

دور وسائل الدفع والسحب الإلكتروني في تحسين جودة الخدمات
المالية والبريدية، دراسة عينة لزبائن بريد
الجزائر بغليزان.

**The role of electronic payment methods in improving the quality of postal and
financial services, a sample study of Algeria Post customers in Relizane.**

المعربي بن حرث
أستاذ محاضر صنف
"أ"، جامعة
غليزان

جميلة أحسن
أستاذة محاضرة صنف
"أ"، جامعة مستغانم
djamila.ahssen@univ-mosta.dz

larbi.benharrat@univ-relizane.dz

الملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة دور وسائل الدفع والسحب الإلكتروني في تحسين جودة الخدمات المالية البريدية، حيث أن هذه الأخيرة تحظى بدرجة عالية من الاهتمام من طرف السلطات العليا في البلاد، من أجل عصنة قطاع الخدمات بصفة خاصة والاقتصاد بصفة عامة، ومن لأجل ذلك تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي واستخدام الاستبيان للتوصل إلى مدي تأثير وسائل الدفع الإلكتروني على جودة الخدمات المالية في بريد الجزائر، ومن أهم النتائج المتوصل إليها هي تؤثر وسائل الدفع الإلكتروني بالإيجاب على جودة الخدمات المالية البريدية التي تقدمها مؤسسة بريد الجزائر من جانب بعد الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، الأمان، وأيضا هناك مشكل ثقة في تطبيق الهاتف النقال "بريدي موب" خوفا من الاختراق والقرصنة

الكلمات المفتاحية: وسائل الدفع الإلكتروني، التحويلات الإلكترونية، البطاقة الذهبية، الخدمات الإلكترونية، جودة الخدمات المالية.

Abstract:

The present paper aims to explore the importance of electronic payment methods and withdrawals in improving the quality of postal financial services. Rather, they are of paramount importance to the higher authorities in the country, so that both the service sector, in particular, and the economy, in general, can be modernized. For this purpose, a descriptive analytical approach has been adopted in this study in which a questionnaire has been accordingly employed to ensure that the results presented by the informants are valid and reliable. In the light of the findings of this research work, it has been figured out that the electronic payment methods greatly affect the quality of postal financial services provided by

Algeria Post, in terms of reliability, responsiveness and security. However, BARIDIMOB, a mobile application, seems to be untrustworthy to be regularly used and also it can be easily hacked.

Key words: Electronic payment methods, wire transfers, EDAHABIA CARD, e-services, quality of financial services.

المقدمة العامة

شهد القرن الواحد والعشرين قفزات كبيرة في الاستخدام المتزايد لأدوات تكنولوجيا مختلفة، من أهمها وأكثرها انتشارا ومواكبة للعصر تكنولوجيا الإعلام والاتصال، فهذه الثورة الرقمية والمعلوماتية منحت المؤسسات فرصة لتحقيق قفزة مهمة ومعتبرة لتطوير خدماتها، وطاقتها الإنتاجية والإبداعية والاندماج في العالم الافتراضي، فقد أصبح العالم يعيش عصرا مبني على المعلومات الإلكترونية والاتصالات والبرمجيات، حيث امتد هذا التطور ليشمل الجوانب الاقتصادية والاجتماعية والثقافية، والخدمات إحدى القطاعات التي أصبحت تستخدم هذه التكنولوجيا، باعتبارها إحدى أهم المراكز التي تسمح لأي مؤسسة على اختلاف نشاطها وحجمها، من وضع استراتيجية تضمن لها النجاح.

وتعتبر الخدمات المالية والبريدية إحدى الخدمات العمومية الأكثر كثافة، وارتدادا وطلبا من طرف المواطنين، وعليه فإن عصرنها يتطلب اتخاذ الإجراءات والوسائل الكفيلة لتحسين ظروف الاستقبال للمواطنين، بالاعتماد على التكنولوجيا الحديثة، وتعميم إدخال الإعلام الآلي في المؤسسات البريدية، واتخاذ إجراءات لترقية وسائل الدفع والسحب الإلكتروني، لضمان تحسين نوعية الخدمة المقدمة، ومع هذا التطور المذهل أصبح من المستحيل أن تستغني المؤسسة عن هذه التكنولوجيا في تقديم خدماتها المالية والبريدية إذا ما أرادت البقاء في السوق، لما لها من أهمية في تحسين جودة الخدمة وإرضاء الزبائن، وهذا ما يقودنا إلى طرح الإشكالية التالية:

ما مدى تأثير وسائل الدفع والسحب الإلكتروني على تحسين جودة الخدمات المالية والبريدية؟

وينطوي تحت هذه الإشكالية التساؤلات الفرعية التالية:

- ما المقصود بوسائل الدفع والسحب الإلكتروني؟

- ما هي الخدمات البريدية وما هي أبعادها؟



- كيف تؤثر وسائل الدفع والسحب الإلكتروني على جودة الخدمات على مستوى مؤسسة بريد الجزائر، والتي تقدم خدمات مالية وبريدية متنوعة؟

فرضيات الدراسة

للإجابة على الإشكالية الرئيسية، ومن ثم التساؤلات الفرعية سيتم الانطلاق من الفرضيات التالية:

- الفرضية الرئيسية: تؤثر وسائل الدفع والسحب الإلكتروني تأثيرا إيجابيا على مختلف أبعاد جودة الخدمات المالية والبريدية (الملموسية، الاعتمادية، الوصول، الأمان/الثقة، الموقع الجمالي).

أهداف الدراسة:

نسعى من خلال هذه الدراسة إلى ما يلي:

- إعطاء المفاهيم الأساسية المتعلقة بوسائل الدفع والسحب الإلكتروني، والخدمات المصرفية والبريدية.
- الوقوف على مدى انتشار استعمال وسائل الدفع والسحب الإلكتروني في جميع مجالات الخدمات.
- إبراز الدور الذي تلعبه وسائل الدفع والسحب الإلكتروني لتطوير الخدمات لتخفيف العبء على المواطن.

منهج الدراسة:

يتمثل منهج الدراسة في مجموع الإجراءات والعمليات التي تمكن الباحث من الإجابة على إشكالية البحث واختبار فرضياته، وفي هذا الإطار سيتم اتباع المنهج الوصفي التحليلي في إعداد هذا العمل، ففي الجانب النظري سيتم الاعتماد على مصادر المعلومات من كتب ومجلات علمية ومقالات، سواء باللغة العربية أو باللغات الأجنبية، من أجل استعراض مختلف المفاهيم المتعلقة بوسائل الدفع والسحب الإلكتروني، وكذا جودة الخدمات المالية والبريدية، وفيما يخص الفصل التطبيقي تم الاعتماد على المنهج التحليلي من خلال جمع البيانات وتنظيمها، تبويبها، وتفسيرها لغرض الوصول إلى النتائج، وهذا بدراسة حالة مستخدمين الاستبيان الذي يعتبر أداة من أدوات جمع البيانات والمعلومات عن زبائن بريد الجزائر وأراءهم، وأيضا باستخدام أساليب الإحصاء الوصفي والاستدلالي للتحليل الإحصائي، وإجراء الاختبارات بالاعتماد على برنامج SPSS (النسخة 20).

أولاً: الجانب النظري: سيتم التعريف ببعض المصطلحات التي لها علاقة بالموضوع كما يلي:

1. وسائل الدفع والسحب الإلكتروني:

1.1. تعريف وسائل الدفع والسحب الإلكتروني:

وسائل الدفع الإلكترونية في القانون الجزائري هي كل وسيلة دفع مرخص بها طبقاً للتشريع المعمول به، تمكن صاحبها من القيام بالدفع عن قرب أو بعد عبر منظومة إلكترونية. (المادة رقم 06 من القانون 18/05 المتعلق بالتجارة الإلكترونية، المؤرخ في 10 ماي 2018)

هي منظومة متكاملة من النظم والبرامج التي توفرها المؤسسات المالية والمصرفية، بهدف تسهيل إجراء عمليات الدفع الإلكترونية الآمنة، وتعمل هذه المنظومة تحت مظلة من القواعد والقوانين التي تضمن سرية تأمين وحماية إجراءات الشراء وضمان وصول الخدمة. (بن عبد العزيز وطالبي، 2023، صفحة 263)

كما يمكن تعريفها على أنها مجموعة الأدوات والتحويلات الإلكترونية التي تصدرها المصارف والمؤسسات كوسيلة دفع، وتشمل البطاقات البنكية، النقود والشيكات الإلكترونية، والبطاقات الذكية بالاعتماد على شبكة اتصال متطورة.

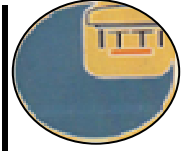
2.1. خصائص وسائل الدفع والسحب الإلكتروني.

تتميز وسائل الدفع الإلكتروني بالخصائص التالية: (الجداية و حودت خلق، 2008، صفحة 213)

- يتسم الدفع الإلكتروني بالطبيعة الدولية: أي أنه وسيلة مقبولة من جميع الدول، حيث يتم استخدامه لتسوية حسابات المعاملات التي تتم عبر الفضاء الإلكتروني بين المستخدمين في كل أنحاء العالم خاصة بما أن التجارة تتوسع إقليمياً ودولياً، وبذلك تساعد وسائل الدفع الإلكترونية على تحسين السيطرة على عملية التوزيع والنقل.

- يتم الدفع الإلكتروني بواسطة النقود الإلكترونية، وهي قيمة نقدية تتضمنها بطاقة لها ذاكرة رقمية أو الذاكرة الرئيسية للمؤسسة التي تهيمن على إدارة عملية التبادل.

- يستخدم هذا الأسلوب لتسوية المعاملات الإلكترونية عن بعد، حيث يتم إبرام العقد بين أطراف متباعدة في المكان، ويتم الدفع عبر شبكة الانترنت، أي من خلال مسافات تبادل المعلومات الإلكترونية بفضل وسائل



الاتصال اللاسلكية، ويتم إعطاء أمر الدفع وفقا للمعلومات الإلكترونية تسمح باتصال مباشر بين طرفي العقد.

- يتم الدفع الإلكتروني بأحد الأسلوبين " الأسلوب الأول من خلال نقود مخصصة سلفا لهذا الغرض (الدفع عبر شبكة الانترنت، وذلك بتبادل المعلومات الإلكترونية بفضل وسائل الاتصال اللاسلكية) ومن ثم فإن الدفع لا يتم إلا بعد الخصم من هذه النقود، ولا يمكن تسوية المعاملات الأخرى عليها بغير هذه الطريقة، يشبه ذلك العقود التي يكون الثمن فيها مدفوعا مقدما، أما الأسلوب الثاني من خلال البطاقات البنكية العادية، حيث لا يوجد مبالغ مخصصة مسبقا لهذا الغرض بل إن المبالغ التي يتم السحب عليها بهذه البطاقات قابلة لسحب عليها بوسائل أخرى كالشيك لتسوية أي معاملات مالية ."
- يلزم تواجد نظام مصرفي معد لإتمام ذلك: أي توفر أجهزة تتولى إدارة هذه العمليات التي تتم عن بعد، لتسهيل تعامل الأطراف وتوفير الثقة فيما بينهم.
- يتم الدفع الإلكتروني من خلال نوعين من الشيكات:
- شبكة خاصة "يقتصر الاتصال بها على الأطراف المتعاقدة، ويفترض ذلك وجود معاملات وعلاقات تجارية ومالية مسبقة بينها.
- النوع الثاني: "شبكة عامة" حيث يتم التعامل بين الأفراد لا توجد بينهم قبل ذلك روابط معينة.

2. الخدمات المالية الإلكترونية

1.2. تعريف الخدمات المالية الإلكترونية

" تلك الخدمات التي ظهرت تدعيما للخدمات التقليدية التي تقدمها المصارف ومؤسسات الائتمان، وذلك عبر وسائل وشبكات إلكترونية. (الحداد، 2012، صفحة 194)

كما يعرف مصرف التسوية الدولية الخدمة المصرفية الإلكترونية بأنها "تقديم الخدمات الإنتاجية المصرفية عن بعد، أو عبر الخط، أو من خلال قنوات إلكترونية سواء للمقيمين أو غير المقيمين داخل البلد أو خارجه. (الصيرفي، 2006، صفحة 68)"

من خلال ما سبق يمكن تعريف الخدمة المصرفية الإلكترونية على أنها: تلك الخدمات المصرفية التي تم إنشائها عن طريق توظيف كافة التطورات الحديثة في مجال تكنولوجيا الاتصال والمعلومات وتقديمها عبر الوسائل الإلكترونية، سواء في المنزل، أو في المكتب، أو بواسطة الهاتف الثابت أو الجوال، وغيرها من الوسائل الإلكترونية المتطورة .

2.2. أسباب اللجوء إلى الخدمات الإلكترونية من طرف بريد الجزائر:

من بين الأسباب التي دفعت بريد الجزائر لتطبيق هذه النوعية من الخدمات الإلكترونية نجد ما يلي:

- تخفيض احتمالات فقدان العملاء الحاليين، وتحولهم للبنوك التي تقدم خدمات مالية إلكترونية على مدار 24 ساعة.

- فرصة لتخفيض تكاليف إنشاء الفرع.

- زيادة درجة مرونة العاملين بالبنك لمواجهة أي تغيير في تكنولوجيا الخدمات المالية والبريدية.

- إعادة خلق انطباع جيد لدى العملاء عن بريد الجزائر يواكب التكنولوجيا.

- خلق فرصة التركيز على القطاعات المستهدفة من العملاء والذين يفضلون وسائل الاتصال الإلكترونية.

3.2. أبعاد جودة الخدمات المالية الإلكترونية

تم اعتماد خمسة أبعاد رئيسية تمثلت فيما يلي: (العجارمة، 2004، صفحة 334)

- الجوانب المادية الملموسة.

- الاعتمادية.

- الاستجابة.

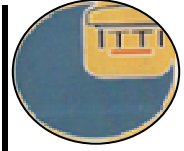
- (التعاطف) والذي يتضمن كل من الاتصال/المصادقية، الأمن، الكفاءة، الجمالة.

- (الأمان) والذي يتضمن بعد فهم/معرفة العميل وإمكانية الوصول إلى الخدمة.

4.2. الخدمات المالية الإلكترونية على مستوى بريد الجزائر

تقوم مؤسسة بريد الجزائر بتقديم خدمات مالية إلكترونية تتمثل في خدمة الحساب البريدي الجاري

CCP، عمليات السحب بالبطاقة الذهبية، التحويل من حساب إلى حساب سواء بالبطاقة الذهبية، أو عن طريق



تطبيق بريدي موب، أو على مستوى الشبكة الألي، الاطلاع على رصيد الحساب البريدي الجاري، وهذا بواسطة الهاتف المحمول وهذا بإرسال رسالة نصية إلى الرقم 603 أو عن طريق الموقع الإلكتروني <https://eccp.poste.dz>، خدمة التحويل من حساب جاري بريدي إلى دفتر حساب تابع للصندوق الوطني للتوفير والاحتياط "CNEP".

ثانيا: الجانب التطبيقي:

1. تقديم العينة:

لإتمام هذه الدراسة، تم التعامل مع عينة مكونة من خمس وستين 65 شخصا من زبائن بريد الجزائر، وحدة غليزان، حيث تم وضع الاستبيان في متناولهم على مستوى المكاتب البريدية، وتم تقسيم هذا الاستبيان إلى قسمين:

- الجزء الأول ويحوي المعلومات الشخصية لعينة الدراسة: الجنس، السن، المستوى التعليمي، المهنة، أقدمية التعامل.

- الجزء الثاني ويتعلق بمحاور الدراسة إذ يحتوي على محورين، يتناول المحور الأول محاور وسائل الدفع والسحب الإلكترونية، الخدمات المالية والبريدية، والمحور الثاني خصص لأبعاد جودة الخدمات المالية والبريدية لبريد الجزائر.

2. خصائص العينة:

اعتمدنا في الدراسة على عدد من المتغيرات، وهي الجنس، السن، المستوى التعليمي، المهنة، أقدمية التعامل مع بريد الجزائر مقسمة حسب الجدول رقم (01) أدناه.

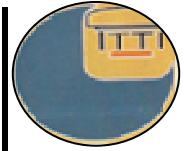
الجدول رقم (01) يمثل توزيع العينة حسب
متغيرات الدراسة.

النسبة المئوية	التكرارات	المتغير	
64.62 %	42	ذكر	الجنس
35.38 %	23	أنثى	
100 %	65	المجموع	
6.15 %	04	أقل من 25 سنة	السن

36.92%	24	ما بين 25 - 35 سنة	
43.08%	28	ما بين 36-45 سنة	
13.85%	09	أكثر من 45 سنة	
100%	65	المجموع	
1.54%	1	ابتدائي	المستوى التعليمي
7.69%	5	متوسط	
15.38%	10	ثانوي	
64.62%	42	جامعي	
10.77%	7	دراسات عليا	
100%	65	المجموع	
86.15%	56	موظف	المهنة
7.69%	5	مهنة حرة	
1.54%	1	متقاعد	
4.62%	3	طالب	
100%	65	المجموع	
10.77%	7	من سنة إلى 05 سنوات	أقدمية التعامل مع بريد الجزائر
89.23%	58	أكثر من 05 سنوات	
100%	65	المجموع	

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج الاستبيان برنامج SPSS.V20

من خلال الجدول أعلاه يتضح ما يلي:



- حسب متغير الجنس يمثل عدد الذكور ما نسبته 64.62 % من مجموع العينة، أي أن أكثر من نصف العينة هم من الذكور، أما فئة الإناث فقد بلغت نسبتهم ما قيمته 35.38 %.

- حسب متغير السن يتبين أن الفئة التي لها أقل من 25 سنة بلغت نسبتها 6.15 % وهي الفئة التي تملك أقل تكرار، أما الفئة التي يبلغ سن أفرادها ما بين 25 و 35 سنة فبلغ نسبتها 36.92 %، بينما الفئة التي يبلغ سن أفرادها ما بين 36 إلى 45 سنة فكانت نسبتها 43.08 %، وفيما يخص الفئة التي يبلغ سن أفرادها أكثر من 45 سنة فقد كانت نسبتها مئوية 13.85 %، وكذلك هذا ما يقارب تركيبة المجتمع الجزائري حسب فئات الأعمار والذي يعكس أن شريحة الشباب هي الأكثر نسبة من تركيبة المجتمع.

- حسب متغير المستوى التعليمي، حيث بلغت الفئة التي يحوز أفرادها مؤهل جامعي على أعلى تكرار، ما نسبته 64.62 %، بينما الفئة التي يملك أفرادها دراسات عليا فكانت بنسبة 10.77 % وهو مؤشر مهم لأن المستوى الدراسي مرتبط ارتباطا قويا مع استخدام التكنولوجيا.

- حسب متغير المهنة نجد أن معظم أفراد عينة الدراسة هم من الموظفين إذ بلغت نسبتهم 86.15 %، بينما الفئات الأخرى فكانت فئة أصحاب المهن الحرة بنسبة 7.69 %، والمهن الأخرى فكانت بنسبة 4.62 %، أما المتقاعدين فكان فرد واحد ونسبة 1.54 %، وهذا ما يحتم على مؤسسة بريد الجزائر أن تنتهج سياسة تسويقية حتى توازن ما بين فئات زبائنها.

- حسب متغير أقدمية التعامل مع بريد الجزائر نجد أن أكبر نسبة في أقدمية التعامل هي 89.23 % وهي الخاصة بالتعامل مع بريد الجزائر لأكثر من خمسة (05) سنوات، بينما الفئة التي أقدمية تعامل أفرادها في المجال من سنة إلى خمسة (05) سنوات فبلغ عدد أفرادها 07 أفراد بنسبة 10.80 %.

3. تفريغ النتائج:

1.3. عرض أداة الدراسة

حسب ما هو موضح في نموذج الاستبيان، تم عرض مجموعة أسئلة مقسمة إلى محاور تم ذكرها أنفا، ولقد استعملت عدة وسائل إحصائية لاستخراج النتائج، منها الوسط الحسابي والانحراف المعياري لتحديد مستويات

ومتغيرات البحث، ولأجل عرض أبعاد جودة الخدمات المالية والبريدية تم اعتماد مقياس ليكرت الخماسي، كما يوضحه الجدول رقم 02.

الجدول رقم 02 يبين "مقياس ليكرت الخماسي لقياس الإجابات على الفقرات".

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

المصدر: من إعداد الباحثين.

والجدول رقم 03 يبين الميزان التقديري وفقا لمقياس ليكرت الخماسي للدراسة الحالية.

الجدول رقم (03) يبين الميزان التقديري وفقا لمقياس ليكرت الخماسي.

الرقم	المتوسط المرجح بالأوزان	طول المجال	الاستجابة
1	من 1 إلى 1.79	0.79	لا أوافق بشدة
2	من 1.80 إلى 2.59	0.79	لا أوافق
3	من 2.60 إلى 3.39	0.79	محايد
4	من 3.40 إلى 4.19	0.79	أوافق
5	من 4.20 إلى 5.00	0.79	أوافق بشدة

المصدر: من إعداد الباحثين.

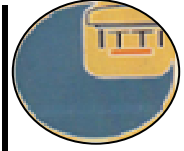
2.3. ثبات وصدق أداة الدراسة (الاستبيان)

1.2.3. ثبات أداة الاستبيان

اعتمادا على معامل الثبات (معامل ألفا كرونباخ) تم التحقق من ثبات الاستبيان، حيث ظهرت النتيجة المبينة أدناه.

الجدول رقم (04) يبين "معامل الثبات ألفا كرونباخ"

المحور	معامل الثبات
الاستبيان ككل	0.638
محور أبعاد جودة الخدمات المالية والبريدية	0.670



المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على

نتائج الاستبيان برنامج SPSS.V20

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن معامل الثبات حسب طريقة ألفا كرونباخ هو 0.638، وهو يمثل قيمة مقبولة وأكبر من القيمة المعيارية 0.60، وبالتالي الاستبيان ككل يمتاز بالثبات، وهو ما يعني أن الأسئلة موضوع الاستبيان فيها تناسق، وكذلك الأمر بالنسبة لمحور أبعاد جودة الخدمات المالية والبريدية، والذي يمثل أساس الدراسة، فقيمة معامل الثبات 0.67 أكبر من القيمة المعيارية، وبالتالي أسئلة محور الخدمات المالية والبريدية تمتاز بالثبات.

2.2.3. الصدق أو الاتساق الداخلي للاستبيان

الاتساق الداخلي يقصد به مدى ارتباط الأسئلة المشكلة لكل محور مع المحور الذي تنتمي إليه، ويتم معرفته من خلال معامل الارتباط لكارل بيرسون، وجاءت النتائج على النحو التالي، كما يوضحه الجدول رقم 05.

الجدول رقم (05) يبين "معامل الارتباط لبيرسون

لمحور جودة الخدمات"

الدرجة	معامل الارتباط مع بعد الملموسية	الدرجة	معامل الارتباط مع بعد الاعتمادية
01	0.761	01	0.795
02	0.698	02	0.662
03	0.751	03	0.796
04	0.726	04	0.789
05	0.591		
الدرجة	معامل الارتباط مع بعد الاستجابة	الدرجة	معامل الارتباط مع بعد الوصول/ الموقع
01	0.581	01	0.756

0.688	02	0.704	02
0.585	03	0.712	03
0.635	04	0.618	04
		0.638	05
		0.643	06
		0.335	07
		درجة الارتباط مع بعد الأمان	العبارة
		0.702	01
		0.754	02
		0.679	03
		0.731	04
		0.393	05

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على

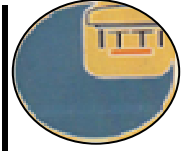
نتائج الاستبيان برنامج SPSS.V20

يتضح من الجداول أعلاه أن قيم معامل ارتباط كل عبارة من العبارات مع أبعاد جودة الخدمات موجبة وأكبر من 0.50 ، مما يدل على صدق اتساق العبارات مع أبعادها، حيث بلغت أعلى قيمة 0.795 باستثناء العبارة رقم 07 (التطبيق الخاص بالهاتف النقال يعمل دون مشكلات) مع بعد الاستجابة 0.335، والعبارة رقم 05 (تمتلك مؤسسة بريد الجزائر نظام حماية ضد القرصنة الإلكترونية تشعرك بالأمان) مع بعد الأمان والثقة حيث بلغت قيمتها 0.393.

4. تحليل الاستبيان

سنقوم بتحليل البيانات المتحصل عليها بناء على إجابات أفراد عينة الدراسة على الاستبيانات الموزعة.

1.4 محاور وسائل الدفع والسحب الإلكتروني، الخدمات المالية والبريدية



1.1.4. الوسيلة الإلكترونية التي يتم التعامل بها مع بريد الجزائر:

يوضح الجدول رقم 06 توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الوسيلة الإلكترونية التي يتعاملون بها مع بريد الجزائر.

الجدول رقم (06) يوضح "توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الوسيلة الإلكترونية المتعامل بها مع بريد الجزائر".

النسبة المئوية	التكرارات	الوسيلة الإلكترونية
46.16%	30	الموزعات الآلية GAB
35.38%	23	البطاقة الذهبية
18.46%	12	التطبيق الخاص بالهاتف النقال
100%	65	المجموع

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على

نتائج الاستبيان برنامج SPSS.V20

يبين الجدول أعلاه توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الوسيلة الإلكترونية التي يلجؤون إلى التعامل بها مع مؤسسة بريد الجزائر، حيث تعتبر الموزعات الآلية GAB الأكثر استعمالا وهذا بنسبة 46.16%، وهذا نظرا لميزات استخدامها من حيث التكلفة والوقت والجهد، فالمعاملات المالية والبريدية عن طريقها سهلة، ويأتي في المرتبة الثانية البطاقة الذهبية بنسبة 35.38%، بينما التطبيق الخاص بالهاتف النقال بلغت نسبته 18.46% رغم أنه قد أضيفت له خدمات مهمة كتسديد الفواتير وتحويل الأموال من حساب إلى آخر والسبب يعود إلى ضعف ترويج الخدمات خاصة الحديثة منها، ومشكل الخوف من القرصنة واختراق الحسابات.

2.1.4. التعامل مع بريد الجزائر

يوضح الجدول رقم 07 توزيع أفراد عينة الدراسة حسب اختيارهم التعامل مع بريد الجزائر.

الجدول رقم (07) يبين "توزيع أفراد العينة حسب اختيار التعامل مع بريد الجزائر":

النسبة %	التكرار	
80	52	عدد الأفراد الذين اختاروا التعامل مع بريد الجزائر بمحض إرادتهم
20	13	عدد الأفراد الذين فرضت عليهم المؤسسة التي يتعاملون معها اختيار بريد الجزائر
100	65	المجموع

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على

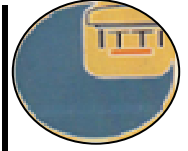
نتائج الاستبيان برنامج SPSS.V20

يوضح الجدول أعلاه توزيع أفراد العينة حسب الأفراد الذين اختاروا التعامل مع بريد الجزائر طوعية، مقارنة مع الأفراد الذين فرض عليهم التعامل مع بريد الجزائر، حيث بلغت نسبة الأفراد الذين اختاروا التعامل مع بريد الجزائر ما نسبته 80% وهو مؤشر جيد لسلامة الدراسة الإحصائية، بينما الأفراد الذين فرض عليهم التعامل مع بريد الجزائر بلغت نسبته 20%.

3.1.4. استخدام وسائل الدفع والسحب الإلكترونية في العمليات المالية والبريدية بـالجزائر:
يوضح الجدول رقم 08 توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الوسائل المستعملة في العمليات المالية.

الجدول رقم (08) يبين "توزيع أفراد عينة الدراسة حسب استخدام الوسائل بالنسبة لكل خدمة"

تطبيق الهاتف النقال		الموزعات الآلية		البطاقة الذهبية		الوسيلة المستعملة العملية
التكرار	%	التكرار	%	التكرار	%	



/	/	26.1 6	17	73.84	48	سحب الأموال
/	/	/	/	100	65	دفع الأموال
12.31	08	46.1 5	30	41.54	27	الاطلاع على الرصيد
0	0	0	0	100	65	تسديد الفواتير
0	0	3.08	2	96.92	63	تحويل الأموال
0	0	0	0	100	65	تعبئة الهاتف النقال

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على

نتائج الاستبيان برنجام SPSS.V20

يبين الجدول أعلاه الوسائل التي يستخدمها أفراد العينة في الحصول على مختلف الخدمات المالية، حيث نجد

أن:

- عملية سحب الأموال تبلغ نسبة أفراد العينة الذين يفضلون التعامل بالبطاقة الذهبية 73.84 % مقابل 26.16 % الذين يستعملون الموزعات الآلية.
- عملية دفع الأموال يستخدم كل أفراد العينة البطاقة الذهبية كونها الوسيلة الوحيدة التي تقدم هذه الخدمة.
- الاطلاع على الرصيد يفضل الزبائن التعامل مع الموزعات الآلية بنسبة 46.15 % أما تطبيق الهاتف النقال بنسبة 12.31 %.
- تسديد الفواتير يستخدم كل أفراد العينة التعامل بالبطاقة الذهبية بنسبة 100% رغم إمكانية الحصول هذه الخدمة عن طريق الوسائل الأخرى.
- تحويل الأموال، يلجأ معظم أفراد العينة إلى البطاقة الذهبية لتنفيذ عملية تحويل الأموال بنسبة 96.92 % وبنسبة 3.08 % في استخدام الموزعات الآلية.
- خدمة تعبئة الهاتف النقال، يستخدم كل أفراد العينة البطاقة الذهبية رغم توفرها عن طريق الوسائل الأخرى.

2.4. محور جودة الخدمات المالية

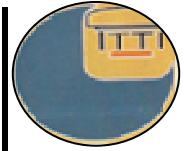
1.2.4. من جانب بعد الملموسية

يبين الجدول رقم 09 تحليل عبارات بعد الملموسية للاستجابة أفراد العينة، حيث جاءت النتائج كما يلي:

الجدول رقم (09) يبين تقييم جودة الخدمات المالية لبريد

الجزائر من جانب بعد الملموسية.

الدرجة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	مواضع	مواضع	محايد	غير موافق	غير موافق	العبارة
موافق	1.05	3.58	7	40	7	6	5	يستخدم بريد الجزائر
			10.8	61.5	10.8	9.2	7.7	%
محايد	1.13	2.87	4	19	14	21	7	أجهزة الموزعات الآلية
			6.2	29.2	21.5	32.3	10.8	%
موافق	0.97	3.13	2	26	19	15	3	يوفر بريد الجزائر عدة
			3.1	40	29.2	23.1	4.6	%
موافق	0.96	3.15	3	23	23	13	3	تعمل مؤسسة بريد
			4.6	35.4	35.4	20	4.6	%



م ح ي د	1.12	2.80	3	17	18	18	9	التكرار	تضع مؤسسة بريد الجزائر تحت تصرف الزبائن رقم هاتفي للاستفسار وتقديم الاقتراحات.
			4.6	26. 2	27. 7	27. 7	13. 8	%	
م و ا ف ق	0.736	3.10	بعد الملموسية						

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج الاستبيان برنامج SPSS.V20

يتضح من الجدول أعلاه التكرارات والنسب المئوية لاستجابة أفراد الدراسة إزاء جودة الخدمات المالية والبريدية لبريد الجزائر لبعده الملموسية، حيث جاء المتوسط العام للمتوسطات الحسابية لبعده الملموسية بقيمة قدرها 3.10 وانحراف معياري 0.73 والذي يعبر عن مدى التشتت لإجابات أفراد العينة نسبة إلى معدل الإجابات، وهذا ما يعكس أن الاستجابة جاءت بالموافقة لأفراد العينة، حيث جاءت في المرتبة الأولى من حيث الموافقة العبارة الأولى بمتوسط حسابي 3.58 ثم تليها العبارة الرابعة والثالثة بمتوسط حسابي 3.15 و 3.13 على التوالي والذي يقع ضمن المجال الرابع حسب مقياس ليكرت، أما العبارة الثانية فكانت قيمة المتوسط الحسابي لها 2.87 والتي تقع ضمن مجال المحايد، وهو نفس التقدير أي المحايد بالنسبة للعبارة الخامسة التي بلغ متوسطها 2.8، مما يبين أن وسائل الدفع والسحب الإلكتروني تؤثر بالإيجاب على جودة الخدمات المالية والبريدية التي تقدمها مؤسسة بريد الجزائر من جانب بعد الملموسية.

2.2.4. من جانب بعد الاعتمادية

يبين الجدول رقم 10 تحليل عبارات بعد الاعتمادية لاستجابة أفراد العينة، حيث تم التوصل إلى ما يلي:

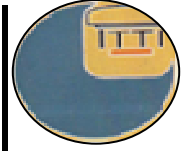
الجدول رقم (10) يبين تقييم جودة الخدمات المالية لبريد الجزائر من جانب بعد الاعتمادية

ال د ر ج ة	الانحراف المعي	المتوسط الح	موا ف ق بش	موا ف ق	محا يد	غ ي ر م	غ ر موا ف	العبارة
------------------------	-------------------	----------------	---------------------	---------------	-----------	------------------	--------------------	---------

ق ب ش دة	واف ق	د ة	س اب ي	اري	موافق	التكرار	الموقع الإلكتروني لبريد الجزائر يقدم صورة واضحة عن الخدمات المقدمة.
5	6	21	28	5	1.02	3.34	تعمل الموزعات الآلية GAB بشكل متواصل 24 سا / 24 سا وعلى مدار 07 أيام.
7.7	9.2	21.3	43.1	7.7		%	
1	10	22	30	2	0.83	3.34	خدمات البطاقات الإلكترونية بشكل كافي لسحب، دفع، تحويل الأموال، والاطلاع على الرصيد.
1.5	15.4	33.8	46.2	3.1		%	
2	6	13	40	4	0.86	3.58	الموقع الإلكتروني لبريد الجزائر يقدم صورة واضحة عن الخدمات المقدمة.
3.1	9.2	20	61.5	6.2		%	
1	8	30	21	5	0.85	3.32	يتم تحديث الموقع الإلكتروني باستمرار .
1.5	12.3	46.2	32.3	7.7		%	
بعد الاعتمادية					0.680	3.40	موافق

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على نتائج الاستبيان برنامج SPSS.V20

من خلال الجدول أعلاه، والذي يجوي التكرارات والنسب المتوية لاستجابة أفراد الدراسة حول جودة الخدمات المالية والبريدية لبريد الجزائر لبعدها الاعتمادية نجد أن المتوسط العام للمتوسطات الحسابية لبعدها الاعتمادية هو 3.40 وانحراف معياري 0.68 والذي يعبر عن مدى التشتت لإجابات أفراد العينة نسبة إلى معدل



الإجابات، وهذا ما يعكس أن الاستجابة كانت بالموافقة لأفراد العينة، حيث جاء المتوسط الحسابي لإجابات أفراد العينة حول العبارات الأربعة ضمن المجال الرابع حسب مقياس ليكرت والذي يعكس الإجابة بدرجة الموافقة.

3.2.4. من جانب بعد الاستجابة

يبين الجدول رقم 11 تحليل عبارات بعد الاستجابة لأفراد العينة، حيث تم التوصل الى النتائج التالية أدناه:

الجدول رقم (11) يبين "تقييم جودة الخدمات المالية لبريد الجزائر من جانب بعد

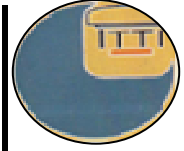
الاستجابة".

العبارة	غير موافق	غير موافق	محايد	موافق	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة
تتميز شبكة الخدمات المالية والبريدية بالاستقرار والسرعة.	7	12	14	28	4	3.15	موافق
	10.8	18.5	21.5	43.1	6.15		
يتم تصليح الأعطال التي تصيب الموزعات الآلية في وقت قصير.	5	18	24	14	4	2.94	محايد
	7.7	27.7	36.9	21.5	6.2		
تتم العمليات	0	6	6	39	14	3.94	موافق
تحويل التكرار							
						0.83	

			21.5 3	60	9.2 3	9.2 3	0	%	الأموا ل	الإلكترونية التالية بسرعة:
موافق	0.64	4.11	16	44	4	1	0	التكرار	الإطلا ع على الرصيد	
			24.6	67. 7	6.2	1.5	0	%		
موافق	0.79	3.92	13	42	5	5	0	التكرار	كشف الحسا ب	
			20	46. 6	7.7	7.7	0	%		
موافق	0.86	3.69	8	36	16	3	2	التكرار	تسديد الفواتير	
			12.3	55. 4	24. 6	4.6	3.1	%		
موافق	0.75	3.2	4	12	44	3	2	التكرار	التطبيق الخاص بالهاتف النقال يعمل بدون مشاكل.	
			6.2	18. 5	67. 7	4.6	3.1	%		
موا فق	0.526	3.56	بعد الاستجابة							

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على نتائج الاستبيان برنامج SPSS.V20

يوضح الجدول أعلاه، التكرارات والنسب المئوية لاستجابة أفراد الدراسة اتجاه جودة الخدمات المالية والبريدية لبريد الجزائر فيما يخص بعد الاستجابة، حيث جاء المتوسط العام للمتوسطات الحسابية لبعدها الاستجابة بقيمة قدرها 3.56 وانحراف معياري 0.52 والذي يعبر عن مدى التشتت لإجابات أفراد العينة نسبة إلى معدل الإجابات، وهذا ما يبين أن الاستجابة كانت بالموافقة لأفراد العينة، حيث جاءت في المرتبة الأولى من حيث الموافقة العبارة الثالثة بمتوسط حسابي 3.92 ثم تليها العبارة الرابعة والأولى بمتوسط حسابي 3.20 و 3.15 على التوالي والذي يقع ضمن المجال الرابع حسب مقياس ليكرت، أما العبارة الثانية فجاءت ضمن مجال المحايد بمتوسط



حسابي قيمته 2.94، وهذا ما يعكس أن وسائل الدفع والسحب الإلكتروني تؤثر بالإيجاب على جودة الخدمات المالية والبريدية التي تقدمها مؤسسة بريد الجزائر من جانب بعد الاستجابة.

4.2.4. من جانب بعد الوصول (الموقع الجمالي)

يبين الجدول رقم 12 تحليل عبارات بعد الوصول لأفراد العينة، حيث تم الوصول إلى النتائج المبينة أدناه:

الجدول رقم (12) يوضح "تقييم جودة الخدمات المالية لبريد الجزائر من جانب بعد الوصول.

الدرجة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	العبرة
موافق	0.77	3.52	4	33	21	7	0	واجهة الموقع الإلكتروني تساعد في الوصول إلى مختلف الخدمات.
			6.2	50.8	21.3	10.8	0	%
موافق	0.71	3.55	4	31	25	5	0	مدة الاستجابة على مستوى الموقع الإلكتروني قصيرة.
			6.2	47.7	38.5	7.7	0	%
موافق	0.79	3.68	6	39	16	3	1	الموزعات الآلية سهلة الاستخدام.
			9.2	60	24.6	4.6	1.5	%
موافق	0.67	3.35	4	19	40	2	0	التطبيق الخاص بالهاتف النقال مناسب وسهل الاستخدام.
			6.2	29.2	61.5	3.1	0	%

موا ف ق	0.49	3.52	بعد الوصول (الموقع الجمالي)"
---------------	------	------	------------------------------

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على نتائج الاستبيان برنامج SPSS.V20

يتضح من الجدول أعلاه، التكرارات والنسب المئوية لاستجابة أفراد الدراسة جدول حول جودة الخدمات المالية والبريدية لبريد الجزائر بعد الوصول، حيث نجد أن المتوسط العام للمتوسطات الحسابية بعد الوصول جاء بقيمة قدرها 3.52 وانحراف معياري 0.49 والذي يعبر عن مدى التشتت لإجابات أفراد العينة نسبة إلى معدل الإجابات، وهذا ما يعكس أن الاستجابة كان بالموافقة لأفراد العينة، وقد جاءت في المرتبة الأولى من حيث الموافقة والموافقة بشدة العبارة الثالثة بمتوسط حسابي 3.86 ثم تليها العبارة الثانية والأولى بمتوسط حسابي 3.55 و 3.52 على التوالي وفي المرتبة الرابعة العبارة الرابعة بمتوسط حسابي 3.35 والتي تقع كلها ضمن المجال الرابع حسب مقياس ليكرت، والذي يعكس درجة الموافقة، ومن خلال ما سبق نستنتج أن وسائل الدفع والسحب الإلكتروني تؤثر بالإيجاب على جودة الخدمات المالية والبريدية التي تقدمها مؤسسة بريد الجزائر من جانب بعد الوصول.

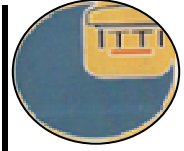
5.2.4. من جانب بعد الأمان (الثقة)

يبين الجدول رقم 13 تحليل عبارات بعد الأمان (الثقة) لأفراد العينة، حيث تم الوصول إلى النتائج المبينة

أدناه:

الجدول رقم (13) يبين "تقييم جودة الخدمات المالية لبريد الجزائر من جانب بعد الأمان (الثقة)".

العبارة	غ ر موا ف ق ب ش دة	غ ي ر م واف ق	محا يد	موا ف ق بش د ة	المت وس ط الح ساب ي	الانحر اف المع ي اري	الدر ج ة
---------	---	------------------------------	-----------	-------------------------------	------------------------------------	----------------------------------	----------------



موافق	0.85	3.5	4	34	20	5	2	التكرار	تتم المعاملات المالية على مستوى الموقع الإلكتروني، الموزعات الآلية، وتطبيق الهاتف النقال بأمان.
			6.2	52.3	30.8	7.7	3.1	%	
موافق	0.92	3.34	3	30	18	12	2	التكرار	يتميز بربد الجزائر بسمعة طيبة.
			4.6	46.2	27.7	18.5	3.1	%	
موافق	0.72	3.6	4	36	20	5	0	التكرار	المعلومات الشخصية: الرصيد، الحساب، الرقم السري وغيرها لا تستغل استغلالا سيئا.
			6.2	55.4	30.8	7.7	0	%	
موافق	0.71	3.64	3	42	14	6	0	التكرار	هناك شعور بالثقة في المعاملات المالية.
			4.6	64.6	21.5	9.2	0	%	
موافق	0.74	3.13	3	15	43	2	2	التكرار	تمتلك مؤسسة بريد الجزائر نظام حماية ضد القرصنة الإلكترونية تشعرك بالأمان.
موافق			4.6	23.1	66.2	3.1	3.1	%	
موافق	0.52	3.44	بعد الأمان (الثقة)"						

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على نتائج الاستبيان برنامج SPSS.V20

نجد من الجدول أعلاه، التكرارات والنسب المئوية لاستجابة أفراد الدراسة جدول حول جودة الخدمات

المالية والبريدية لبريد الجزائر لبعده الأمان (الثقة) ما يلي:

المتوسط العام للمتوسطات الحسائية لبعء الأمان (الثقة) جاء بقيمة قدرها 3.44 وانحراف معياري 0.52 والذي يعبر عن مدى التشتت لإجابات أفراد العينة نسبة إلى معدل الإجابات، وهذا ما يعكس أن الاستجابة كان بالموافقة لأفراد العينة، حيث جاءت في المرتبة الأولى من حيث الموافقة والموافقة بشدة العبارة الرابعة بمتوسط حسائي 3.64 ثم تليها العبارة الثالثة والأولى بمتوسط حسائي 3.60 و 3.50 على التوالي وقد جاء المتوسط الحسائي لإجابات أفراد العينة لجميع العبارات يقع ضمن المجال الرابع حسب مقياس ليكرت والذي يعكس الاستجابة بدرجة الموافقة.

مما سبق نجد أن وسائل الدفع والسحب الإلكتروني تؤثر بالإيجاب على جودة الخدمات المالية والبريدية التي تقدمها مؤسسة بريد الجزائر فيما يخص بعء الأمان (الثقة).

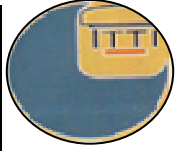
اختبار الفرضية الرئيسية

من خلال ما سبق وجدنا أن أغلب استجابات أفراد عينة الدراسة جاءت ضمن المجال الرابع حسب المقياس المعتمد في هذه الدراسة، والذي يعكس الاستجابة بدرجة الموافقة، مما يعطي الانطباع وجود أثر وسائل الدفع والسحب الإلكتروني على جودة الخدمات المالية بالنسبة لأبعائها المعتمدة في الدراسة: بعء الملموسية، بعء الاعتمادية، بعء الوصول، بعء الاستجابة، بعء الأمان (الثقة).

الختام

لقد ظهرت وسائل الدفع الاللكترونية كنتيجة للتطور التكنولوجي، وكحل للمشاكل و العراقيل التي أفرزتها وسائل الدفع التقليدية، وبالفعل تمكنت الوسائل الحديثة من الانتشار بسرعة، وقد ساعد في ذلك الجهودات الكبيرة المبذولة من طرف البنوك لجذب عدد أكبر من العملاء، وجعلهم يختبرون فعالية ومزايا هذه الوسائل حديثة النشأة، التي ساهمت إلى حد كبير في تحسين جودة الخدمات خاصة على مستوى البنوك والمؤسسات المالية، ومن خلال هذه الدراسة تم التوصل إلى النتائج التالية:

- تؤثر وسائل الدفع الإلكتروني بالإيجاب على جودة الخدمات المالية البريدية التي تقدمها مؤسسة بريد الجزائر من جانب بعء الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، الأمان.



- أغلب أفراد العينة يفضلون التعامل حاليا سوآء فيما يخص الدفع أو السحب الوسائل العصرية خاصة مع جائحة كورونا أين أصبحت الحل الأنجع لتسوية المعاملات المالية والتجارية.
- يعد مشكل انقطاع الشبكة هو المشكل الأكبر الذي يتفق أغلب أفراد العينة عليه.
- تعد البطاقة الذهبية الأكثر نجاعة والأكثر استخداما من بين وسائل الدفع الإلكترونية بالجزائر.
- هناك مشكل ثقة في تطبيق الهاتف النقال "بريدي موب" خوفا من الاختراق والقرصنة.
- وعلى ضوء هذه النتائج يمكن صياغة بعض المقترحات:
- الاهتمام بالتوعية والجانب الإعلامي والتسويقي من قبل بريد الجزائر، قصد إدخال ثقافة استخدام البطاقات لدى الزبائن، و ترغيبهم من أجل استعمالها كأسلوب للدفع.
- زيادة عدد الموزعات الآلية GAB مما يسمح لها بتلبية حاجيات الزبائن، وتقليص طابور الانتظار، وتوفيرها بجانب المؤسسات بعد التعاقد معها، وفي أماكن أكثر أمانا للزبون.
- تعزيز وتقوية نظام الحماية الإلكتروني من القرصنة والاختراق من أجل إشعار زبائن بريد الجزائر بالثقة.

قائمة المراجع:

- المادة رقم 06 من القانون 18/05 المتعلق بالتجارة الإلكترونية، المؤرخ في 10 ماي 2018. (16 ماي ، 2018). *الجريدة الرسمية* (28).
- تيسير العجاردة. (2004). *التسويق المصرفي*. عمان، الأردن: دار مكتبة الحامد.
- سمير بن عبد العزيز ، و سميرة طالبي . (2023). دور وسائل الدفع الإلكتروني في تفعيل التجارة الإلكترونية، دراسة حالة بريد الجزائر لولاية بشار، المجلد 11 العدد 03، ص: 263. *مجلة التكامل الاقتصادي*، 11 (3).
- صالح الجداية، و سناء حودت خلق. (2008). *التجارة الإلكترونية*. عمان، الأردن: دار حامد للنشر و التوزيع.
- محمد عبد الفتاح الصيرفي. (2006). *إدارة البنوك* (الإصدار 1). عمان، الأردن: دار المناهج للنشر و التوزيع.
- وسيم محمد الحداد. (2012). *الخدمات المصرفية الإلكترونية*. عمان، الأردن: دار المسيرة للنشر والتوزيع.