمواكبة هذا التطور، وبالتالي القدرة على المنافسة وعليه نجد أن العالم يتجه نحو تطبيق واسع لنظام المدفوعات بوسائل دفع الكترونية مما يقلل من استخدام النقود بشكل كامل.¹

المطلب الثاني: خصائص وأنواع أنظمة الدفع الإلكتروني.

1- يتسم الدفع الإلكتروني بمجموعة من الخصائص تتمثل في:

- يتسم الدفع الإلكتروني بالطبيعة الدولية، أي أنه وسيلة مقبولة من جميع الدول، حيث يتم استخدامه لتسوية الحسابات في المعاملات التي تتم عبر فضاء الكتروني بين المستخدمين في كل انحاء العالم.
- يتم الدفع من خلال استخدام النقود الالكترونية وهي قيمة نقدية تتضمنها بطاقة بها ذاكرة رقمية او الذاكرة الرئيسية للمؤسسة التي تهيم على إدارة عملية التبادل.
- يستخدم هذا الأسلوب لتسوية المعاملات الالكترونية عن بعد، حيث يتم ابرام العقد بين أطراف متباعين مكانياً، ويتم الدفع عبر شبكة الانترنت بتبادل المعلومات الالكترونية بفضل وسائل الاتصال اللاسلكية، ويتم إعطاء امر الدفع وفقاً لمعطيات الكترونية تسمح بالاتصال المباشر بين طرفي العقد.²

2- يمكن تصنيف أنظمة الدفع الإلكتروني إلى عدة أنواع رئيسية، من أبرزها:

- بطاقة الائتمان (Credit Card): وهي عبارة عن بطاقة مغناطيسية يستطيع صاحبها شراء معظم

¹ - علي محمد أحمد أبو العز: التجارة الإلكترونية وأحكامها في الفقه الإسلامي، دار النفائس للنشر والتوزيع، الأردن، 2008، ص 1.

² - طيبي حورية، وسائل الدفع الإلكترونية ودورها في تفعيل التجارة الإلكترونية، مجلة القانون والتنمية المحلية، العدد 02،

احتياجاته أو أداء مقابل ما يحصل عليه من خدمات أو سلع.

- **البطاقات الذكية (Smart Cards):** وهي عبارة عن بطاقة بلاستيكية تحتوي على خلية إلكترونية يتم عليها تخزين جميع البيانات الخاصة بحاملها، وتتميز بإمكانية التحويل من رصيد بطاقة إلى رصيد بطاقة أخرى وغيرها.

- **النقد الإلكتروني (E-Cash):** وتستخدم هذه الطريقة عند التعامل مع الصفقات ذات القيمة النقدية المنخفضة. وتأخذ هذه النقود شكل وحدات الكترونية تخزن في جهاز الحاسب الخاص بالبائع أو المشتري، في صيغة برمجية للخدمات المالية.

- **الشبكات الإلكترونية (E-checking):** تستخدم هذه الطريقة للدفعات المالية الكبيرة، إذ تعتمد على فكرة اعتماد الوسيط لإتمام عملية التخليص المتمثلة في جهة التخليص (البنك)، الذي يشترك لديه البائع والمشتري.

- **الاعتماد البنكي الإلكتروني (E-Letter of credit):** وهي اتفاقية مكتوبة بين البنك والبائع والمشتري، وتسمح هذه الاتفاقية للبنك بتحويل مبالغ من رصيد المشتري إلى البائع بعد تقديمه الوثائق التي تسمح بذلك.

1

- **عملة (Bitcoin) المشفرة:** هي عملة افتراضية إلكترونية تشفيرية، تعتمد على الأنترنت بشكل كامل،

كما أنها تختلف عن العملات التقليدية في عدم وجود سلطة مركزية، أو بنك مركزي يقوم إصدارها.²

- تعكس أنواع وأساليب أنظمة الدفع الإلكتروني تنوع الحلول المتاحة أمام المستخدمين وفقاً لاحتياجاتهم وإمكاناتهم التقنية. فمع التقدم المستمر في تقنيات الاتصال والمعلومات، أصبح الدفع الإلكتروني خياراً أساسياً

¹ - طيبي حورية، وسائل الدفع الإلكترونية ودورها في تفعيل التجارة الإلكترونية، مجلة القانون والتنمية المحلية، العدد 02،

2019، ص 126

² - أحمد محمد عصام الدين، عملة البتكوين، مجلة إدارة البحوث والتنمية العدد 73، سبتمبر 2004، ص 50.

لا غنى عنه في عالم المعاملات التجارية الحديثة.

المطلب الثالث: أثر الدفع الإلكتروني و دوره في المؤسسات.¹

هناك العديد من الدراسات التي تربط بين وسائل الدفع والبنوك، حيث ركزت بعض الدراسات على الأهمية الاقتصادية لوسائل الدفع، وخلصت إلى أن هذه الوسائل تسهم في رفع مستوى الاقتصاد، وتقليل الاعتماد على السيولة النقدية، وتخفيض تكاليف الصفقات من خلال عمليات المقاصة، كما تُعد وسائل الدفع الإلكترونية، إلى جانب البنوك التجارية، وسيلة فعالة لحماية النظام المالي، إذ تتيح للبنك المركزي مراقبة أعضاء النظام المالي لتفادي حدوث الأزمات المالية، وتساهم كذلك أنواع وسائل الدفع المبتكرة في تعزيز الأمان والحماية من الأخطار التي قد تتعرض لها عمليات الدفع.

وقد جاءت عصrone وتحديث وسائل الدفع في البنوك نتيجة للتطورات التي شهدتها الصناعة البنكية، مما استدعى ضرورة استبدال الوسائل التقليدية بأخرى إلكترونية أكثر كفاءة، تسهم في رفع أداء البنوك وبالتالي زيادة إيراداتها المالية. كما تساعد هذه الوسائل الحديثة على الحد من مخاطر السيولة النقدية المرتبطة بالنشاط البنكي. وتسعى اليوم معظم دول العالم، بما في ذلك الجزائر، إلى تحديث وعصرنة وسائل وأنظمة الدفع الإلكتروني من خلال مواكبة مختلف الأنظمة والمعايير البنكية العالمية.²

ومع ظهور وسائل الدفع الإلكترونية والاعتماد المتزايد عليها، أدى ذلك إلى تحسين أداء الخدمات البنكية بالاعتماد على وسائل إلكترونية قادرة على تقديم الخدمات بشكل أفضل. كما أن تقديم البنوك لخدماتها عبر شبكة الإنترنت ساهم في تخفيض تكلفة الخدمات البنكية وتقليص التكاليف التشغيلية، مما انعكس إيجاباً على أداء البنوك وزيادة إيراداتها المالية.

¹ - محمد عبد حسين الطائي، التجارة الإلكترونية المستقبل الواعد للأجيال القادمة، الطبعة الثانية، دار الثقافة للنشر والتوزيع، 2013، ص 185-189.

² - بوعيشة علي وبلعروسي جميلة، "وسائل الدفع الإلكترونية ودورها في رفع الإيرادات المالية للبنوك التجارية"، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر أكاديمي، تخصص مالية المؤسسات، قسم العلوم التجارية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة أحمد دراية أدرار، ولاية أدرار، السنة الجامعية 2021-2022، ص 20.

المبحث الثاني: جودة الخدمة.

المطلب الأول : الإطار المفاهيمي لجودة الخدمة.

1- تعريف جودة الخدمة: أكدت الدراسات والأبحاث وجود اهتمام متزايد من قبل الباحثين والممارسين

في مجال جودة الخدمة بالسعي نحو تحديد مفهوم واضح لهذا المصطلح، مما أدى إلى ظهور العديد من التعريفات. وتعود صعوبة تعريف جودة الخدمات إلى الخصائص المميزة للخدمات مقارنة بالسلع المادية، الأمر الذي حال دون التوصل إلى تعريف موحد لها. ومع ذلك، يميل العديد من الكتاب إلى النظر إلى جودة الخدمة بوصفها ناتج مقارنة بين توقعات العملاء وإدراكهم لمستوى الأداء الفعلي للخدمة. ونظرًا لتعدد التعاريف بتعدد المهتمين بهذا المجال، سيتم عرض أبرز هذه التعاريف بغرض التوصل إلى مفهوم عام لجودة الخدمة وفقًا لما يلي:

- **عرفت جودة الخدمات على أنها** "تقييم كلي لخدمات الناتجة عن مقارنة بين توقعات العملاء والأداء المحقق. لخدمة ما".¹
- **تعرف بأنها:** "هي جودة الخدمات المقدمة سواء كانت المتوقعة أو المدركة أي التي يتوقعها العملاء أو يدركونها في الواقع الفعلي، وهي المحدد الرئيسي لرضا العميل أو عدم رضاه حيث يعتبر في الوقت نفسه من الأولويات الرئيسية التي تريد تعزيز مستوى الجودة في خدماتها".²
- يتضح من التعريفات السابقة أن الجودة المدركة تركز أساساً على الحكم أو التقدير الشخصي للزبائن. وبناءً عليه، يجب أن يُنظر إلى جودة الخدمة من منظور الزبون، حيث إن توافق إدراك الزبائن للخدمة

¹- نور الدين بوعنان، **جودة الخدمات وأثرها على رضا العملاء**، مذكرة ماجستير غير منشورة، جامعة محمد بوضياف المسيلة: كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير والعلوم التجارية قسم التسيير، 2006-2007، ص 65.

²- أو سليمان سمية، **"إستراتيجية جودة الخدمات وأثرها على تحقيق وتنمية الميزة التنافسية لشركات التأمين في الجزائر، دراسة حالة شركة أسا للتأمينات"**، رسالة دكتوراه، تخصص إدارة الموارد البشرية، قسم التنظيم السياسي والإداري، كلية العلوم السياسية والعلاقات الدولية، جامعة الجزائر 3، السنة الجامعية 2021-2022، ص 25/24

مع توقعاتهم يؤدي إلى رضاهم عنها، بينما يعتبر تجاوز الخدمة لتوقعاتهم دليلاً على تميزها. في المقابل، إذا جاءت الخدمة دون مستوى التوقعات، فإنها تصنف على أنها رديئة، مما يؤدي إلى عدم رضا الزبون. وبشكل عام، تمثل جودة الخدمة مفهوماً يعكس تقييم الزبون لمستوى التميز أو التفوق الكلي في أداء الخدمة.

2- خصائص جودة الخدمة: تتسم جودة الخدمة بمجموعة من الخصائص التي تميزها عن جودة السلع المادية، ومن أهم هذه الخصائص:

- **اللاعينية (اللاملموسة):** الخدمات بطبيعتها غير ملموسة، إذ لا يمكن رؤيتها أو لمسها أو تملكها قبل الحصول عليها، مما يصعب على العملاء تقييم جودتها مسبقاً.
- **عدم التجانس (التباين):** تختلف الخدمات في جودتها من وقت لآخر، ومن مقدم خدمة إلى آخر، بل ومن مستهلك إلى آخر، مما يجعل تحقيق التجانس والاستمرارية تحدياً كبيراً.
- **التلازم بين الإنتاج والاستهلاك:** يتم إنتاج واستهلاك الخدمة غالباً في آن واحد، فلا يمكن فصل العملية الإنتاجية عن لحظة تقديمها للمستهلك، مما يعني أن التفاعل البشري يلعب دوراً رئيسياً في تحديد جودتها.
- **عدم القابلية للتخزين:** على عكس السلع المادية، لا يمكن تخزين الخدمات لاستخدامها لاحقاً، مما يجعل إدارة الطلب على الخدمات مسألة حيوية لضمان الحفاظ على الجودة.
- **تأثير العميل في الجودة:** يساهم العميل بشكل مباشر في عملية تقديم الخدمة، حيث يتأثر مستوى جودة الخدمة بدرجة مشاركة العميل وتوقعاته وتفاعله أثناء الحصول عليها.¹
- **صعوبة القياس الدقيق:** نظراً لطبيعة الخدمات غير الملموسة والمعتمدة على الأحكام الشخصية، فإن

¹ - محمود جاسم الصميدعي ووردينة عثمان يوسف، تسويق الخدمات، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الأردن، 2010، ص 92، 93.

تقييم جودة الخدمة يكون غالباً ذاتياً ويعتمد على انطباعات العملاء وتجاربهم الفردية.

3- أهمية جودة الخدمة: تكمن أهمية جودة الخدمة كما يلي:

- تلعب جودة الخدمة دوراً هاماً في تصميم منتج الخدمة و تسويقه، حيث أنها ذات أهمية لكل من مقدمي الخدمات والمستفيدين منها؛ وقد تزايد إدراك المنظمات الخدمية لأهمية ودور تطبيق إدارة الجودة في تحقيق الميزة التنافسية.

المطلب الثاني: أبعاد جودة الخدمة.

بالنسبة لأبعاد جودة الخدمة عموماً فيعتبر التصنيف الذي قدمه الباحثين الثلاثة فيما يتعلق بجودة الخدمات والأبعاد المحددة لها من (Parasurman, Zeitham and Berry) أهم الإسهامات في هذا المجال، حيث قدم الباحثين الثلاثة عشرة (10) أبعاد لقياس جودة الخدمة، وهذه الأبعاد تنطبق بدورها على جودة الخدمة الإدارية وتتمثل هذه الأبعاد فيما يلي:

- **الأشياء الملموسة** تؤثر المستلزمات المادية المرافقة لتقديم الخدمة (التسهيلات، التصميم الداخلي، طبيعة الأجهزة والمعدات الأفراد...الخ) بشكل وآخر على تقييم جودة الخدمة من للمستفيد وتجعله واثقاً من حصوله على الخدمة المطلوبة وفقاً لما يتوقع أن يحصل عليها، وهنا تلعب قدرات مقدم الخدمة ومستوى المعرفة لديه الدور الكبير في تحقيق ذلك، حيث أن مقدم الخدمة الذي يتمتع بالموصفات المطلوبة (المعرفة للباقة، الخدمة السريعة الاستجابة) فإنه سوف يجسد المصداقية في تقديم وجهة نظر المستفيد منها.

- **المصداقية**: وتعتمد بشكل أساسي على إمكانية وقدرة مقدم الخدمة على إعطاء الثقة التي تضفي الخدمة.

- **الاستجابة**: ويقصد بها قدرة مقدم الخدمة على أداء وتقديم الخدمة الموجودة بشكل جيد ودقيق، وأن

هذه الخدمة تقدم من خلال الاعتماد على الأفراد والمعدات وغيرها.¹

- **الجدارة:** وتمثل مدى استعداد مقدم الخدمة على تقديم المساعدة للمستفيد أو حل مشاكله.
- **الأمان:** تلعب هذه الخاصية دورا كبيرا وفعال في جذب الزبائن لطلب الخدمة، لأن توفر عنصر الأمان والثقة يشكل نقطة أساسية بالنسبة للمستفيد.
- **الإعتمادية:** وتشير إلى قدرة المقدم على أداء أو إنجاز الخدمة بالشكل الجيد والدقيق، وبشكل يعتمد عليه، فالمستفيد ينظر إلى مقدم الخدمة بأن يقدم له خدمة دقيقة وبإنجاز عالي يمكن الوثوق بها ولاعتماد عليه.
- **المعاملة اللطيفة:** أي أن المستفيد تهمة الكيفية والأسلوب الذي يتبعه مقدم الخدمة عند تقديمه لهذه الخدمة، فالأسلوب اللطيف والكلمات الطيبة والمعاملة الحسنة لها وقع كبير في نفس المستفيد وتؤثر على تقييمه لجودة الخدمة.
- **الإتصال:** يشير على قدرة مقدم الخدمة على تنوير المستفيد حول طبيعة الخدمة المقدمة، والدور الذي يلعبه المستفيد من أجل الحصول على الجودة المطلوبة من الخدمة.
- درجة فهم المقدم للخدمة وتشمل بذل الجهد لفهم الزبون، حاجاته ورغباته، وإعطائه عناية شخصية.
- إمكانية الحصول على الخدمة: هذه تشير إلى إمكانية الحصول على الخدمة بكل سهولة، وبالتالي الخدمة المقدمة سهلة المنال ويمكن للمستفيد الحصول عليها متى أراد ذلك.²

¹ - خضير كاضم محمود، إدارة الجودة وخدمة العملاء، طه، دار المسيرة للنشر والتوزيع الأردن، 2015، ص 217-221.

² - حميد الطائي وبشير العلاق، تسويق الخدمات، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2009، ص 246.

المطلب الثالث: العلاقة بين أنظمة الدفع الإلكتروني وجودة الخدمة في المؤسسات.

تحرص المؤسسات الحديثة، وعلى رأسها المؤسسات المالية والمصرفية، على تطوير خدماتها بشكل مستمر بغية تحسين جودة الأداء وتلبية متطلبات العملاء، خاصة في ظل التحول الرقمي السريع الذي يشهده قطاع الأعمال. وتُعد أنظمة الدفع الإلكتروني من أبرز الأدوات التي ساهمت في إعادة تشكيل تجربة الخدمة داخل المؤسسات، من خلال إتاحة وسائل دفع مرنة وسريعة وآمنة، الأمر الذي انعكس إيجاباً على جودة الخدمات المقدمة. تتمثل العلاقة بين الدفع الإلكتروني وجودة الخدمة في المؤسسات في مجموعة من المنافع المتبادلة، من بينها:

- **تحقيق ميزة تنافسية:** إذ تساعد خدمات الدفع الإلكتروني المؤسسات على التفوق في السوق من خلال تقديم خدمات أسرع وأكثر سهولة، ما يعزز مكانتها بين المنافسين.¹
- **زيادة الربحية على المدى الطويل:** من خلال خفض التكاليف التشغيلية وتحسين كفاءة المعاملات، تسهم أنظمة الدفع الإلكتروني في تعزيز مؤشرات الربحية، لاسيما عند التعامل مع شرائح واسعة من العملاء.
- **فتح فرص تسويقية جديدة:** تُمكن هذه الأنظمة المؤسسات من استخدام تقنيات التسويق الرقمي، واستقطاب عملاء جدد من خلال قنوات إلكترونية متعددة، خاصة مع انتشار التجارة الإلكترونية والمعاملات عن بُعد.
- **توسيع نطاق الخدمة:** تتيح أنظمة الدفع الإلكتروني الوصول إلى العملاء في أي مكان وفي أي وقت، دون الحاجة إلى التواجد المادي، ما يرفع من كفاءة الخدمة ويقلل من أوقات الانتظار.
- **تحسين جودة الخدمة بشكل عام:** تتميز المعاملات الرقمية بالدقة والسرعة وتقليل الأخطاء البشرية،

¹ - نعيمة سلمان، دور جودة الخدمات المصرفية في كسب رضا الزبون دراسة حالة القرض الشعبي الجزائري وبنك البركة، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة الماستر أكاديمي في العلوم الاقتصادية، تخصص مالية وبنوك، غير منشورة، جامعة قاصدي مرياح ورقلة، 2012-2013، ص 07

ما يزيد من رضا العملاء، ويخلق بيئة خدمية تتسم بالكفاءة والتجاوب الفوري.¹

- وبناء على ما سبق، يمكن القول إن العلاقة بين الدفع الإلكتروني وجودة الخدمة علاقة طردية، حيث يؤدي تحسين وتطوير أنظمة الدفع الإلكتروني إلى رفع مستوى جودة الخدمات، وبالتالي دعم تنافسية المؤسسة ورضا عملائها في بيئة رقمية متطورة.

¹ - نوال بن عمارة، وسائل الدفع الإلكترونية الأفاق والتحديات ، محاضرات أقيمت بقسم العلوم الاقتصادية، كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية، جامعة ورقلة، ص 14 ، على الموقع الإلكتروني: <http://www.douis.free.fr> ، تاريخ الاطلاع:

المبحث الثالث: الدراسات السابقة.

المطلب الأول: الدراسات السابقة باللغة العربية.

1- دراسة فليسي ليندة (2011-2012):

جاءت هذه الدراسة بعنوان: "واقع جودة الخدمات في المنظمات ودورها في تحقيق الأداء - دراسة حالة جامعة أمحمد بوقرة بومرداس"، حيث انطلقت الباحثة من إشكالية مفادها: "ما مدى مساهمة جودة الخدمات في تحقيق الأداء المتميز في المنظمة؟"، وسعت من خلالها إلى إبراز واقع قياس الأداء في منظمات الخدمة في ظل تطبيق إدارة الجودة الشاملة، إضافة إلى الكشف عن مدى توظيف مفهوم "الأداء المتميز" في المنظمات الجزائرية وعلاقته بجودة الخدمات.

وتوصلت الباحثة في ختام دراستها إلى أن تحقيق الأداء المتميز يتطلب مجموعة من المقومات الأساسية، على رأسها وجود نظام لتأكيد الجودة الشاملة، ونظام معلومات متكامل، وإدارة موارد بشرية فعالة. كما أكدت أن القيادة الفعالة تلعب دورًا محوريًا في ترسيخ الأسس والمعايير التي تضمن تحقيق الأداء المتميز، ما ينعكس إيجابًا على جودة الخدمات واستمرارية المنظمة في السوق ومواكبتها للتغيرات والتحديات.

2- دراسة نعيمة سلمان (2012-2013):

تناولت هذه الدراسة موضوع "دور جودة الخدمات المصرفية في كسب رضا الزبون - دراسة حالة القرض الشعبي الجزائري وبنك البركة وكالتي الأغواط"، حيث سعت الباحثة إلى معرفة مدى تأثير جودة الخدمات البنكية في تحقيق رضا الزبائن، وذلك من خلال دراسة ميدانية على مؤسستين مصرفيتين. وقد انطلقت من فرضية مفادها أن جودة الخدمات البنكية تمثل أحد العوامل الجوهرية في تعزيز ولاء الزبون وضمن استمراريته.

وقد خلصت الدراسة إلى وجود علاقة قوية بين جودة الخدمات ورضا الزبون، حيث أظهرت النتائج أن التحسين المستمر لعناصر الخدمة كسرعة الأداء، ودقة المعاملات، واحترافية التعامل، يساهم بشكل كبير في زيادة رضا الزبائن وتحقيق ميزة تنافسية للمؤسسات المصرفية.

3- دراسة بوعيشة علي وبلعروسي جميلة (2021-2022):

جاءت هذه الدراسة تحت عنوان: "وسائل الدفع الإلكترونية ودورها في رفع الإيرادات المالية للبنوك التجارية"، حيث سعت إلى تسليط الضوء على مدى مساهمة استخدام وسائل الدفع الإلكترونية الحديثة في تحسين الإيرادات المالية للقطاع المصرفي. وانطلقت الدراسة من إشكالية رئيسية مفادها: "ما مدى تأثير الاعتماد على وسائل الدفع الإلكترونية في رفع كفاءة الأداء المالي للبنوك؟" وتوصل الباحثان إلى أن تبني البنوك التجارية الجزائرية لوسائل الدفع الإلكترونية مثل بطاقات الدفع، ونقاط البيع، وخدمات الدفع عبر الهاتف المحمول، ساهم بشكل واضح في تسريع وتيرة المعاملات، وتقليل التكاليف التشغيلية، وزيادة حجم الإيرادات. كما أكدت الدراسة على ضرورة تكثيف الوعي لدى الزبائن بأهمية هذه الوسائل وتعزيز الثقة بها.

المطلب الثاني: الدراسات الأجنبية

1- Salem, S., & Sid Ahmad, M. (2024). **The impact of electronic payment methods on improving the quality of banking services in the Bethlehem and Hebron governorates from the perspective of their employees**. Ahliya Journal of Business Technology and MEAN Economies.

هدفت هذه الدراسة إلى تحديد تأثير وسائل الدفع الإلكترونية على جودة الخدمات المصرفية في البنوك العاملة في الأراضي الفلسطينية. اعتمد الباحثان على بيانات أولية تم جمعها من خلال استبيان وُزِعَ على موظفي البنوك في مدينتي بيت لحم والخليل. وقد أظهرت الدراسة وجود تأثيرات إيجابية ذات دلالة إحصائية بين تطوير وسائل الدفع الإلكترونية المختلفة في البنوك الفلسطينية وجودة خدماتها

المصرفية. وقد تم الاعتماد على هذه الدراسة لدعم التحليل النظري لمذكرتنا من حيث العلاقة المباشرة بين تقنيات الدفع الإلكتروني وفعالية الخدمة.

2- Madu, F.N., Onodugo, V.A., & Isichei, E.E. (2022). Electronic payment system and financial sustainability of tertiary institutions in Nigeria. *African Journal of Economic and Management Studies*, 13(4), 683–696.

تناولت هذه الدراسة العلاقة بين تبني أنظمة الدفع الإلكتروني والاستدامة المالية في مؤسسات التعليم العالي بنيجيريا، مع دراسة الأثر الوسيط للقدرات التكنولوجية. توصل الباحثون إلى أن الدفع الإلكتروني يحسن الأداء المالي ويعزز كفاءة التحصيل وتقديم الخدمات، مما يعكس دور هذه الأنظمة في تعزيز جودة الخدمة المؤسسية. وقد تم توظيف هذه الدراسة في مذكرتنا لإبراز الآثار غير المباشرة للدفع الإلكتروني على فعالية وجودة الخدمات المقدمة داخل المؤسسة.

3- Chukwu, K.O., Ubah, C.B., & Njideka, E.C. (2021) Electronic Payment System and Customer Satisfaction in Nigerian Banking System. *International Journal of Scientific and Management Research*, 4(5).

هدفت هذه الدراسة إلى تقييم تأثير أنظمة الدفع الإلكتروني، وخاصة أجهزة الصراف الآلي ونقاط البيع، على رضا العملاء في القطاع المصرفي النيجيري. استخدمت الدراسة استبيانًا ميدانيًا على عينة من العملاء، وتوصلت إلى أن الدفع الإلكتروني يمكن أن يسهم بشكل كبير في رفع مستوى رضا الزبائن عند توافر البنية التحتية والخدمة الجيدة. وقد ساعدت هذه الدراسة في دعم مذكرتنا من خلال التركيز على البعد العملي لجودة الخدمة المرتبطة بالدفع الإلكتروني.

المطلب الثالث: المقارنة بين الدراسات السابقة والحالية.

في هذا المطلب، سنقوم بمقارنة بين الدراسات السابقة العربية والأجنبية التي تناولت موضوع أنظمة الدفع الإلكتروني وجودة الخدمات في المؤسسات. سنوضح أوجه التشابه والاختلاف بين هذه الدراسات ونقدم تحليلًا للتوجهات المختلفة التي تناولتها.

❖ أوجه التشابه بين الدراسات السابقة:

1- التركيز على أهمية أنظمة الدفع الإلكتروني في تحسين جودة الخدمات: جميع الدراسات، سواء كانت عربية أو أجنبية، تتفق على أن أنظمة الدفع الإلكتروني تساهم بشكل كبير في تحسين جودة الخدمات المقدمة للعملاء. هذه الأنظمة تساعد المؤسسات في تقليل الوقت المستغرق في المعاملات، زيادة دقة العمليات، و تحسين رضا العملاء. على سبيل المثال، دراسة "سلمان نعيمة" (2012-2013) على البنوك الجزائرية تؤكد أن التحسين المستمر لخدمات الدفع الإلكتروني يعد عاملاً مهماً لزيادة رضا الزبائن. كما أن دراسة (Madu et al. (2022) أظهرت أن أنظمة الدفع الإلكتروني لها دور حيوي في تحسين الخدمات المالية داخل المؤسسات في نيجيريا.

2- استخدام الأدوات البحثية الميدانية: جميع الدراسات اعتمدت على المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت الاستبيانات كأداة رئيسية لجمع البيانات من العينات الميدانية. تم جمع بيانات من العملاء في البنوك أو مؤسسات الخدمة الإلكترونية وتحليلها لفهم تأثير الدفع الإلكتروني على رضا العملاء وجودة الخدمة.

3- القياس باستخدام نموذج (SERVQUAL): استخدم العديد من الباحثين نموذج (SERVQUAL) في تحليل جودة الخدمات الإلكترونية. حيث اعتمد هذا النموذج في الدراسة الحالية وكذلك في دراسة فليسي ليندة (2011-2012)، الذي قدم تحليلاً لأبعاد مثل الموثوقية، الاستجابة، الأمان، والتعاطف في خدمات المؤسسات الإلكترونية.

❖ أوجه الاختلاف بين الدراسات السابقة:

• التركيز الجغرافي:

الدراسات العربية، مثل دراسة سلمان نعيمة و فليسي ليندة، تركز بشكل أساسي على البنوك الجزائرية أو الجامعات الجزائرية، حيث تعكس التحديات المحلية مثل ضعف الوعي بخدمات الدفع

الإلكتروني بين العملاء، مما يساهم في ببطء تبني هذه الأنظمة.

في المقابل، الدراسات الأجنبية، مثل (Madu et al. (2022) و (Chukwu et al. (2021)، تناولت القطاع المصرفي في نيجيريا وفلسطين، حيث يتم تبني التقنيات الرقمية بشكل أسرع، ولكن تواجه بعض البلدان تحديات في البنية التحتية التكنولوجية.

• توجهات البحث:

الدراسات العربية تركز بشكل كبير على قياس جودة الخدمات في السياق المحلي، مثل مدى رضا العملاء عن خدمات الدفع الإلكتروني في البنوك الجزائرية وتحديد المجالات التي تحتاج إلى تحسين. أما الدراسات الأجنبية، فقد تطرقت إلى الاستدامة المالية في المؤسسات التعليمية في نيجيريا (Madu et al. 2022) وتأثير الدفع الإلكتروني على التحصيل المالي في الجامعات، ما يعكس تنوع المجالات التي تشملها هذه الأنظمة.

• التحديات المحلية والدولية:

في الدراسات العربية، مثل دراسة بريس عبد القادر، تم الإشارة إلى التحديات المرتبطة بضعف البنية التحتية و ضعف الوعي لدى الزبائن باستخدام أنظمة الدفع الإلكتروني. كما لوحظ أن القطاع المصرفي في الجزائر لا يزال يعاني من مقاومة بعض العملاء للتقنيات الحديثة.

أما الدراسات الأجنبية، فقد تناولت القيود التشريعية و الفجوات في الفهم بين العملاء في بعض البلدان مثل نيجيريا، حيث يؤدي غياب إطار قانوني قوي إلى تباطؤ في تبني أنظمة الدفع الإلكتروني.

• ما يميز الدراسة الحالية:

- الشمولية والتكامل: دراستنا تميزت بشمولها لجميع الجوانب المرتبطة ب أنظمة الدفع الإلكتروني وجودة الخدمة في المؤسسات، حيث لا تقتصر على قياس فعالية الخدمات فقط، بل تشمل أيضًا تحليل التأثير على الاستدامة المالية و التحسين المستدام للخدمات.

- التركيز على السوق الجزائري: الدراسة الحالية تركز بشكل خاص على السوق الجزائري، مع تسليط الضوء على الظروف الاقتصادية و التكنولوجيا في الجزائر التي قد تؤثر على تبني الأنظمة الإلكترونية. كما نأخذ في الاعتبار التغيرات الاقتصادية الأخيرة وتأثيرها على جودة الخدمات في المؤسسات الجزائرية.
- المقارنة بين الدراسات العربية والأجنبية: على عكس العديد من الدراسات السابقة التي ركزت على سوق واحد فقط، قامت دراستنا بإجراء مقارنة بين السياقات المحلية والدولية، مما يوفر فهماً أعمق لتأثير أنظمة الدفع الإلكتروني عبر بيئات اقتصادية وثقافية متنوعة.

في هذا الفصل، تم التأكيد على أن أنظمة الدفع الإلكتروني أصبحت عنصرًا أساسيًا لا غنى عنه لتحسين جودة الخدمات في المؤسسات. استعرض الفصل المفاهيم الأساسية للدفع الإلكتروني، أنواعه، وخصائصه، مبررًا دوره في تسريع المعاملات وخفض التكاليف. كما تم التطرق إلى مفهوم جودة الخدمة وأهم أبعادها مثل الاعتمادية والاستجابة والأمان. وأبرزت العلاقة الوثيقة بين الدفع الإلكتروني وجودة الخدمة، حيث تساهم هذه الأنظمة في رفع رضا العملاء وكفاءة الأداء المؤسسي. ويُعد هذا الفصل تمهيدًا نظريًا للدراسة التطبيقية القادمة.

الفصل الثاني:
دراسة ميدانية على عينة
من عملاء بنك الجزائر
الخارجي (BEA)
وكالة غرداية

الفصل الثاني دراسة ميدانية بنك الجزائر الخارجي (BEA) وكالة غرداية

تمهيد:

بعدما تطرقنا في الفصل الأول إلى الأدبيات النظرية التي تبلور مضمونها حول دور أنظمة الدفع الإلكتروني في تحسين جودة الخدمات في المؤسسات، وكذا الدراسات السابقة المتعلقة بهذا الموضوع سنحاول في هذا الفصل إجراء دراسة ميدانية على ما تم دراسته نظريا بإحدى المؤسسات الجزائرية وهي مؤسسة مالية مصرفية متمثلة في بنك الجزائر الخارجي (BEA) وكالة غرداية، وعليه تم تقسيم هذا الفصل إلى مبحثين كالتالي:

المبحث الأول: تقديم عام لوكالة (BEA) غرداية، وذلك من خلال التعريف بالمؤسسة وكذلك نشاطها وأهدافها، ثم تقديم نبذة تاريخية عن المؤسسة محل الدراسة مع شرح هيكلها التنظيمي.

المبحث الثاني: الإجراءات المنهجية للدراسة التطبيقية، حيث يتم التطرق فيه إلى الإطار المنهجي للدراسة ويشمل منهج و مجتمع الدراسة، أداة الدراسة والأدوات الإحصائية المستخدمة، صدق وثبات أداة الدراسة، ثم استعراض وتحليل نتائج الدراسة وتفسيرها من خلال وصف خصائص مجتمع الدراسة، عرض نتائج الدراسة وتحليلها، وفي الأخير اختبار الفرضيات وتفسير نتائجها .

الفصل الثاني دراسة ميدانية بنك الجزائر الخارجي (BEA) وكالة غرداية

المبحث الأول: تقديم عام للمؤسسة محل الدراسة الميدانية.

تعد المؤسسات المالية من أهم الركائز الداعمة للاقتصاد الوطني، لما لها من دور فعال في تعبئة الموارد المالية وتوجيهها نحو الاستثمار ومختلف الخدمات، وفي هذا الإطار يبرز بنك الجزائر الخارجي كواحد من أبرز البنوك العمومية التي ساهمت في دعم النشاط الاقتصادي والتجاري داخل الجزائر وخارجها، وانطلاقا من أهمية هذا البنك في المنظومة المصرفية الوطنية، سيتم في هذا المبحث تقديم عام حول نشأته، تنظيمه الإداري، أهميته وأهدافه، مع التركيز على وكالة غرداية محل الدراسة الميدانية.

المطلب الأول: نبذة عامة حول بنك الجزائر الخارجي

في إطار دراستنا الميدانية، رثأينا تسليط الضوء على المؤسسة محل الدراسة الميدانية من خلال تقديم نظرة شاملة حول بنك الجزائر الخارجي، باعتباره من أبرز البنوك العمومية الفاعلة في الساحة المصرفية الجزائرية، ويساعد هذا التقديم في فهم السياق المؤسسي الذي تعمل فيه هذه الهيئة المالية، مما يتيح لنا الربط بين الجوانب النظرية للدراسة والتطبيقات العملية في بيئة عمل واقعية.

أولا: نشأة بنك الجزائر الخارجي

يعد بنك الجزائر الخارجي (Banque Extérieure d'Algérie - BEA) من بين أهم المؤسسات المالية العمومية في الجزائر، وقد لعب دورا محوريا في دعم الاقتصاد الوطني وتمويل المبادلات التجارية الدولية، تأسس البنك بموجب الأمر رقم 204/67 المؤرخ في 1 أكتوبر 1967، كشركة وطنية اقتصادية تهدف إلى تسهيل وتطوير العلاقات الاقتصادية والمالية للجزائر في إطار السياسة الوطنية للتخطيط.

- شهد البنك في بداياته عمليات اندماج مع عدة مؤسسات مصرفية أجنبية، نذكر منها:
- القرض الليوني (Crédit Lyonnais) في أكتوبر 1967؛
- الشركة العامة (Société Générale) في ديسمبر 1967؛

الفصل الثاني دراسة ميدانية بنك الجزائر الخارجي (BEA) وكالة غرداية

- بنك باركلي المحدود (Barclays Bank Ltd) في أفريل 1968؛

- قرض الشمال (Crédit du Nord) في ماي 1968؛

- البنك الصناعي الجزائري والبحر الأبيض المتوسط (BIAM) في ماي 1968.

إبتداء من 1 جوان 1968، بدأ البنك يعرف استقرارا مؤسساتيا، برأسمال قدره 20 مليون دينار جزائري، ونتيجة للإصلاحات الاقتصادية التي شهدتها الجزائر في ثمانينيات القرن الماضي، تم تحويل البنك إلى شركة ذات أسهم بموجب قانون 88/06 المؤرخ في 12 جانفي 1988، برأسمال أولي قدره 1 مليار دينار جزائري، مقسم إلى 160 سهما، وبحلول سنة 1996، ارتفع رأسمال البنك إلى 5.6 مليار دينار، ومع مطلع الألفية الثالثة، توسعت عمليات البنك ليصبح الشريك المالي لعدد من كبريات المؤسسات الوطنية مثل سوناطراك وشركات النقل الجوي، حيث يقدم لها مختلف أنواع التمويل، وفي سنة 2011، عرف البنك تحولا تنظيميا نوعيا بإنشاء أول وكالة ذات خدمة حرة (Service Libre) وسط العاصمة الجزائر، كما تم رفع رأسماله إلى 76.1 مليار دينار جزائري.

ثانيا: التنظيم الإداري لبنك الجزائر الخارجي.

يتفرد بنك الجزائر الخارجي بتنظيمه الإداري المتميز مقارنة بباقي البنوك التجارية، حيث يراعي في تنظيمه الفاعلية التشغيلية وتكامل المهام، ويتكون من مدير عام على رأس المؤسسة، تليه مديريات تنفيذية متخصصة تشمل مجالات التمويل الدولي، الموارد البشرية، الرقابة، الرقمنة، والشبكة البنكية الوطنية والدولية، وتشمل أبرز هذه المديريات:

- **مديرية التمويل الدولي:** تعنى بإدارة علاقات البنك مع الخارج، وتمويل التجارة الدولية، وتقديم خدمات بنكية للمؤسسات المستوردة والمصدرة؛
- **مديرية الموارد البشرية:** تتولى تسيير المسار المهني للموظفين، والتوظيف، والتكوين، والتحفيزات؛

الفصل الثاني دراسة ميدانية بنك الجزائر الخارجي (BEA) وكالة غرداية

- مديرية الرقابة الداخلية والمطابقة: تسهر على مراقبة مدى احترام الإجراءات والقوانين التنظيمية، وضمان الشفافية والنزاهة في المعاملات؛
 - مديرية الرقمنة والتحول التكنولوجي: تواكب تحديات الرقمنة في القطاع المصرفي، وتعمل على تطوير الحلول الرقمية لتحسين جودة الخدمات؛
 - مديرية الشبكة البنكية الوطنية والدولية: تشرف على تسيير الفروع داخل الوطن وخارجه، وتضمن التنسيق الفعال بينها وبين الإدارة المركزية.
- يعكس هذا التنظيم الهيكلي حرص البنك على التخصص وتوزيع المهام بفعالية، بما يعزز من سرعة اتخاذ القرار وجودة الخدمات البنكية المقدمة.

المطلب الثاني: تعريف وكالة بنك الجزائر الخارجي - غرداية (028)

تعد وكالة بنك الجزائر الخارجي بغرداية إحدى الوكالات المحلية التابعة للبنك الأم، وتلعب دورا محوريا في تنفيذ السياسات المصرفية على المستوى المحلي والجهوي، ما يستدعي فهم دورها من خلال الوقوف على تعريفها وطبيعة تنظيمها الإداري والوظيفي.

أولا : نبذة تعريفية عن وكالة غرداية

تعد وكالة بنك الجزائر الخارجي بغرداية (الرمز 028) واحدة من الوكالات التابعة للمديرية الجهوية للجنوب (ورقلة)، تم إنشاؤها سنة 1978 بهدف توسيع شبكة البنك نحو الجنوب، وتوفير خدمات مصرفية فعالة للمواطنين والمؤسسات بولاية غرداية، خاصة باعتبارها الوكالة الوحيدة في الولاية.

تتواجد الوكالة في موقع إستراتيجي بقلب مدينة غرداية، مما يمنحها سهولة الوصول للزبائن، وقد ساهمت بشكل كبير في تحسين الخدمات البنكية المحلية وتسهيل العمليات التجارية والمالية.

الفصل الثاني دراسة ميدانية بنك الجزائر الخارجي (BEA) وكالة غرداية

ثانيا: التنظيم الإداري للوكالة.

يتشكل التنظيم الإداري لوكالة غرداية من مدير الوكالة ونائب المدير، تحت إشرافهما تتوزع المصالح

حسب التخصصات التالية:

- مصلحة التجارة الخارجية، وتضم:
 - قسم التوطين والتسوية البنكية.
 - قسم تمويل عمليات التصدير.
 - قسم الاعتماد المستندي.
- مصلحة الالتزامات والضمانات:
 - قسم الالتزامات.
 - قسم المنازعات.
- مصلحة التسيير الإداري والمستخدمين.
- مصلحة العلاقات مع الزبائن.
- مصلحة الصندوق، وتشمل:
 - قسم العمليات الأمامية؛
 - قسم العمليات الخلفية؛
 - الصندوق الرئيسي.
- شباك الصرف اليدوي والحسابات بالعملات الأجنبية.
- قسم التحويلات المالية والتعويض الإلكتروني.

الفصل الثاني دراسة ميدانية بنك الجزائر الخارجي (BEA) وكالة غرداية

المطلب الثالث: أهداف ومهام وكالة غرداية

تسعى وكالة غرداية التابعة لبنك الجزائر الخارجي إلى تحقيق جملة من الأهداف التي تنسجم مع التوجهات العامة للبنك الأم، وتضطلع الوكالة بعدة مهام مالية وخدمائية تهدف إلى دعم النشاط الاقتصادي المحلي وتعزيز الشمول المالي في المنطقة.

أولاً: أهداف وكالة غرداية

تهدف وكالة بنك الجزائر الخارجي بغرداية إلى ما يلي:

- المساهمة في التنمية الاقتصادية من خلال تمويل المؤسسات والمشاريع الاستثمارية؛
- تشجيع التشغيل عبر تمويل مشاريع الشباب في إطار برامج الدعم الحكومية؛
- ترسيخ ثقافة الادخار كآلية أساسية للتمويل؛
- تحسين جودة الخدمات البنكية واستقطاب الزبائن عبر تحفيزات وعروض تنافسية.

ثانياً: مهام وكالة غرداية

تضطلع الوكالة بعدة مهام على الصعيدين الداخلي والخارجي كالآتي :

أ) على المستوى الداخلي:

- استقبال الودائع بأنواعها من الأفراد والمؤسسات؛
- تقديم القروض القصيرة والمتوسطة الأجل؛
- إدارة الحسابات والمعاملات اليومية بالعملة المحلية والأجنبية؛
- تسوية الشيكات ومتابعة العمليات البنكية.

ب) على المستوى الخارجي:

- تمويل المبادلات التجارية مع الخارج؛
- توفير الضمانات البنكية للمصدرين والمستوردين؛
- القيام بعمليات الصرف والتحويل؛
- دعم تصدير المنتجات الجزائرية وتشجيع الاستثمار في المشاريع الإنتاجية.

الفصل الثاني دراسة ميدانية بنك الجزائر الخارجي (BEA) وكالة غرداية

المبحث الثاني : الإجراءات المنهجية و مناقشة نتائج الدراسة

تبقى نتائج أي دراسة مرهونة بالخطوات الإجرائية التي يتخذها الباحث في دراسته الميدانية، وفي هذا المبحث سنتطرق لهذه الإجراءات من خلال تحديد منهج ومجتمع الدراسة، أداة الدراسة والأساليب الإحصائية المستخدمة، صدق وثبات أداة البحث، وهذا ضمن المطلب الأول، أما في المطلب الثاني فسننتقل إلى عرض وتحليل نتائج الدراسة الميدانية.

المطلب الأول: الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة

سنقوم من خلال هذا المطلب عرض منهج الدراسة المستخدم، و مجتمع الدراسة و عينتها، و الأدوات المستخدمة في الدراسة و مصادر الحصول على المعلومات، و المعالجة الإحصائية المستخدمة و فحص صدق أداة الدراسة و إثباتها .

الفرع الأول: طريقة الدراسة.

تعتبر طريقة الدراسة الإطار الذي سنقوم من خلاله بجمع المعلومات المناسبة وتنظيمها للوصول إلى النتائج المتوقعة من هذه الدراسة.

أولاً: منهج الدراسة الميدانية:

من أجل تحقيق أهداف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي لمعالجة الجوانب النظرية من الدراسة، أما الجانب الميداني من الدراسة فقد استخدمنا أسلوب دراسة ميدانية أو دراسة الحالة و الذي يعرف بأنه طريقة في البحث تتناول إحداث و ظواهر و ممارسات موجودة متاحة للدراسة و القياس كما هي دون تدخل الطالب أو الباحث في مجرياتها ويستطيع الباحث أن يتفاعل معها فيصفها ثم يحللها، حيث تهدف هذه الدراسة إلى دراسة " دور أنظمة الدفع الإلكتروني في تحسين جودة الخدمات في المؤسسات " من خلال جمع البيانات عن طريق أداة الاستبيان التي تم تصميمها لهذا الغرض.

الفصل الثاني دراسة ميدانية بنك الجزائر الخارجي (BEA) وكالة غرداية

ثانيا: مجتمع وعينة الدراسة.

نظرا لعدم تقديم إحصائية دقيقة حول العدد الإجمالي لعملاء وكالة بنك الجزائر الخارجي (BEA) - وكالة غرداية، فقد تم اعتماد عينة قصدية غير احتمالية، تمثلت في عدد من العملاء المتاحين والمتعاونين أثناء فترة توزيع الاستبيانات.

فقد تم توزيع 60 استمارة استبيان على مجموعة من العملاء الذين تم اختيارهم بناء على تواجدهم في مقر الوكالة أثناء فترات الإتصال المباشر، وتم اعتماد أسلوب التسليم اليدوي والمقابلة الشفوية مع عمال وموظفي البنك إضافة إلى مجموعة العملاء عينة الدراسة خلال عملية التوزيع، ويبين الجدول التالي تفاصيل توزيع الاستثمارات :

جدول رقم (01): إحصائية استمارات الاستبيان

الاستبيان		البيان
النسبة المئوية	العدد	
100%	60	عدد الاستثمارات الموزعة
93.33 %	56	عدد الاستثمارات المسترجعة
06.66 %	04	عدد الاستثمارات غير المسترجعة
07.14 %	04	عدد الاستثمارات المرفوضة
92.85 %	52	عدد الاستثمارات الصالحة

المصدر: بالاعتماد على نتائج الدراسة.

الفصل الثاني دراسة ميدانية بنك الجزائر الخارجي (BEA) وكالة غرداية

من خلال الجدول رقم (01) يتضح لنا أن العدد الإجمالي للاستثمارات الموزعة قدر بـ 60 استثمار، منها 56 استثمار تم استرجاعها وهو ما يمثل نسبة 93.33 % من حجم العينة الإجمالي، أي أن الفارق يمثل عدد الاستثمارات غير المسترجعة والمقدر بـ 04 استثمارات، في حين قدرت الاستثمارات (المرفوضة) غير الصالحة للتحليل بـ 04 استثمار مرفوضة بالنسبة لما تم استرجاعه من استثمارات أي ما يمثل نسبة 07.14 % والتي تبين أنها غير صالحة بسبب التناقض الملاحظ على مستوى الإجابات التي تحتويها مما يعني عدم جدية الشخص المستجوب وبالتالي تم إلغائها ليصبح العدد الإجمالي للاستثمارات الصالحة للاستعمال يقدر بـ 52 استثمار أي بنسبة 92.85 % تم الاعتماد على إجابات أفرادها للتوصل إلى النتائج المتوقعة من الدراسة.

الفرع الثاني: أداة الدراسة ومصادر جمع المعلومات.

تعد أدوات الدراسة ومصادر جمع البيانات من الأسس المنهجية التي تعتمد عليها البحوث الميدانية في الوصول إلى نتائج دقيقة وموضوعية، وفي هذه الدراسة تم الاعتماد على أدوات كمية نوعية مناسبة لطبيعة الموضوع، إلى جانب مصادر موثوقة لجمع البيانات ذات الصلة بمشكلة البحث.

أولاً: أداة الدراسة

تم الاعتماد في جمع المعلومات على استثمار الاستبيان كأداة لاستقصاء وجمع آراء وإجابات أفراد العينة حتى يتسنى لنا إبراز وجهات نظرهم حول الإطار العام الذي يحكم مجمل الأبعاد المرتبطة بالدور الذي تلعبه متطلبات إدارة البيئة بالمؤسسة على الواقع العملي.

ثانياً: إعداد استثمار الاستبيان.

لمعالجة الجوانب التحليلية للموضوع فقد تم اللجوء إلى جمع البيانات الأولية من خلال الاستبيان كأداة رئيسية للبحث وقد تم تصميمه خصيصاً لهذا الغرض اعتماداً على بعض الدراسات السابقة ذات صلة بموضوع دراستنا وقد شملت استثمار الاستبيان على عدد من العبارات التي تعكس أهداف الدراسة وأسئلتها،

الفصل الثاني دراسة ميدانية بنك الجزائر الخارجي (BEA) وكالة غرداية

بناءً على فرضيات الدراسة ومتغيراتها التابعة (أنظمة الدفع الإلكتروني) والمستقلة (جودة الخدمات)، للإجابة عنها من قبل المبحوثين ، ولقد قسم هذا الاستبيان إلى جزئين رئيسيين (أنظر الملحق رقم 01) كما يلي:

الجزء الأول: البيانات الشخصية وتشمل المتغيرات التالية: (الجنس، سنوات التعامل، المستوى التعليمي، نوع العمل).

الجزء الثاني: يتضمن 10 فقرات تخص متغيرات الدراسة مقسمة على النحو التالي:

تطبيق أنظمة الدفع الإلكتروني (متغير مستقل): يتضمن (10) فقرات تقيس فيها واقع قابلية تطبيق أنظمة الدفع الإلكتروني لدى المؤسسة المصرفية محل الدراسة.

جودة الخدمات المصرفية (متغير تابع): يتضمن (10) فقرة تقيس مدى جودة الخدمات المقدمة من قبل المؤسسة المصرفية محل الدراسة لمختلف عملائها.

وقد كانت معظم الأسئلة لها أجوبة محددة ومغلقة من أجل تسهيل المعالجة الإحصائية لها.

ثالثاً: إجراءات الدراسة الميدانية.

1- الأساليب والبرامج الإحصائية المستخدمة في تحليل نتائج الاستبيان:

لغرض تحقيق أهداف الدراسة والإجابة على إشكالياتها فقد تم استخدام العديد من الأساليب الإحصائية المناسبة باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الإجتماعية (SPSS -V.22) وهذا نظراً لملائمته لمثل هذه الدراسة ، ومحاولة الحصول على نتائج دقيقة قدر الإمكان واستخدام الأساليب الإحصائية التالية:

- **التوزيعات التكرارية والنسبية:** تم اعتماد هذين المؤشرين في كافة عبارات الاستبيان، لمعرفة توجه إجابات أفراد العينة بالنسبة إلى إجمالي العينة لكل متغير؛

- **الوسط الحسابي:** يعتبر من مقاييس النزعة المركزية الأوسع استخداماً ويتم استخدام الوسط الحسابي

لإجابات عينة الدراسة عن المتغير الواحد في الاستبيان لأنه يعبر عن مدى أهمية الفقرة عند أفراد العينة؛

الفصل الثاني دراسة ميدانية بنك الجزائر الخارجي (BEA) وكالة غرداية

- الانحراف المعياري: مقياس من مقاييس التشتت التي تستخدم لقياس وبيان تشتت إجابات مفردات عينة الدراسة حول وسطها الحسابي؛

- معامل الارتباط "بيرسون": لمعرفة نوعية واتجاه العلاقة التي تربط محاور الدراسة؛

- اختبار معامل ألفا كرونباخ : لقياس ثبات فقرات الاستبيان؛

- اختبار "ت" : لدراسة الفروق بين المجموعات الإحصائية.

2- درجات الموافقة على إجابات الاستبيان : و قد تم إعداد الأسئلة على أساس مقياس ليكارت الخماسي

الذي يحتل خمسة إجابات، وهذا من أجل إبراز آراء أفراد العينة في مختلف الأسئلة الموجودة في

الاستبيان لأجل تسهيل ترميز مختلف الإجابات كما هو مبين في الجدول التالي:

الجدول رقم (02): مقياس ليكارت الخماسي

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

المصدر : بناء على مقياس ليكارت الخماسي.

3- مقياس التحليل:

يستخدم هذا المقياس لتحديد طبيعة كل سؤال عند التحليل مرتفع أو منخفض عن طريق تحديد الفئة

التي يقع فيها قيمة المتوسط الحسابي، ويتم حساب ذلك من خلال:

▪ حدود الفئات والتي تتم عن طريق حساب المدى لمقياس ليكارت المستخدم (الخماسي)

$$\text{المدى} = \text{القيمة الكبرى} - \text{القيمة الصغرى} = 5 - 1 = 4$$

▪ طول الفئة وهو عبارة عن المسافة المحسوبة بين درجة إجابة وأخرى والذي يحسب كالاتي:

$$\text{طول الفئة} = \frac{\text{المدى}}{\text{عدد الأوزان}} = \frac{4}{5} = 0.80$$

الفصل الثاني دراسة ميدانية بنك الجزائر الخارجي (BEA) وكالة غرداية

بما أن المتغير الذي يعبر عن الخيارات (موافق بشدة ، موافق ، محايد، غير موافق، غير موافق بشدة) مقياس ترتيبي والأرقام التي تدخل في البرنامج تعبر عن أوزان الخيارات ، نقوم بحساب المتوسط الحسابي (المتوسط المرجح)، وبذلك لحساب مجال المتوسط الحسابي حسب درجات الإجابات يتم إضافة طول الفئة للمجال الأول ويتم ذلك في كل مرة وصولا إلى آخر مجال، والجدول التالي يوضح ذلك:

الجدول رقم (03): مقياس تحليل إجابات الاستبيان

مجال المتوسط الحسابي	مستوى الموافقة
[1.79 – 1]	منخفض جدا
[2.59 – 1.80]	منخفض
[3.39 – 2.60]	مرتفع إلى حد ما
[4.19 – 3.40]	مرتفع
[5.00 – 4.20]	مرتفع جدا

المصدر : بناء على مقياس ليكرت الخماسي.

المطلب الثاني: تحليل النتائج العامة للدراسة.

سيتم مناقشة وتحليل نتائج الدراسة من خلال الفرضيات التي تم صياغتها في بداية الدراسة للوصول إلى إثباتها أو رفضها.

أولا: **الصدق الظاهري:** قبل عرض وتوزيع استمارة الاستبيان تم طرحه على مجموعة من الأساتذة من جامعة غرداية متخصصين في العلوم الاقتصادية والتسيير (أنظر الملحق رقم 02) من أجل التأكد من صحة العبارات، طريقة صياغتها، كذلك منهجية وشكل الاستبيان، وبعد الأخذ بعين الاعتبار مختلف النصائح والتوصيات قمنا بإعداد الشكل النهائي للاستبيان.

الفصل الثاني دراسة ميدانية بنك الجزائر الخارجي (BEA) وكالة غرداية

ثانيا: قياس معامل الثبات والصدق:

يعكس صدق وثبات الاستبيان مدى تجانس نتائج الدراسة، حيث يقصد بثبات أداة الدراسة أن يعطي النتائج نفسها إذا أعيد تطبيق الاستبيان على نفس العينة في نفس الظروف، لذلك قمنا باستخدام معامل الثبات الذي يسمى " ألفا كرونباخ " للحكم على ثبات أسئلة الاستبيان والتأكد من مصداقية المستجوبين، وكذلك من أجل قياس مدى توافق الإجابات مع بعضها البعض وموثوقية النتائج، وعند تطبيق هذا المعامل يجب أن تكون قيمته أكبر من 0.60 حتى نستطيع الحكم بموثوقية النتائج (أنظر الملحق رقم 03)، والجدول التالي يبين لنا اختبار ثبات وصدق الاستبيان.

الجدول رقم (04) : يوضح إختيار الثبات لمحاور الاستبيان

المتغيرات	عدد الأسئلة	قيمة معامل الثبات	معامل الصدق *
محور تطبيق أنظمة الدفع الإلكتروني	10	0.899	0.948
محور جودة الخدمات	10	0.712	0.843
المحور الكلي للاستبيان	20	0.900	0.949

المصدر: بناء على مخرجات برنامج SPSS.22v.

من خلال الجدول الموضح أعلاه لنتائج اختبار معامل الثبات (ألفا كرونباخ) ومعامل الصدق لكل محور من المحاور متغيرات الدراسة، حيث نلاحظ أن معامل الثبات الكلي للاستبيان مرتفع وموجب حيث بلغ (0.900)، كما كانت معاملات الثبات للمحاور (أنظمة الدفع الإلكتروني) و(جودة الخدمات) بنسبة (0.899) و(0.712) على التوالي والتي كانت أكبر من الحد الأدنى المقبول لمعامل الثبات (60%).

كما تراوحت معاملات الصدق لمحور تطبيق أنظمة الدفع الإلكتروني (0.948)، ومحور جودة الخدمات الذي بلغ هو الآخر (0.843)، وهذا ما يدل أن الاستبيان صالح للتطبيق على عينة الدراسة أي

الفصل الثاني دراسة ميدانية بنك الجزائر الخارجي (BEA) وكالة غرداية

يمكن الاعتماد عليه في الدراسة الميدانية ، حيث أن استمارة استبيان الدراسة لو تم إعادة توزيعها على نفس المجتمع في فترة لاحقة سيتم الحصول على نفس النتائج المتحصل عليها حاليا .

بما أن نتائج معامل الصدق كلها مرتفعة جدا وخاصة بالمحور الكلي للاستبيان والذي بلغ 0.949 وهذا ما يعني أن استبيان الدراسة يقيس ما وضع لأجله، وبذلك فقد تم التأكد من صدق وثبات فقرات الاستبيان.

ثالثا: دراسة العلاقة بين متغيرات الدراسة.

ويتم ذلك من خلال الارتباط الذي هو الكشف عن قوة أو درجة العلاقة بين المتغيرين (تطبيق أنظمة الدفع الإلكتروني، جودة الخدمات) ، ونستعمل في ذلك معامل الارتباط بيرسون (Pearson) في العينة محل الدراسة لاختبار :

• **الفرضية الصفرية (H_0):** لا توجد علاقة بين العبارة رقم (01) سهولة أنظمة الدفع الإلكتروني عبر مختلف الأجهزة الذكية و العبارة رقم (13) منح البنك خدمات إلكترونية متنوعة عبر بوابته الإلكترونية، وذلك عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.01$).

• **الفرضية البديلة (H_1):** توجد علاقة بين العبارة رقم (01) سهولة أنظمة الدفع الإلكتروني عبر مختلف الأجهزة الذكية والعبارة رقم (13) تنوع الخدمات الإلكترونية للبنك عبر بوابته، وذلك عند مستوى معنوية ($\alpha > 0.01$).

وللتحقق من صحة هذه الفرضية باختبار الارتباط بطريقة بيرسون الجدول التالي يوضح لنا ذلك :

الجدول رقم (05): يوضح قيمة معامل الارتباط بين المتغير التابع والمستقل

الفصل الثاني دراسة ميدانية بنك الجزائر الخارجي (BEA) وكالة غرداية

المتغيرات	حجم العينة	قيمة معامل الارتباط	مستوى الدلالة	مستوى المعنوية	النتيجة
سهولة أنظمة الدفع الإلكتروني عبر مختلف الأجهزة الذكية	52	0.915	0.000	0.01	وجود ارتباط
تنوع الخدمات الإلكترونية للبنك					

المصدر: بناء على مخرجات برنامج SPSS.v22.

من خلال النتائج المتحصل عليها من الجدول الموضح أعلاه لقيمة معامل الارتباط بين المتغير التابع (تنوع الخدمات الإلكترونية للبنك) والمتغير المستقل (سهولة أنظمة الدفع الإلكتروني عبر مختلف الأجهزة الذكية) نلاحظ مستوى الدلالة يساوي 0.000 وهو أقل من مستوى المعنوية الإحصائية 0.01 والتي ميزت بعلامة ** (مخرجات برنامج SPSS) للدلالة على أنها دالة إحصائية (أنظر الملحق رقم 04) عند ذلك المستوى ، كما نلاحظ وجود علاقة طردية بين هذين المتغيرين حيث بلغت قيمة معامل الارتباط بيرسون 0.915، هذا ما يمكن القول عنه بشكل عام توجد علاقة طردية (موجبة) قوية جدا بين هذين المتغيرين باعتبار أن البنك يحرص دوما على تبسيط الإجراءات وتسهيل الولوج إلى التطبيقات المختلفة المقدمة لمختلف الخدمات الرقمية للبنك محل الدراسة، وبهذا نقبل بالفرضية البحثية البديلة التي تنص على وجود علاقة بين المتغيرين.

الفرع الثاني: النتائج المتعلقة بخصائص عينة الدراسة.

الفصل الثاني دراسة ميدانية بنك الجزائر الخارجي (BEA) وكالة غرداية

لقد تمت دراسة خصائص أفراد العينة حسب البيانات الشخصية والوظيفية، والنتائج المتوصل إليها

(أنظر الملحق رقم 06) يمكن عرضها كآتي:

1- متغير الجنس:

يوضح الجدول التالي نتائج عينة الدراسة حسب متغير الجنس:

الجدول رقم (06): عينة الدراسة حسب متغير الجنس

الجنس	التكرار المطلق	التكرار النسبي
ذكر	38	73,1 %
أنثى	14	26,9 %
المجموع	52	100%

المصدر: بناء على مخرجات برنامج SPSS.v22.

من خلال الجدول أعلاه الذي يبين لنا التكرارات المطلقة والنسبية لأفراد العينة المدروسة وذلك حسب متغير الجنس، حيث نلاحظ أن أغلب أفراد عينة الدراسة كانوا ذكورا بنسبة 73,1 % وهي نسبة تظهر هيمنة واضحة للذكور على الإناث البالغ نبة تكرارهم 26,9 %، وهو أمر شائع نسبيا في استخدام الأنظمة المصرفية الرقمية في ولاية غرداية، كما يعكس طبيعة الزبائن النشطين في السوق البنكي بالولاية، خصوصا فئة التجار والموظفين بشكل عام ، و الشكل الموالي يوضح لنا بصورة أكثر للنتائج المحصلة.

الشكل رقم (01) التوزيع التكراري لأفراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس

الفصل الثاني دراسة ميدانية بنك الجزائر الخارجي (BEA) وكالة غرداية



المصدر: بناء على مخرجات برنامج Excel.13 و SPSS.v22.

2- متغير سنوات التعامل:

يوضح الجدول التالي نتائج عينة الدراسة حسب متغير سنوات التعامل مع البنك :

الجدول رقم (07): عينة الدراسة حسب متغير سنوات التعامل مع البنك

الفئة العمرية	التكرار المطلق	التكرار النسبي
أقل من 10 سنوات	33	63,5 %
10 سنوات فأكثر	19	36,5 %
المجموع	52	100 %

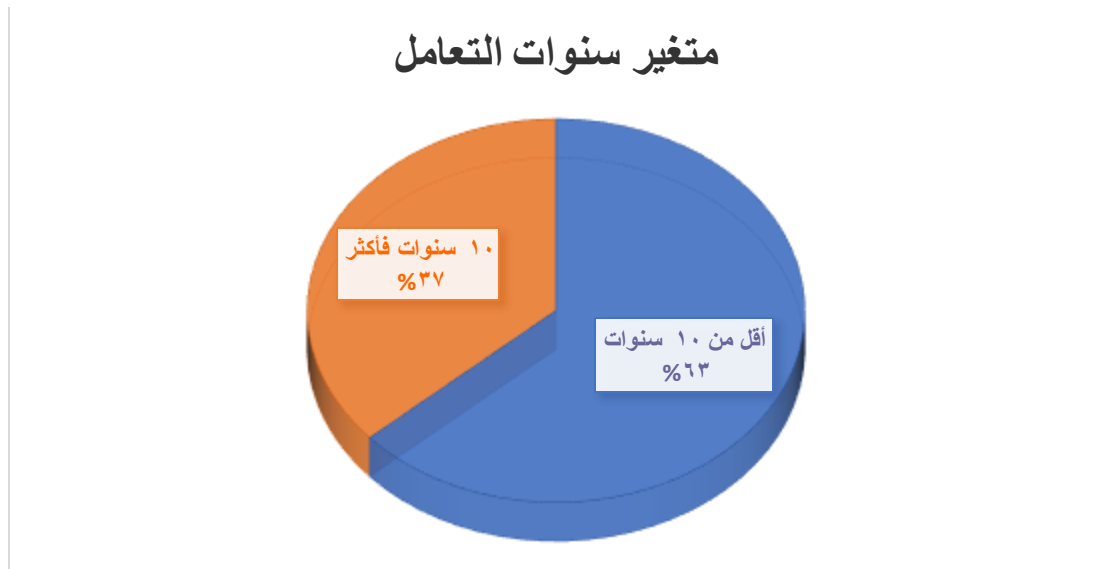
المصدر : بناء على مخرجات برنامج SPSS.v22.

من خلال الجدول أعلاه يتضح لنا عينة الدراسة حسب متغير سنوات التعامل مع البنك، وهي مقسمة إلى فئتين حسب عدد السنوات، حيث نلاحظ أن الفئة التي شهدت أكثر تكرار هي الفئة الأولى حيث فاقت نسبة تكرارها 63 % أي ما يمثل 33 فرد ، أما الفئة التي بلغت نسبة تكرارها 36% وهو ما يمثل

الفصل الثاني دراسة ميدانية بنك الجزائر الخارجي (BEA) وكالة غرداية

19 فرد، ما يشير إلى أن غالبية أفراد العينة حديثو التعامل نسبيا مع البنك، ما قد يعكس توسعا في قاعدة الزبائن أو تأثير إدخال أنظمة الدفع الإلكتروني مؤخرا في جذب عملاء جدد، و يمكن توضيح نتائج ذلك من خلال الشكل التالي:

الشكل رقم (02) التوزيع التكراري لأفراد العينة حسب سنوات التعامل مع البنك



المصدر: بناءا على مخرجات برنامج Excel.13 و SPSS.v22.

3-متغير المستوى التعليمي:

الفصل الثاني دراسة ميدانية بنك الجزائر الخارجي (BEA) وكالة غرداية

يوضح الجدول التالي نتائج عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي:

الجدول رقم (08): عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي

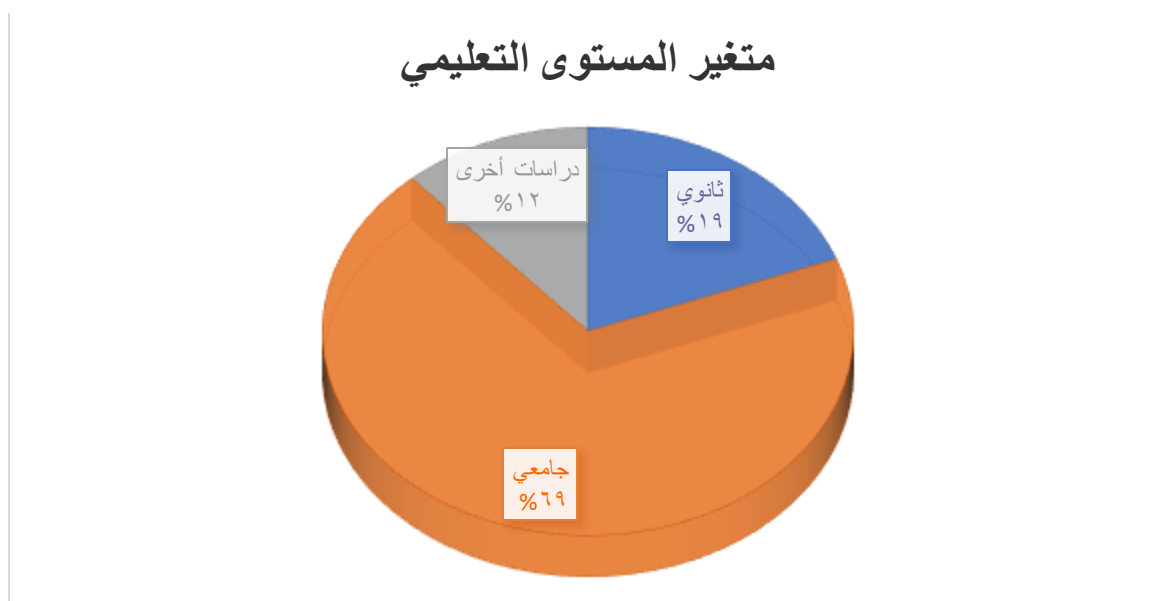
المؤهل	التكرار المطلق	التكرار النسبي
ثانوي فأقل	10	19,2 %
جامعي	36	69,2 %
دراسات أخرى	6	11,5 %
المجموع	52	100 %

المصدر: بناء على مخرجات برنامج SPSS.v22.

يبين لنا الجدول الموضح أعلاه عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي، حيث كانت أغلبية العينة من الحاصلين على شهادات جامعية، وذلك بنسبة قدرها 69,2 % أي ما يمثل 36 فرد من إجمالي أفراد العينة، ثم تليها نسبة الحاصلين على مستوى ثانوي فأقل بـ 19.2 % أي ما يمثل 10 أفراد من إجمالي أفراد العينة، أما المستويات التعليمية الأخرى المشكلة من الحاصلين على شهادات جامعية عليا فقد بلغ عددهم 6 أفراد أي بنسبة 11.5 %، وبهذا يمكن القول بأن أغلب عملاء البنك محل الدراسة كانوا من الحاصلين على شهادات و مستويات جامعية ودراسات عليا، وهذا ما يمكننا من الاطمئنان إلى أن عينة الدراسة ستتمكن من فهم الأسئلة وبالتالي الحصول على نتائج معبرة أكثر للواقع العملي، بالإضافة إلى العدد الكبير من ذوي التعليم الجامعي يدل على أن استخدام أنظمة الدفع الإلكتروني أكثر شيوعا بين المتعلمين، وهذا منطقي نظرا لمتطلبات التفاعل الرقمي والفهم التكنولوجي، والشكل التالي يوضح لنا النتائج المحصلة كالآتي:

الشكل رقم (03) التوزيع التكراري لأفراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي

الفصل الثاني دراسة ميدانية بنك الجزائر الخارجي (BEA) وكالة غرداية



المصدر: بناء على مخرجات برنامج Excel.13 و SPSS.v22.

4- متغير فئة العميل

يوضح الجدول التالي نتائج عينة الدراسة حسب متغير فئة العميل:

الجدول رقم (09): عينة الدراسة حسب متغير فئة العميل

المستوى	التكرار المطلق	التكرار النسبي
موظف	15	28,8 %
تاجر	13	25,0 %
أعمال حرة	9	17,3 %
متقاعد	5	9,6 %
طالب	10	19,2 %
المجموع	52	100 %

المصدر : بناء على مخرجات برنامج SPSS.v22.

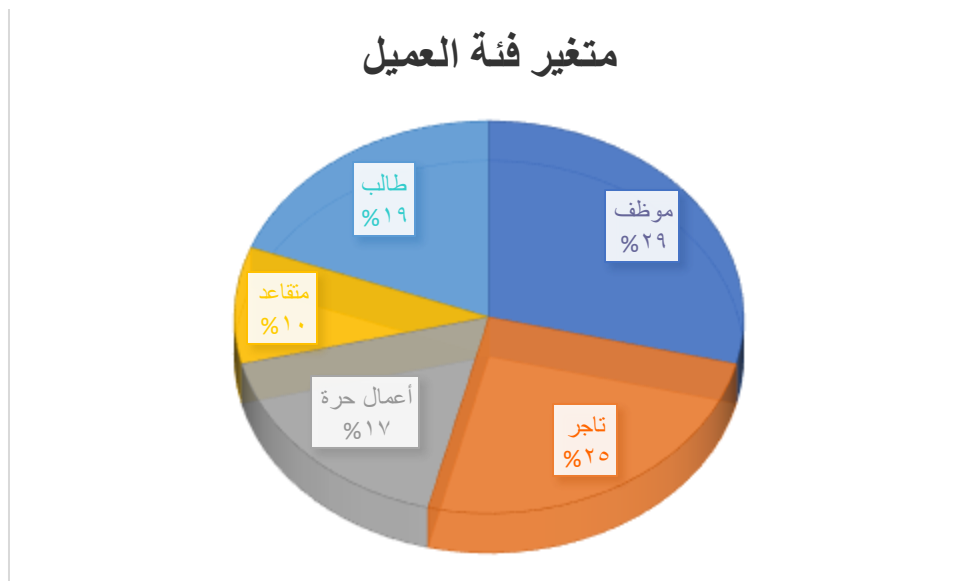
من خلال الجدول أعلاه يتضح لنا التكرارات المطلقة والنسب المئوية حسب متغير فئة العميل موزعة

إلى عدة أنواع حسب حالة العميل، حيث حصلت حالة عميل موظف على أكثر تكرارا وذلك لبلوغها نسبة

الفصل الثاني دراسة ميدانية بنك الجزائر الخارجي (BEA) وكالة غرداية

28.8 % أي ما يمثل 15 أفراد من إجمالي أفراد العينة المدروسة ، ثم حالة عميل تاجر فقد بلغت نسب تكرارها 25.0 % أي ما يمثل 13 فرد من إجمالي أفراد العينة المدروسة، ثم تليها حالة عميل طالب فقد بلغت نسب تكرارها 19.0 % أي ما يمثل 10 أفراد من أفراد العينة المدروسة، ثم 9 أفراد لفئة العملاء من صنف الأعمال الحرة بنسبة 7.3% أما صنف العملاء من التقاعدين فلم يشهد تكرارا كبيرا وذلك بنسبة تكرارية تقدر بـ 9,6 %، وبهذا يكون بالعينة المدروسة تنوع في فئات العملاء، مما يعطي الاستبيان توازنا جيدا، حيث تبرز فئتا "الموظفين" و"التجار" كأكثر المستخدمين لأنظمة الدفع، وهو منطقي لارتباطهم بتعاملات مالية مستمرة، كما أن وجود الطلبة بنسبة معتبرة يعكس توجه الشباب نحو استعمال هذه الأنظمة، والشكل التالي يوضح لنا نتائج ذلك كالآتي:

الشكل رقم (04) التوزيع التكراري لأفراد العينة حسب متغير نوع العميل



المصدر : بناء على مخرجات برنامج Excel.13 و SPSS.v22.

المطلب الثالث: مناقشة نتائج الدراسة

الفصل الثاني دراسة ميدانية بنك الجزائر الخارجي (BEA) وكالة غرداية

سيتم التطرق من خلال هذا الفرع إلى المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتحديد مستوى

إجابات المستجوبين حول فقرات الاستبيان (أنظر الملحق رقم 06 و 07).

أولاً: محور تطبيق أنظمة الدفع الإلكتروني.

يوضح الجدول التالي النتائج التي تم التوصل إليها حول من المحور الأول من الاستبيان:

الجدول رقم (10): النتائج المتعلقة بإتجاه آراء المستجوبين حول فقرات محور أنظمة الدفع الإلكتروني

1- أنظمة الدفع الإلكتروني					
الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الإجابة	الترتيب
01	تعمل أنظمة الدفع الإلكتروني بسهولة عبر مختلف الأجهزة الذكية .	3.96	1.066	مرتفع	5
02	تتسم بطاقات الدفع بالأمان عند استخدامها.	3.94	1.162	مرتفع	6
03	يتم تحديث الرصيد مباشرة بعد كل عملية، ما يضمن التعرف الآني لرصيد الحساب.	3.98	1.075	مرتفع	4
04	تتيح ربط مباشر بحسابات المستخدم المصرفية لقيامه بمختلف المعاملات المصرفية.	4.10	1.071	مرتفع	2
05	تمكن من الشراء من المتاجر الإلكترونية بسهولة دون الحاجة إلى دفع نقدي.	4.10	1.015	مرتفع	1

الفصل الثاني دراسة ميدانية بنك الجزائر الخارجي (BEA) وكالة غرداية

06	كل معاملاتها موثقة ضمن سجلاً إلكترونيًا عبر إيصال رقمي أو إشعار مصرفي .	3.87	1.103	مرتفع	7
07	تمكن بطاقات الدفع من سداد مقابل الخدمات أو السلع من أي موزع آلي	4.08	1.082	مرتفع	3
08	استخدام هذه الأنظمة يوفر الجهد التنقل للبنوك أو المؤسسات المالية.	3.83	1.167	مرتفع	8
09	تسهم أنظمة الدفع الإلكتروني في تقليل طوابير الانتظار	3.58	1.177	مرتفع	10
10	الاعتماد على استخدام هذه البطاقات يقلل من الحاجة لحمل النقود الورقية.	3.67	1.167	مرتفع	9
	المجموع العام للمحور الأول	3.455	0.309	مرتفع	-

المصدر: بناء على مخرجات برنامج SPSS.v22.

يتضح من خلال الجدول أعلاه آراء أفراد عينة الدراسة حول المحور الأول (أنظمة الدفع الإلكتروني) وهو ما يمثل المتغير المستقل من الدراسة (أنظر الملحق رقم 06)، حيث نلاحظ أن فقرات هذا المحور كانت مستوى الإجابة عليها إيجابية من حيث الردود ، وقد بلغ المجموع العام لهذا المحور على متوسط حسابي يقدر بـ 3.455 وهو يوافق درجة إجابات مرتفعة ، كما بلغت قيمة الانحراف المعياري الكلية لذات البعد 0.309، في حين تراوحت قيمة المتوسط الحسابي بين فقرات هذا المحور ما بين (3.58-4.10) والذي كان من نصيب الفقرة رقم (09) والفقرة رقم (05) على الترتيب ، أما الانحراف المعياري فقد تراوحت قيمته بين

الفصل الثاني دراسة ميدانية بنك الجزائر الخارجي (BEA) وكالة غرداية

فقرات هذا البعد ما بين (1.015-1.177) ، والذي كان من نصيب الفقرة رقم (05) والفقرة رقم (09) على الترتيب ، وعلى العموم يمكن القول بأنه رغم الطابع الإيجابي العام في تقييم المستجوبين لأنظمة الدفع الإلكتروني، إلا أن بعض المؤشرات تكشف عن وجود تحفظات نسبية لدى شريحة من العملاء، خاصة فيما يتعلق بفعالية هذه الأنظمة في تقليل الطوابير داخل الوكالات البنكية أو الاستغناء الكامل عن استخدام النقود الورقية.

هذا يشير إلى أن التحول الرقمي وإن كان قد بدأ يحدث أثرا، إلا أنه لا يزال يواجه بعض العوائق المرتبطة بالعادات الاستهلاكية التقليدية أو ضعف التعميم الفعلي للخدمات الرقمية، وقد يعود ذلك إلى محدودية استخدام هذه الوسائل في بعض المناطق، أو ضعف التنقيف الرقمي لدى فئات معينة من العملاء، مما يستدعي من البنوك توسيع حملاتها التحسيسية، وتحسين البنية التحتية التكنولوجية لضمان شمولية أكبر وفعالية ملموسة.

وبهذا، فإن تعزيز الثقة في هذه الأنظمة يقتضي الجمع بين الجهود التقنية والتوعوية، حتى يتحقق الاستخدام الكامل والمستدام لخدمات الدفع الإلكتروني في مختلف الفئات المجتمعية.

2- محور جودة الخدمات المصرفية

يوضح الجدول التالي النتائج التي تم التوصل إليها حول أسئلة المحور الثاني من الاستبيان:

الفصل الثاني دراسة ميدانية بنك الجزائر الخارجي (BEA) وكالة غرداية

الجدول رقم (11) : النتائج المتعلقة بإتجاه آراء المستجوبين حول فقرات محور جودة الخدمات

2- جودة الخدمات					
الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الإجابة	الترتيب
11	لدى لبنك موقع إلكتروني سهل التصفح وغير معقد.	4.00	1.085	مرتفع	9
12	تساعد أنظمة الدفع الإلكتروني على تقليل الأخطاء في المعاملات المالية.	4.06	1.092	مرتفع	8
13	يمنح البنك خدمات إلكترونية متنوعة عبر بوابته الإلكترونية.	4.10	1.089	مرتفع	6
14	توفر بطاقات الدفع الإلكتروني مرونة وسهولة في التعاملات.	4.56	0.850	مرتفع	1
15	تكلفة الخدمة المصرفية منخفضة على العمليات التي تتم بوسائل الدفع الإلكتروني .	4.13	0.864	مرتفع	5
16	يقدم البنك بطاقات مصرفية إلكترونية متنوعة ومتعددة الاستخدامات.	3.98	1.019	مرتفع	10
17	يتكيف الصراف الآلي مع أوقات العملاء 24/24 سا و 7/7 أ.	4.33	0.734	مرتفع جدا	3

الفصل الثاني دراسة ميدانية بنك الجزائر الخارجي (BEA) وكالة غرداية

7	مرتفع	1.053	4.10	تشكل أنظمة الدفع الإلكتروني حماية كافية للبيانات والمعاملات المالية.	18
4	مرتفع جدا	0.696	4.29	يقدم موظفو البنك إرشادات ونصائح خاصة باستخدام وسائل الدفع الإلكتروني.	19
2	مرتفع جدا	0.779	4.52	تحرص إدارة البنك على توفير دعم فني متاح في حال حدوث مشكلة ما.	20
-	مرتفع	0.316	3.313	المجموع العام للمحور الثاني	

المصدر: بناء على مخرجات برنامج SPSS.22v.

يبين لنا الجدول أعلاه آراء أفراد عينة الدراسة حول المحور الثاني (جودة الخدمات المصرفية) وهو ما يمثل المتغير التابع، حيث نلاحظ أن جميع فقرات هذا المحور شهدت آراء موجبة (أنظر الملحق رقم 07) وذلك بحصولها على درجات مرتفعة، حيث بلغ المتوسط الحسابي العام لهذا البعد على قيمة تساوي 3.313 وهو يوافق درجة مرتفع وفق مقياس التحليل ، كما بلغت قيمة الانحراف المعياري الكلية لذات البعد 0.316، في حين تراوحت قيمة المتوسط الحسابي بين الفقرات ما بين (3.98 - 4.56) والذي كان من نصيب الفقرة رقم (16) و الفقرة رقم (14) على الترتيب ، أما الانحراف المعياري فقد تراوحت قيمته بين فقرات هذا البعد ما بين (0.696 - 1.089) ، والذي كان من نصيب الفقرة رقم (19) والفقرة رقم (13) على الترتيب، وعليه يمكن القول بأن أكثر الجوانب التي نالت رضا العملاء تتعلق بـ المرونة في الاستخدام، وهو ما يعكس قدرة أنظمة الدفع الإلكتروني على التكيف مع احتياجات مختلفة ومتعددة في الحياة اليومية، كما أن مستوى الأمان المرتفع الذي توفره هذه الأنظمة عزز ثقة العملاء في التعاملات المصرفية الرقمية، خصوصا في ظل تزايد الهواجس المرتبطة بالمعاملات عبر الإنترنت، إضافة إلى ذلك لعب توفر الدعم الفني دورا مهما في تعزيز

الفصل الثاني دراسة ميدانية بنك الجزائر الخارجي (BEA) وكالة غرداية

هذا الرضا، حيث يشعر العميل أنه ليس معزولا في حال واجه مشكلة، بل بإمكانه الحصول على مساعدة فورية، كما كانت خدمة الصرافات الآلية على مدار الساعة (7/24) عاملا حاسما في تحقيق الاستجابة السريعة لمتطلبات العملاء، ما يجعل تجربة الاستخدام أكثر سلاسة وراحة مجتمعة، وبهذا فإن هذه العناصر تبرز مدى نضج أنظمة الدفع الإلكتروني وقدرتها على تقديم خدمة مصرفية ذات جودة عالية ومواكبة للتغيرات التكنولوجية.

• مناقشة نتائج الدراسة

لغرض اختبار فرضيات الدراسة التي تم صياغتها سابقا فقد تم استخدام معامل الارتباط الخطي البسيط بين متغيرات الدراسة قصد توضيح طبيعة العلاقة بين متغيرات الدراسة بشكل مفصل كما سيتم توضيحه من خلال هذا المطلب.

1- اختبار الفرضية الأولى:

تنص الفرضية الأولى من الدراسة على أنه : " توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين سهولة إجراء عمليات الشراء من المتاجر الإلكترونية عبر وسائل الدفع الإلكتروني، وبين انخفاض التكاليف المرتبطة بالخدمات المصرفية المصاحبة لتلك المعاملات."

لاختبار هذه الفرضية من الدراسة فقد تم استخدام اختبار معامل الارتباط الخطي البسيط لتحديد طبيعة العلاقة (قوية، ضعيفة، متوسطة) بين المتغيرين واتجاه هذه العلاقة (سلبى، إيجابى) لمتغير الشراء من المتاجر الإلكترونية ومختلف الاستخدامات الأخرى لأنظمة الدفع الإلكتروني (المتغير المستقل) على احتساب رسوم منخفضة على عمليات الدفع الإلكتروني (المتغير التابع) والجدول التالي يبين نتائج الاختبار.

الجدول رقم (12) يوضح العلاقة بين استخدامات أنظمة الدفع الإلكتروني والتخفيضات الممنوحة عند

الاستخدام

الفصل الثاني دراسة ميدانية بنك الجزائر الخارجي (BEA) وكالة غرداية

المتغيرات	العبارات	معامل الارتباط (R)	مستوى الدلالة
المستقل	تمكن أنظمة الدفع الإلكتروني من الشراء من المتاجر الإلكترونية بسهولة دون الحاجة إلى دفع نقدي.	0.722	0.000
التابع	تكلفة الخدمة المصرفية منخفضة على العمليات التي تتم بوسائل الدفع الإلكتروني.		

المصدر: بناء على مخرجات برنامج SPSS.v26.

تشير معطيات الجدول الموضح أعلاه تحليل نتائج معامل الارتباط الخطي البسيط (أنظر الملحق رقم 08) والتي تبين العلاقة (الشراء من المتاجر الإلكترونية بسهولة دون الحاجة إلى دفع نقدي) مع (تكلفة الخدمة المصرفية منخفضة على العمليات التي تتم بوسائل الدفع الإلكتروني) إلى أن اختبار المعنوية الإجمالي للنموذج يعطي مستوى دلالة تساوي (0.000) وهي أقل من مستوى قيمة المعنوية الإحصائية المعتمدة (0.01)، وهذا يعني أن هناك علاقة إيجابية قوية ودالة إحصائية بين المتغيرين، فقد بلغ معامل الارتباط 0.722 (Pearson) وهي قيمة عالية تشير إلى تلازم معنوي بين اقتناع العملاء بفعالية البطاقات الإلكترونية وتوفرها، وبين إدراكهم لسهولة استخدامها في المعاملات الرقمية.

وتعزز هذه النتيجة الفرضية المتضمنة سهولة الشراء من المتاجر الإلكترونية باستخدام وسائل الدفع الإلكتروني وارتباطها مباشرة بانخفاض تكلفة الخدمة المصرفية، وبذلك فإن تطوير البطاقات وزيادة مرونتها وتعدد استخداماتها يعد من العوامل المحورية في دعم التحول نحو أنظمة الدفع الإلكتروني الحديثة، وفقا لما أظهرته إجابات عينة الدراسة، وبهذا يتم قبول الفرضية الأولى للدراسة.

2- الفرضية الثانية:

الفصل الثاني دراسة ميدانية بنك الجزائر الخارجي (BEA) وكالة غرداية

تنص الفرضية الثانية من الدراسة على أنه : " توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين مستوى الأمان العالي الذي تتميز به بطاقات الدفع الإلكتروني، وبين تعزيز استخدامها في مختلف العمليات المالية والمصرفية."

لاختبار هذه الفرضية للدراسة فقد تم استخدام اختبار معامل الانحدار الخطي البسيط لتحديد طبيعة العلاقة واتجاهها بين الاستخدام الآمن لبطاقات الدفع الإلكتروني (المتغير المستقل) ومختلف الاستخدامات الأخرى لبطاقات الدفع الإلكتروني من قبل العملاء (المتغير التابع) والجدول التالي يبين نتائج الاختبار.

الجدول رقم (13) يوضح العلاقة بين استخدامات أنظمة الدفع الإلكتروني والتخفيضات الممنوحة عند الاستخدام

المتغيرات	العبارات	معامل الارتباط R	مستوى الدلالة
المستقل	تتسم بطاقات الدفع بالأمان عند استخدامها.	0.661	0.000
التابع	يقدم البنك بطاقات مصرفية إلكترونية متنوعة ومتعددة الاستخدامات.		

المصدر : بناء على مخرجات برنامج SPSS.v26.

تشير معطيات الجدول الموضح أعلاه تحليل نتائج معامل الارتباط الخطي البسيط (أنظر الملحق رقم 09) والتي تبين العلاقة (الاستخدام الآمن لبطاقات الدفع) مع (تعدد مجالات استخدام بطاقات الدفع) إلى أن اختبار المعنوية الإجمالي للنموذج يعطي مستوى دلالة تساوي (0.000) وهي أقل من مستوى قيمة المعنوية الإحصائية المعتمدة (0.01) ، وهذا يعني أن هناك علاقة إيجابية قوية ودالة إحصائية بين المتغيرين، حيث بلغ معامل الارتباط (Pearson) 0.661 وهي قيمة مقبولة إحصائياً تشير إلى تلازم معنوي بين شعور

الفصل الثاني دراسة ميدانية بنك الجزائر الخارجي (BEA) وكالة غرداية

وإحساس العملاء بالأمان عند استخدام البطاقات الإلكترونية، وبين تعدد أوجه ومجالات استخدام هذه البطاقات لمختلف أغراضهم.

وبلغت قيمة معامل الارتباط 0.661 (Pearson Correlation)، وهي قيمة مرتفعة نسبياً تُشير إلى وجود علاقة ارتباط إيجابي متوسط إلى قوي، مفادها أن شعور العملاء بالأمان أثناء استخدام بطاقاتهم المصرفية يعزز من توجههم نحو استغلال مختلف المزايا التي توفرها هذه البطاقات، لا سيما في ظل التوسع في مجالات استخدامها سواء في التسوق الإلكتروني، أو تسديد الفواتير، أو عمليات السحب والدفع اليومي. وتعكس هذه النتيجة فاعلية السياسات الأمنية والتقنية التي يعتمدها البنك محل الدراسة في تصميم وتطوير أنظمة الدفع الإلكتروني، حيث يعد الأمان السيبراني وحماية البيانات من أبرز العوامل المحفزة على تبني هذه الأنظمة، فكلما زادت ثقة العميل في سلامة تعاملاته الإلكترونية، زادت احتمالية استخدامه للبطاقات الإلكترونية في مجالات أوسع وأكثر تنوعاً.

كما تدعم هذه النتائج الفرضية الثانية للدراسة من خلال استجابات عينة الدراسة أن عامل الأمان يمثل حجر الأساس في تقبل العملاء لاستخدام الخدمات المصرفية الرقمية، وأن وجود مزايا إضافية كتعدد الاستخدامات والتخفيضات المحفزة يعزز من قيمة تلك الخدمات في نظر العميل، وبهذا يتم قبول الفرضية الثانية للدراسة.

3- الفرضية الثالثة:

الفصل الثاني دراسة ميدانية بنك الجزائر الخارجي (BEA) وكالة غرداية

سنقوم من خلال هذا الفرع من الدراسة باختبار الفرضية الثالثة والتي تنص على أنه : " لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية من وجهة نظر عملاء وكالة بنك (BEA) غرداية حول جودة الخدمات المصرفية المقدمة باختلاف سنوات التعامل مع البنك".

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام اختبار "ت" لعينتين مستقلتين لمتغير سنوات الخبرة قصد التعرف على مدى وجود الفروق بين متوسطات سنوات تعامل الأفراد المستجوبين (أقل من 10 سنوات) و(10 سنوات فأكثر)، كما هو موضح من خلال الجدول التالي:

الجدول رقم (14): دلالة الفروق حول جودة الخدمات المصرفية تعزى لمتغير سنوات التعامل مع البنك.

المتغير	الفئة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة (T)	مستوى دلالة sig	الدلالة الإحصائية
سنوات التعامل	أقل من 10 سنوات	3.38	0.31	2.119	0.39	وجود دلالة إحصائية
	10 سنوات فأكثر	3.19	0.29			

المصدر : بناء على مخرجات برنامج SPSS.v22.

يشير الجدول أعلاه إلى نتائج اختبار الفروق الإحصائية (T) بين إجابات وآراء أفراد العينة حول جودة الخدمات المصرفية (انظر الملحق رقم 10)، وذلك وفقا لاختلاف سنوات التعامل مع البنك، قد أظهرت نتائج اختبار العينات المستقلة المتعلقة بمحور جودة الخدمات أن اختبار (Levene) لتجانس التباينات أشار إلى عدم وجود فروق معنوية في التباينات بين المجموعتين، ($F = 0.000$ ، $Sig = 0.995 > 0.05$)

وهو ما يسمح بالاعتماد على نتائج اختبار (T) مع افتراض تساوي التباين.

وقد بلغت قيمة اختبار $T = 2.119$ ، بمستوى دلالة $Sig = 0.039$ ، وهي أقل من مستوى الدلالة المعتمد ($\alpha = 0.05$)، مما يدل على وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين تقييمات الأفراد الذين يتعاملون مع

الفصل الثاني دراسة ميدانية بنك الجزائر الخارجي (BEA) وكالة غرداية

البنك لأقل من 10 سنوات، وأولئك الذين تجاوزت مدة تعاملهم 10 سنوات، لفائدة الفئة الأولى، حيث سجلوا متوسطاً أعلى في تقييم جودة الخدمات (3.38 مقابل 3.19).

وتعني هذه النتيجة أن مدة العلاقة بين العميل ووكالة BEA غرداية تعد عاملاً مؤثراً في إدراك جودة الخدمات المقدمة، فمن الممكن أن العملاء الجدد نسبياً ما زالوا يحملون انطباعات إيجابية أولية أو تلقوا مزيداً من الاهتمام في مراحل التعامل الأولى، مما انعكس على تقييماتهم، في المقابل قد يطور العملاء القدامى مع مرور الوقت تصورات أكثر نقدية نتيجة تجارب طويلة أو احتكاكهم بمواقف خدمة متعددة. وبناء عليه، يمكن القول إن هناك حاجة للمؤسسة المصرفية إلى مواصلة تحسين جودة الخدمات لكافة العملاء، مع إيلاء اهتمام خاص لفئة العملاء الدائمين لضمان الحفاظ على ولائهم ورضاهم المستمر، وبهذا يتم رفض الفرضية الثالثة للدراسة.

خلاصة الفصل:

لقد ساهم هذا الفصل من الدراسة الميدانية بشكل فعال في تعميق الفهم النظري لموضوع "دور أنظمة الدفع الإلكتروني في تحسين جودة الخدمات في المؤسسات"، وذلك من خلال ربط الأطر النظرية بالواقع

الفصل الثاني دراسة ميدانية بنك الجزائر الخارجي (BEA) وكالة غرداية

العملي من خلال إجراء دراسة ميدانية على بنك الجزائر الخارجي (BEA) وكالة غرداية، باعتباره من المؤسسات المالية كميدان للدراسة.

ففي بداية الفصل تم تقديم عرض موجز حول البنك محل الدراسة، ثم التعريف بمجتمع البحث وتحديد العينة التي تم استقصاؤها، إضافة إلى عرض المنهجية المتبعة والأدوات المعتمدة في جمع البيانات، وفي مقدمتها الاستبيان المصمم لقياس آراء العملاء حول مدى كفاءة وفعالية أنظمة الدفع الإلكتروني ومدى تأثيرها على جودة الخدمات المقدمة.

وقد سمحت هذه الدراسة بالتعرف على الخصائص الديموغرافية للمبحوثين، وتحليل اتجاهاتهم وتصوراتهم حول أبعاد محاور الاستبيان المرتبطة بتطبيق واستخدام أنظمة الدفع الإلكتروني، من جهة وجودة الخدمات من جهة أخرى، كما تم التحقق من صدق وثبات الأداة البحثية، وهو ما منح الدراسة مصداقية إحصائية وجعل نتائجها أكثر واقعية واعتمادا، وبعد معالجة البيانات باستخدام أدوات التحليل الإحصائي المناسبة، تم اختبار فرضيات الدراسة التي شكلت الإطار التحليلي لقياس العلاقة بين أنظمة الدفع الإلكتروني وجودة الخدمات، مما مكن من قبول بعض الفرضيات ورفض البعض الآخر، مع تفسير هذه النتائج في ضوء المعطيات الميدانية.

بشكل عام، مكنتنا هذه الدراسة من فهم أعمق لموضوع البحث بجانبيه النظري والتطبيقي، ومن الوقوف على مدى مساهمة أنظمة الدفع الإلكتروني في تحسين جودة الخدمات في بنك الجزائر الخارجي (BEA) وكالة غرداية، مما يفتح المجال لاقتراح حلول وتوصيات تعزز من كفاءة الخدمات المصرفية الإلكترونية وتدعم مسار التحول الرقمي في المؤسسات المالية الجزائرية.

الخاتمة

الخاتمة

سعت الدراسة إلى التعمق في أبعاد أنظمة الدفع الإلكتروني من حيث الأمان، التنوع، السهولة، وسرعة الإنجاز، وربطها بمؤشرات جودة الخدمات، وتم بناء نموذج تطبيقي لقياس العلاقة بين محاور الدراسة، ومعرفة مدى تأثيرها الفعلي على تقييمات العملاء للخدمات البنكية.

وقد تمت معالجة الإشكالية المطروحة من خلال دراسة ميدانية على عينة من عملاء بنك (BEA) وكالة غرداية، بهدف قياس مدى رضاهم عن الخدمات الرقمية، ومعرفة الفروق في آرائهم حسب بعض المتغيرات الديموغرافية، كما تم توظيف أدوات إحصائية ملائمة لتحليل البيانات والتحقق من صحة الفرضيات، وبالاعتماد على ما تم عرضه وتحليله في الفصلين النظري والتطبيقي، تم التوصل إلى مجموعة من النتائج التي تسلط الضوء على أهمية أنظمة الدفع الإلكتروني في تحسين جودة الخدمات، وسنقوم بعرضها فيما يلي:

أولاً: النتائج النظرية.

- يعتبر إدماج أنظمة الدفع الإلكتروني في المؤسسات المصرفية أحد أهم المؤشرات على التحول الرقمي الناجح، حيث يساهم في تقليص الزمن وتبسيط العمليات وتحسين تجربة العميل؛
- تمثل معايير الأمان والموثوقية حجر الزاوية في بناء الثقة في أنظمة الدفع الإلكتروني، ما يؤدي إلى تعزيز ولاء الزبائن وتحسين صورة المؤسسة؛
- تطبيق أنظمة الدفع الإلكتروني بشكل فعال يساعد المؤسسات على خفض التكاليف التشغيلية وتحقيق الكفاءة في تقديم الخدمات.
- مرونة وسائل الدفع الإلكتروني يعزز قدرة المؤسسة على الاستجابة لاحتياجات فئات مختلفة من العملاء، ما يجعلها أكثر قدرة على المنافسة في سوق الخدمات المالية.

ب) النتائج الميدانية:

الخاتمة

انطلاقاً من الإشكالية المطروحة في هذه الدراسة، تم بناء ثلاث فرضيات رئيسية تم اختبارها ميدانياً باستخدام الأدوات الإحصائية المناسبة على عينة من عملاء بنك BEA وكالة غرداية، وقد أسفرت النتائج عن مجموعة من المؤشرات التي تسمح بتقييم مدى تحقق هذه الفرضيات، وفيما يلي عرض مفصل لنتائج اختبار كل فرضية:

أولاً: نتيجة اختبار الفرضية الأولى.

نص الفرضية: "توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين سهولة إجراء عمليات الشراء من المتاجر الإلكترونية عبر وسائل الدفع الإلكتروني، وبين انخفاض التكاليف المرتبطة بالخدمات المصرفية المصاحبة لتلك المعاملات."

وقد تم اختبار هذه الفرضية باستخدام معامل الارتباط الخطي البسيط (Pearson)، بهدف قياس طبيعة العلاقة بين متغير سهولة الشراء الإلكتروني (المتغير المستقل) وتكاليف الخدمات المصرفية (المتغير التابع)، وأظهرت النتائج معامل ارتباط قدره (0.722)، وهو مؤشر على وجود علاقة إيجابية قوية بين المتغيرين، مستوى دلالة (Sig = 0.000) أقل من 0.01، مما يعني أن العلاقة ذات دلالة إحصائية قوية. وتدل هذه النتائج على أن العملاء الذين يشعرون بسهولة في الشراء عبر المتاجر الإلكترونية باستخدام بطاقتهم المصرفية، غالباً ما يدركون أن تكلفة هذه الخدمات منخفضة، ما يعزز استخدامهم لها، ويؤكد ذلك أن تحسين سهولة الاستخدام والمرونة في الدفع يقلل من التكاليف التشغيلية ويزيد من رضا العملاء. وبناء على ما سبق يتم قبول الفرضية الأولى.

ثانياً: نتيجة اختبار الفرضية الثانية.

نص الفرضية: "توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين مستوى الأمان العالي الذي تتميز به بطاقات الدفع الإلكتروني، وبين تعزيز استخدامها في مختلف العمليات المالية والمصرفية."

الخاتمة

كما تم أيضا استخدام اختبار معامل الارتباط الخطي البسيط لقياس العلاقة بين إدراك العملاء لأمان بطاقات الدفع (المتغير المستقل) وتوسعهم في استخدامها في مختلف المجالات (المتغير التابع) وقد أظهرت النتائج معامل ارتباط (0.661)، وهو يدل على علاقة إيجابية متوسطة إلى قوية، مستوى دلالة (Sig = 0.000)، وهو أقل من 0.01 مما يعزز دلالة هذه العلاقة.

حيث تشير هذه النتائج إلى أن إحساس العملاء بالأمان عند استخدام بطاقاتهم الإلكترونية يعزز بشكل مباشر من توجههم لتوظيف هذه البطاقات في مختلف معاملاتهم المصرفية، بما فيها التسوق، دفع الفواتير، والسحب اليومي... إلخ، كما تعكس هذه النتائج فاعلية السياسة الأمنية التي يتبناها البنك، خاصة فيما يتعلق بحماية البيانات ومنع الاحتيال الإلكتروني. وعليه، يتم قبول الفرضية الثانية.

ثالثا: نتيجة اختبار الفرضية الثالثة:

نص الفرضية: "لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية من وجهة نظر عملاء وكالة بنك BEA غرداية حول جودة الخدمات المصرفية المقدمة باختلاف سنوات التعامل مع البنك".

تم اختبار هذه الفرضية باستخدام اختبار "ت" لعينتين مستقلتين لمقارنة تقييمات العملاء لجودة الخدمات المصرفية وفقا لمدة تعاملهم مع البنك (أقل من 10 سنوات مقابل 10 سنوات فأكثر)، وأظهرت النتائج قيمة (T = 2.119) بمستوى دلالة (Sig = 0.039)، وهي أقل من 0.05 ، أي وجود فروق دالة إحصائية في متوسط التقييم لصالح الفئة التي تتعامل مع البنك منذ أقل من 10 سنوات.

تدل هذه النتيجة على أن هناك اختلافا ملحوظاً في إدراك جودة الخدمة بين العملاء الجدد والقدامى، فقد يكون العملاء الجدد أكثر رضا نتيجة حصولهم على اهتمام خاص أو بسبب قلة تجاربهم السلبية مقارنة بالعملاء القدامى الذين ربما مروا بتجارب خدمة أكثر تنوعا. وبالتالي، يتم رفض الفرضية الثالثة.

ومن من خلال تحليل اختبارات الفرضيات تبين أن:

الخاتمة

- توجد العديد من المتغيرات مثل سهولة الاستخدام والأمان تلعب دورا محوريا في تحسين تجربة العملاء وتعزيز استخدام أنظمة الدفع الإلكتروني؛
- هناك ضرورة ملحة لمواصلة تطوير الخدمات وضمان جودتها لجميع العملاء، بغض النظر عن مدة تعاملهم مع المؤسسة، تفاديا لتراجع مستوى الرضا لدى العملاء القدامى.

ثالثا: التوصيات.

- وفي ضوء النتائج المتوصل إليها خلال الدراسة فقد خلصت مجموعة من التوصيات والمتمثلة أساسا فيما يلي:
- ضرورة تطوير واجهات استخدام وسائل الدفع الإلكتروني لتكون أكثر بساطة ووضوحا، بما يضمن شمولية الاستخدام لجميع فئات العملاء، خاصة أولئك غير المتمكنين تكنولوجيا؛
 - ضرورة إدراج خصائص مساعدة داخل التطبيقات البنكية، مثل الإرشادات الفورية وخدمة العملاء المباشرة؛
 - ينبغي لإدارة المؤسسات البنكية العمل على مراجعة الرسوم المفروضة على خدمات الدفع الإلكتروني بشكل دوري، بما يضمن التنافسية ويشجع على الاستخدام الموسع لهذه الوسائل؛
 - ضرورة تكثيف الإجراءات الأمنية لحماية بيانات العملاء من الاحتيال والاختراقات، مع اعتماد تقنيات حديثة؛
 - نشر ثقافة التوعية الأمنية بين العملاء من خلال حملات دورية تشرح أساليب الاستخدام الآمن؛
 - ضرورة التفكير في إطلاق منتجات جديدة لبطاقات الدفع تتناسب مع مختلف شرائح العملاء (الشباب، المتقاعدين، الشركات الصغيرة...).
 - ضرورة تنظيم دورات تكوينية متواصلة لفائدة العاملين بالبنك حول التكنولوجيات المصرفية الحديثة وأساليب التعامل مع العملاء، ما ينعكس إيجابا على جودة الخدمة المقدمة.

الخاتمة

رابعاً: آفاق الدراسة.

من خلال إجراء هذه الدراسة قد لفت انتباهنا عدة مواضيع للبحث في هذا المجال التي يمكن أن تكون محاور لبحوث مستقبلية تكمل مختلف زوايا هذا البحث كآتي:

- دراسة العلاقة بين استخدام الدفع الإلكتروني ومؤشرات الأداء المالي للمؤسسات المصرفية؛
- أثر التطبيقات البنكية الذكية على توجيه سلوك المستهلك في ظل التحول نحو الخدمات المصرفية عن بعد.
- جودة الخدمات الرقمية في قطاع المؤسسات المالية دراسة مقارنة بين البنوك العمومية والبنوك الخاصة؛
- قياس درجة رضا العملاء في المناطق الداخلية والنائية من الجزائر عن وسائل الدفع الإلكتروني، كآلية لتقييم شمولية الخدمات؛
- أثر التكوين والتدريب الرقمي للموظفين على فعالية تقديم الخدمات المصرفية الإلكترونية؛
- تقييم الإطار التشريعي والتنظيمي لأنظمة الدفع الإلكتروني في الجزائر، ومدى توافقه مع المعايير الدولية لحماية المستهلك الرقمي.

قائمة المصادر والمراجع

قائمة المصادر والمراجع

- 1- قانون 18/05 (2018) يتعلق بالتجارة الإلكترونية الجريدة الرسمية رقم 28/2018، المادة 06.
- 2- العجمي أحمد عبد العليم، نظم الدفع الإلكترونية وانعكاساتها علي سلطات البنك، المركزي دار الجامعة الجديدة الإسكندرية، مصر، 2013.
- 3- مروان عطون: النظريات النقدية، دار البعث للطباعة والنشر، قسنطينة 1989.
- 4- موسى آدم عيسى، آثار التغيرات في قيمة النقود وكيفية معالجتها في الاقتصاد الإسلامي، مجموعة دله البركة إدارة التطوير والبحوث قسم الدراسات والبحوث الشرعية، جدة، 1993.
- 5- حرفوش مدني، الكامل في الاقتصاد، دار الأفاق الأبيار، الجزائر العاصمة، 2000.
- 6- صبحي تادرس قريصة مدحت محمد عقاد: النقود والبنوك والعلاقات الاقتصادية الدولية، دار النهضة العربية للطباعة والنشر، بيروت، لبنان، 1983.
- 7- عصام عبد الفتاح مطر: التجارة الإلكترونية في التشريعات الأجنبية والعربية، دار الجامعية الجديدة للنشر، الإسكندرية، 2009.
- 8- علي محمد أحمد أبو العز: التجارة الإلكترونية وأحكامها في الفقه الإسلامي، دار النفائس للنشر والتوزيع، الأردن، 2008.
- 9- طيبي حورية، وسائل الدفع الإلكترونية ودورها في تفعيل التجارة الإلكترونية، مجلة القانون والتنمية المحلية، العدد 02، 2019.
- 10- أحمد محمد عصام الدين، عملة البتكوين، مجلة إدارة البحوث والتنمية العدد 73، سبتمبر 2004.
- 11- محمد عبد حسين الطائي، التجارة الإلكترونية المستقبل الواعد للأجيال القادمة، الطبعة الثانية، دار الثقافة للنشر والتوزيع، 2013.
- 12- بوعيشة علي وبلعروسي جميلة، "وسائل الدفع الإلكترونية ودورها في رفع الإيرادات المالية للبنوك التجارية"، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر أكاديمي، تخصص مالية المؤسسات، قسم العلوم التجارية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة أحمد دراية أدرار، ولاية أدرار، السنة الجامعية 2021-2022.
- 13- نور الدين بوعنان، جودة الخدمات وأثرها على رضا العملاء، مذكرة ماجستير غير منشورة، جامعة محمد بوضياف المسيلة: كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير والعلوم التجارية قسم التسيير، 2006-2007.

- 14- أو سليمان سمية، "إستراتيجية جودة الخدمات وأثرها على تحقيق وتنمية الميزة التنافسية لشركات التأمين في الجزائر، دراسة حالة شركة أسا للتأمينات"، رسالة دكتوراه، تخصص إدارة الموارد البشرية، قسم التنظيم السياسي والإداري، كلية العلوم السياسية والعلاقات الدولية، جامعة الجزائر 3، السنة الجامعية 2021-2022.
- 15- محمود جاسم الصميدعي وردينة عثمان يوسف، **تسويق الخدمات**، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الأردن، 2010.
- 16- خضير كاضم محمود، **إدارة الجودة وخدمة العملاء**، طه، دار المسيرة للنشر والتوزيع الأردن، 2015.
- 17- حميد الطائي وبشير العلق، **تسويق الخدمات**، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2009.
- 18- نعيمة سلمان، **دور جودة الخدمات المصرفية في كسب رضا الزبون دراسة حالة القرض الشعبي الجزائري وبنك البركة**، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة الماستر أكاديمي في العلوم الاقتصادية، تخصص مالية وبنوك، غير منشورة، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، 2012-2013.
- 19- نوال بن عمارة، **وسائل الدفع الإلكترونية الأفاق والتحديات**، محاضرات أقيمت بقسم العلوم الاقتصادية، كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية، جامعة ورقلة، ص 14، على الموقع الإلكتروني: <http://www.douis free.fr> ، تاريخ الاطلاع: 28 /04/2025.

الملاحق

الملاحق

الملحق رقم (01): استمارة استبيان الدراسة (الجزء الاول).



الجمهورية وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة غرداية
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم العلوم الاقتصادية



إستبيان حول دور أنظمة الدفع الإلكتروني في تحسين جودة الخدمات في المؤسسات

سيدي ، سيديتي ، نضع بين أيديكم مجموعة من العبارات ، نطلب منكم قراءتها بدقة والإجابة عنها بموضوعية ، ولعلمكم أن هذا الإستبيان سيكون على قدر من الخصوصية.

البيانات الشخصية :

الجنس: ☐ ذكر ☐ أنثى
سنوات التعامل: ☐ أقل من 10 سنوات ☐ 10 سنوات فأكثر
المستوى التعليمي: ☐ ثانوي فأقل ☐ جامعي ☐ دراسات أخرى
نوع العمل: ☐ موظف ☐ تاجر ☐ أعمال حرة ☐ متقاعد ☐ طالب جامعي

الرقم	البند	موافق تماما	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق تماما
أنظمة الدفع الإلكتروني						
1	تعمل هذه الأنظمة بسهولة عبر مختلف الأجهزة الذكية .					
2	تتسم بطاقات الدفع بالأمان عند إستخدامها.					
3	يتم تحديث الرصيد مباشرة بعد كل عملية، ما يضمن التعرف الآلي لرصيد الحساب.					
4	تتيح ربط مباشر بحسابات المستخدم المصرفية لقيامه بمختلف المعاملات المصرفية.					
5	تمكن من الشراء من المتاجر الإلكترونية بسهولة دون الحاجة إلى دفع نقدي.					
6	كل معاملاتها موثقة ضمن سجلا إلكترونيًا عبر إيصال رقمي أو إشعار مصرفي .					
7	تمكن بطاقات الدفع من سداد مقابل الخدمات أو السلع من أي موزع آلي					
8	إستخدام هذه الأنظمة يوفر الجهد التنقل للبنوك أو المؤسسات المالية.					
9	تسهل أنظمة الدفع الإلكتروني في تقليل طوابير الإنتظار					
10	الإعتماد على إستخدام هذه البطاقات يقلل من الحاجة لحمل النقود الورقية .					
جودة الخدمات						
11	لدى لبنك موقع إلكتروني سهل التصفح وغير معقد .					
12	تساعد أنظمة الدفع الإلكتروني على تقليل الأخطاء في المعاملات المالية.					
13	يمنح البنك خدمات إلكترونية متنوعة عبر بوابته الإلكترونية.					
14	توفر بطاقات الدفع الإلكتروني مرونة وسهولة في التعاملات .					
15	تكلفة الخدمة المصرفية منخفضة على العمليات التي تتم بوسائل الدفع الإلكتروني.					
16	يقدم البنك بطاقات مصرفية إلكترونية متنوعة ومتعددة الإستخدامات.					
17	يتكيف الصراف الآلي مع أوقات العملاء 24/24 سا و 7/7 أ.					
18	تشكل أنظمة الدفع الإلكتروني حماية كافية للبيانات والمعاملات المالية.					
19	يقدم موظفوا البنك إرشادات ونصائح خاصة بإستخدام وسائل الدفع الإلكتروني.					
20	تحرص إدارة البنك على توفير دعم فني متاح في حال حدوث مشكلة ما .					

الملاحق

الملحق رقم (02): قائمة الأساتذة المحكمين لاستمارة الاستبيان

الرقم	الأستاذ	الرتبة	الجامعة
01	علماي أحمد	أستاذ محاضر أ	جامعة غرداية
02	عبد الله السايح	أستاذ محاضر أ	جامعة غرداية
03	وليد قرونغة	أستاذ محاضر أ	جامعة غرداية

الملاحق

الملحق رقم (03) : اختبار معامل ثبات محاور الاستبيان (آلفا كرونباخ)

محور تطبيق أنظمة الدفع الإلكتروني

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
.899	10

محور جودة الخدمات

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
.712	10

المحور الكلي للاستبيان

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
.900	20

الملاحق

الملحق رقم (04) : اختبار الارتباط لمتغيرات الدراسة الاستبيان

Correlations

	يمنح البنك خدمات إلكترونية متنوعة عبر بوابته الإلكترونية.	تعمل أنظمة الدفع الإلكتروني بسهولة عبر مختلف الأجهزة الذكية.
Corrélation de Pearson	.915**	1
Sig. (bilatérale)	.000	
N	52	52
Corrélation de Pearson	1	.915**
Sig. (bilatérale)		.000
N	52	52

** . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

الملاحق

الملحق رقم (05) : جداول التكرارات المطلقة والنسبية للمتغيرات الشخصية

Statistiques

	نوع_العميل	المستوى_التعليمي	سنوات_التعامل	الجنس
N	Valide	52	52	52
	Manquant	0	0	0

الجنس

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide ذكر	38	73.1	73.1	73.1
أنثى	14	26.9	26.9	100.0
Total	52	100.0	100.0	

سنوات_التعامل

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide أقل من 10 سنوات	33	63.5	63.5	63.5
10 سنوات فأكثر	19	36.5	36.5	100.0
Total	52	100.0	100.0	

المستوى_التعليمي

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide ثانوي فأقل	10	19.2	19.2	19.2
جامعي	36	69.2	69.2	88.5
دراسات أخرى	6	11.5	11.5	100.0
Total	52	100.0	100.0	

الملاحق

الملحق رقم (05) : جداول التكرارات المطلقة و النسبية للمتغيرات الشخصية / تابع

فئة_العميل

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
موظف	15	28.8	28.8	28.8
تاجر	13	25.0	25.0	53.8
اعمال حرة	9	17.3	17.3	71.2
متقاعد	5	9.6	9.6	80.8
طالب جامعي	10	19.2	19.2	100.0
Total	52	100.0	100.0	

الملاحق

الملحق رقم (06) : جداول اتجاهات إجابات أفراد العينة حسب محور أنظمة الدفع الإلكتروني

Statistiques descriptives

	N	Moyenne	Ecart type
تعمل أنظمة الدفع الإلكتروني بسهولة عبر مختلف الأجهزة الذكية.	52	3.96	1.066
تتسم بطاقات الدفع بالأمان عند استخدامها.	52	3.94	1.162
يتم تحديث الرصيد مباشرة بعد كل عملية، ما يضمن التعرف الآني لرصيد الحساب.	52	3.98	1.075
تتيح ربط مباشر بحسابات المستخدم المصرفية لقيامه بمختلف المعاملات المصرفية.	52	4.10	1.071
تمكن من الشراء من المتاجر الإلكترونية بسهولة دون الحاجة إلى دفع نقدي.	52	4.10	1.015
كل معاملاتها موثقة ضمن سجلاً إلكترونياً عبر إيصال رقمي أو إشعار مصرفي.	52	3.87	1.103
تمكن بطاقات الدفع من سداد مقابل الخدمات أو السلع من أي موزع آلي	52	4.08	1.082
إستخدام هذه الأنظمة يوفر الجهد التنقل للبنوك أو المؤسسات المالية.	52	3.83	1.167
تسهل أنظمة الدفع الإلكتروني في تقليل طوابير الإنتظار	52	3.58	1.177
الإعتماد على إستخدام هذه البطاقات يقلل من الحاجة لحمل النقود الورقية.	52	3.67	1.167
محور_أنظمة_الدفع	52	3.4558	.30959
N valide (liste)	52		

الملاحق

الملحق رقم (07) : جداول اتجاهات إجابات أفراد العينة حسب محور جودة الخدمات

Statistiques descriptives

	N	Moyenne	Ecart type
لدى لبنك موقع إلكتروني سهل التصفح وغير معقد	52	4.00	1.085
تساعد أنظمة الدفع الإلكتروني على تقليل الأخطاء في المعاملات المالية.	52	4.06	1.092
يمنح البنك خدمات إلكترونية متنوعة عبر بوابته الإلكترونية.	52	4.10	1.089
توفر بطاقات الدفع الإلكتروني مرونة وسهولة في التعاملات.	52	4.56	.850
تكلفة الخدمة المصرفية منخفضة على العمليات التي تتم بوسائل الدفع الإلكتروني.	52	4.13	.864
يقدم البنك بطاقات مصرفية إلكترونية متنوعة ومتعددة الاستخدامات.	52	3.98	1.019
يتكيف الصراف الآلي مع أوقات العملاء 24/24 سا و 7/7 أ.	52	4.33	.734
تشكل أنظمة الدفع الإلكتروني حماية كافية للبيانات والمعاملات المالية.	52	4.10	1.053
يقدم موظفوا البنك إرشادات ونصائح خاصة باستخدام وسائل الدفع الإلكتروني.	52	4.29	.696
تحرص إدارة البنك على توفير دعم فني متاح في حال حدوث مشكلة ما.	52	4.52	.779
محور_جودة_الخدمات	52	3.3135	.31687
N valide (liste)	52		

الملاحق

الملحق رقم (08) : نتائج اختبار الفرضية الأولى

	يقيم البنك بطاقات مصرفية إلكترونية متنوعة ومتعددة الاستخدامات.	تمكن من الشراء من المتاجر الإلكترونية بسهولة دون الحاجة إلى دفع نقدي.	
تمكن من الشراء من المتاجر الإلكترونية بسهولة دون الحاجة إلى دفع نقدي.	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	1 52	.722** .000 52
يقيم البنك بطاقات مصرفية إلكترونية متنوعة ومتعددة الاستخدامات.	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	.722** .000 52	1 52

** . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

الملحق رقم (09) : نتائج اختبار الفرضية الثانية

Correlations

	يقيم البنك بطاقات مصرفية إلكترونية متنوعة ومتعددة الاستخدامات.	تتسم بطاقات الدفع بالأمان عند إستخدامها.	
تتسم بطاقات الدفع بالأمان عند إستخدامها.	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	1 52	.661** .000 52
يقيم البنك بطاقات مصرفية إلكترونية متنوعة ومتعددة الاستخدامات.	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	.661** .000 52	1 52

** . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

الملاحق

الملحق رقم (10) : نتائج اختبار الفرضية الثالثة

Statistiques de groups

سنوات التعامل	N	Moyenne	Ecart type	Moyenne erreur standard
أقل من 10 سنوات	33	3.3818	.31470	.05478
محور_جودة_الخدمات 10 سنوات فأكثر	19	3.1947	.29150	.06687

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 محور_جودة_الخدمات Hypothèse de variances inégales	.000	.995	2.119	50	.039	.18708	.08828	.00976	.36440
			2.164	40.105	.036	.18708	.08645	.01238	.36178

