

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية  
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي  
جامعة محمد بوضياف - المسيلة

ميدان: علوم اقتصادية تجارية وعلوم التسيير  
فرع: علوم التسيير  
تخصص: إدارة مالية



كلية: العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير  
قسم: علوم التسيير  
رقم: .....

مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر الأكاديمي  
إعداد الطالبتين:

- مالك إسراء  
- بن حليلة آية

أثر نظام الدفع الإلكتروني على جودة الخدمات المالية  
دراسة حالة مؤسسة بريد الجزائر المسيلة

لجنة المناقشة:

|               |                           |                   |
|---------------|---------------------------|-------------------|
| رئيسا         | جامعة محمد بوضياف المسيلة | د: مهدي نزيه      |
| مشرفا و مقررا | جامعة محمد بوضياف المسيلة | د: عسلي نور الدين |
| مشرفا مساعدا  | جامعة محمد بوضياف المسيلة | أ.د بن البار موسى |
| مناقشا        | جامعة محمد بوضياف المسيلة | د: تاهمي نادية    |

السنة الجامعية: 2023/2022

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

۱۴۳۸

# شكر وعرافان

الحمد لله الذي بنعمته تتم الصالحات نحمده حمدا كثيرا طيبا مباركا فيه

على توفيقه وعونه أن سهل لنا إتمام هذه المذكرة.

قال الله تعالى: " لئن شكرتم لأزيدنكم " سورة إبراهيم: الآية 07

ومن تيسير الله لنا أن ساق لنا خير معين وهو مشرفنا الفاضل الدكتور عسلي نور الدين، الذي نعجز أن نوفيه حقه، فقد كان لنا موجهًا ومصوبًا، بذل لنا وقته، فأخذنا من تواضعه قبل علمه، ويسر لنا كل سبل التواصل معه، فنسأل الله عز وجل أن يجزيه عنا خير الجزاء، وأن يبارك في جهوده، وأن يرزقه التوفيق والسداد في القول والعمل، وأن ينفع به الإسلام والمسلمين.

كما نشكر كل من شجعنا على إنجاز هذه المذكرة وكل من أفادنا بمعلومة وقدم لنا توجيهات مفيدة وأخص بالذكر منهم: الأستاذ دهيمي عمر، فجزاهم الله عنا خير الجزاء.

ثم الشكر موصول لجميع من درسنا في هذه الكلية المباركة، ولأساتذة الذين تكلموا بقبول مناقشة مذكرتنا، مصلحين لما وقع فيها من خلل، فبارك الله فيهم جميعًا.

نشكر كل من قدم لنا يد المساعدة لإتمام هذه المذكرة من إخوة وأصدقاء وأصحاب المكاتب.

# إهداء

الحمد لله وكفى والصلاة على الحبيب المصطفى وأهله ومن وفى أما بعد:

الحمد لله الذي وفقنا لتثمين هذه الخطوة في مسيرتنا الدراسية بمذكرتنا هذه ثمرة الجهد والنجاح بفضلته تعالى  
مهداة إلى

إلى كل من علمني حرفا في هذه الدنيا الفانية

إلى من قال فيهما الرحمان: "وقضى ربك ألا تعبدوا إلا إياه وبالوالدين إحسانا" الإسراء الآية 23

إلى أوفى خلق الله وأحبهم إلى قلبي، فالى روحها وذكرها التي تسكن ذاكرتي للأبد أُمي الحبيبة رحمك الله  
وأسكنك فسيح جناته

إلى تاج فخر طالما حملته على رأسي أبي العزيز فلك كامل الشكر والعرفان وزوجة أبي (أُمي الثانية)

إلى إخوتي الأعزاء جزء من قلبي

إلى من هو سندي في الحياة زوجي

إلى كل العائلة الكريمة

إلى كل من كان لهم أثر على حياتي، وإلى كل من أحبهم قلبي ونسيهم قلبي

إلى كل أساتذة وطلبة قسم علوم التسيير

ونسأل الله أن يجعله نبراسا لكل طالب علم

مالك إسراء

# إهداء

أهدي ثمرة جهدي إلى

أبي معلمي الأول ورمز التضحية والصبر

وأمي رمز الحنان والعطاء

حفظهما ربي عز وجل وأطال في عمرهما

إلى من هم سندي في الحياة أخي وأختي وزوجي

إلى كل من يؤمن بأن بذور النجاح والتطور في تراثنا

وحضارتنا وفي أنفسنا قبل أن تكون عند

الغير إلى كل هؤلاء أهدي هذا العمل المتواضع

بن حليلة آية

المخلص:

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة دور نظام الدفع الالكتروني في تحسين جودة الخدمات المالية في مؤسسة بريد الجزائر بالمسيلة، ومن خلال هذه الدراسة نريد توضيح العلاقة والأثر بين المتغير المستقل (نظام الدفع الالكتروني) والمتغير التابع (جودة الخدمات المالية)، حيث يحتوي المتغير التابع على خمسة أبعاد وهي الملموسية، الاستجابة، الاعتمادية، التعاطف، الأمان.

وتمت الدراسة الميدانية على عينة عشوائية تقدر ب 53 متعامل وتم تحليل البيانات باستخدام برنامج الحزم الإحصائية SPSS كما استخدمنا أداة ثنائية وهي المقابلة كأداة داعمة وجهة لعينة مستهدفة مكونة من 8 موظفين.

في الأخير أظهرت نتائج الدراسة انه يوجد اثر لدور نظام الدفع الالكتروني في تحسين جودة الخدمات المالية المقدمة من طرف المؤسسة محل الدراسة.

الكلمات المفتاحية: نظام الدفع الالكتروني، جودة الخدمات المالية، أبعاد جودة الخدمات المالية، بريد الجزائر.

**Abstract:**

This study aims to learn about the role of the electronic payment system in Improving the quality of financial services at Algiers Post Corporation in Msila, Through this study, we want to clarify the relationship and impact between the independent variable (electronic payment system ) and the subordinate variable (quality of financial services), The subordinate variable has five dimensions: tangible, responsive, dependent, empathic and safe.

The field study was conducted on a random sample of 53 clients, and the data was analysed using the SPSS Statistical Packaging Program. We also a second tool, the interview, as a support tool for a target sample of 8 staff members.

Finally, the results of the study showed that there is an impact of the electronic payment system's role in improving the quality of financial services provided by from the institution under study.

**Keywords:** Electronic payment system, Quality of financial services, Dimensions of the quality of financial services, Algiers Post

## فهرس المحتويات

| الصفحة  | العنوان  |
|---|--|
| -   | شكر و عرفان  |
| -   | إهداء  |
| II  | ملخص الدراسة   |
| II  | فهرس المحتويات   |
| II  | قائمة الجداول  |
| II  | قائمة الأشكال  |
| أ-ز   | مقدمة  |
| <b>الفصل الأول: الجانب النظري لنظام الدفع الالكتروني والخدمات المالية</b> |  |
| 09  | تمهيد  |
| 10  | المبحث الأول: مفاهيم اساسية حول نظام الدفع الالكتروني              |
| 10  | 1-1- تعريف نظام الدفع الالكتروني                                   |
| 10  | 1-2- خصائص نظام الدفع الالكتروني                                   |
| 12  | 1-3- اهداف نظام الدفع الالكتروني                                   |
| 12  | 1-4- وسائل نظام الدفع الالكتروني                                   |
| 12  | 1-4-1- تعريف وسائل نظام الدفع الالكتروني                           |
| 13  | 1-4-2- انواع وسائل نظام الدفع الالكتروني                           |
| 21  | 1-4-3- اهمية وسائل نظام الدفع الالكتروني                           |
| 21  | 1-4-4- مزال و عيوب وسائل نظام الدفع الالكتروني                     |
| 22  | 1-5- مقومات نجاح نظام الدفع الالكتروني                             |
| 23  | 1-6- عوائق نظام الدفع الالكتروني                                   |
| 24  | 1-7- الادوات التنظيمية لمواجهة اخطار وتحديات نظام الدفع الالكتروني |
| 25  | المبحث الثاني: مفاهيم اساسية حول جودة الخدمات المالية              |

|  |   |
|--|---|
| 25                                     | 2-1- مفهوم الخدمة   |
| 25                                     | 2-1-1- تعريف الخدمة   |
| 25                                     | 2-1-2- خصائص الخدمة   |
| 26                                     | 2-3-1- اهمية الخدمة   |
| 27                                     | 2-2- مفهوم الخدمة المالية   |
| 27                                     | 2-2-1- تعريف الخدمة المالية   |
| 27                                     | 2-2-2- خصائص الخدمة المالية   |
| 30                                     | 2-2-3- انواع الخدمة المالية   |
| 31                                     | 2-3- مفهوم جودة الخدمة المالية  |
| 32                                     | 2-3-1- تعريف جودة الخدمة المالية  |
| 32                                     | 2-3-2- اهمية جودة الخدمة المالية  |
| 33                                     | 2-3-3- مستويات جودة الخدمة المالية  |
| 34                                     | 2-3-4- قياس جودة الخدمة المالية   |
| 34                                     | 2-3-5- ابعاد جودة الخدمة المالية  |
| 36                                     | <b>المبحث الثالث: البناء النظري لنموذج الدراسة</b>                        |
| 36                                     | 3-1- الدراسات السابقة المتعلقة بالمتغير المستقل " نظام الدفع الالكتروني " |
| 37                                     | 3-2- الدراسات السابقة المتعلقة بالمتغير التابع " جودة الخدمة المالية "    |
| 38                                     | 3-3- الدراسات المتعلقة بنظام الدفع الالكتروني و جودة الخدمة المالية       |
| 40                                     | 3-4- التعليق على الدراسات السابقة   |
| 42                                     | 3-5- بناء النموذج   |
| 43                                     | <b>خلاصة الفصل</b>  |
| <b>الفصل الثاني: الدراسة الميدانية</b> |   |
| 44                                     | <b>تمهيد الفصل</b>  |
| 45                                     | <b>المبحث الاول: عرض ميدان الدراسة وادوات الدراسة</b>                     |
| 45                                     | 1-1- ميدان الدراسة  |

|     |  |
|-----|--|
| 63  | 1-2- مجتموع وعينة الدراسة                      |
| 64  | 1-3- بناء ادوات الدراسة ( الاستبيان والمقابلة) |
| 64  | 1-3-1- المقابلة                                |
| 66  | 1-2-3- الاستبيان                               |
| 67  | 1-3-3- سلم القياس                              |
| 68  | 1-3-4- صدق وثبات الاستبيان                     |
| 69  | المبحث الثاني: التحليل الوصفي لعينة الدراسة    |
| 69  | 2-1- تحليل خصائص العينة                        |
| 71  | 2-2- تحليل المقابلة                            |
| 77  | 2-3- التحليل الوصفي لعبارات الاستبيان          |
| 85  | المبحث الثالث: اختبار الفرضيات ومناقشة نتائجها |
| 85  | 3-1- ادوات اختبار الفرضيات                     |
| 86  | 3-2- اختبار الفرضيات                           |
| 98  | 3-3- مناقشة النتائج                            |
| 101 | خلاصة الفصل                                    |
| 104 | الخاتمة  |
| 108 | قائمة المراجع                                  |
| 114 | الملاحق  |

## قائمة الجداول

| الرقم | عنوان الجدول   | الصفحة |
|-------|--|--------|
| 01    | أبعاد جودة الخدمة (Parasuramane et la; (1988)                                      | 35     |
| 02    | الاستبيانات الموزعة والمسترجعة   | 59     |
| 03    | مقياس ليكارت (Likert) الخماسي  | 61     |
| 04    | قياس ثبات الاستبيان - معامل ألفا كرونباخ   | 62     |
| 05    | توزيع افراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس   | 63     |
| 06    | توزيع افراد عينة الدراسة حسب متغير العمر   | 63     |
| 07    | توزيع افراد عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي                                      | 64     |
| 08    | توزيع الاجابات حول المتغير المستقل نظام الدفع الالكتروني                           | 64     |
| 09    | توزيع اجابات البعد الاول (الملموسية)   | 67     |
| 10    | توزيع اجابات البعد الثاني (الاستجابة)  | 68     |
| 11    | توزيع اجابات البعد الثالث (الاعتمادية)   | 69     |
| 12    | توزيع اجابات البعد الرابع (التعاطف)  | 70     |
| 13    | توزيع اجابات البعد الخامس (الامان)   | 71     |
| 14    | يبين الأدوات الإحصائية المستخدمة في تحليل بيانات الاستبيان واختبار الفرضيات        | 72     |
| 15    | مصفوفة الارتباط  | 74     |
| 16    | الانحدار الخطي البسيط لنظام الدفع الالكتروني بالنسبة للملموسية                     | 76     |
| 17    | الانحدار الخطي البسيط لنظام الدفع الالكتروني بالنسبة الاستجابة                     | 77     |
| 18    | الانحدار الخطي البسيط لنظام الدفع الالكتروني بالنسبة للاعتمادية                    | 78     |
| 19    | الانحدار الخطي البسيط لنظام الدفع الالكتروني بالنسبة للتعاطف                       | 79     |
| 20    | الانحدار الخطي البسيط لنظام الدفع الالكتروني بالنسبة للامان                        | 80     |
| 21    | الانحدار الخطي البسيط بالنسبة لنظام الدفع الالكتروني بالنسبة لجودة الخدمات المالية | 82     |
| 22    | ملخص نتائج التحقق من فرضيات الدراسة  | 86     |

## قائمة الأشكال

| الرقم | عنوان الشكل                             | الصفحة |
|-------|---|--------|
| 01    | نموذج الدراسة الافتراضي                 | د      |
| 02    | خطة الدراسة                             | ز      |
| 03    | أنواع وسائل الدفع الالكتروني            | 13     |
| 04    | دورة استخدام الشيك الالكتروني واجراءاته | 16     |
| 05    | أنواع البطاقات البنكية                  | 18     |
| 06    | مضامن سمة الملموسية                     | 28     |
| 07    | جودة الخدمة                             | 31     |
| 08    | نموذج الدراسة                           | 38     |
| 09    | النموذج التطبيقي النهائي                | 83     |

# مقدمة

شهد العالم الاقتصادي خلال السنوات الأخيرة تحولات متسارعة وتطورات متداخلة تعود اساس إلى عملية مركبة لها ابعادها ومظاهرها الخاصة، وهي التي تعرف بتكنولوجيا المعلومات والاتصال.

إن تكنولوجيا المعلومات والاتصال خلال السنوات الأخيرة شهدت تطورات سريعة وتأثيرات مباشرة للثورة الرقمية على نمط حياة الانسانية على الاصعدة الاقتصادية والاجتماعية والثقافية والقانونية، ما جعل التنمية الاقتصادية مرتبطة إلى حد كبير بمدى قدرة الدول على مسايرة هذه التحولات والتحكم فيها قصد استغلال الامكانات المتوفرة والمتجددة.

في ظل المنافسة التي يعرفها القطاع المالي، ظهرت في السنوات الأخيرة مجموعة من التطورات التي افرزها التقدم التكنولوجي، والتي تسعى إلى تحقيق السرعة والامان في تنفيذ العمليات المالية، كالتحويل الالكتروني للأموال، وسائل الدفع الالكتروني وغيرها وبظهور العولمة واتساع امتدادها اصبحت التطورات التكنولوجية تفرض وجودها بقوة على الصعيد العالمي.

لجات المؤسسات المالية إلى وسائل الدفع التقليدية نتيجتا لاستعمالها الواسع، لكن نظرا للتطور الاقتصادي الحاصل والوتيرة السريعة التي تستند عليها المبادلات المالية والتجارية اظهر عدة نقائص وعيوب لهذه الوسائل، ومنه اصبح العروج نحو الانظمة المالية الحديثة لأداء خدمات مالية تواكب التطورات التكنولوجية، ولتوفير خدمات مالية تتناسب مع رغبات الافراد في المكان والوقت المناسب لهم.

اضافة إلى ذلك فان تزايد الاهتمام بجودة الخدمات المالية سواء بالنسبة للمؤسسات المالية أو المتعاملين، تعتبر هي الوسيلة الفعالة لتحسين ومعرفة مستوى الخدمات المقدمة، من خلال العديد من القنوات الالكترونية والتي بفضلها سهلت على الزبائن تأدية معاملاتهم، ومن هنا يعتبر الزبون هو محل اهتمام المؤسسات المالية، والتي تستنتج منه المواصفات التي بدورها تحولها المؤسسات المالية إلى معايير ومقاييس لخدمات حديثة ومتطورة.

## أولاً: الإشكالية:

في ظل التغيرات التي يشهدها العالم كان لابد على المؤسسات المالية أن تغير من أسلوب التسيير لديها، حيث أصبح اداء المؤسسات المالية يقاس بجودة الخدمة التي تقدمها، على اعتبار أن ارضاء الزبون وتحقيق ولائه يعتمد بالدرجة الأولى على مدى اهتمام المؤسسة المالية بأبعاد الجودة خاصة في ظل المنافسة الشديدة التي يشهدها القطاع المالي وتطور أساليب تقديم الخدمات للعملاء وكذا تبني أنظمة الدفع الالكتروني.

لذلك كان اختيار موضوع بحثنا من اجل معالجة الإشكالية التالية :

هل يوجد أثر لنظام الدفع الالكتروني في تحسين جودة الخدمات المالية المقدمة من طرف مؤسسة بريد الجزائر بالمسيلة؟

من التساؤل الرئيسي يمكننا طرح التساؤلات الفرعية التالية:

1. هل يوجد أثر لنظام الدفع الالكتروني على تحسين ملموسية الخدمات المقدمة في المؤسسة المدروسة؟
2. هل يوجد أثر لنظام الدفع الالكتروني على تحسين استجابة الخدمات المقدمة في المؤسسة المدروسة؟
3. هل يوجد أثر لنظام الدفع الالكتروني على تحسين اعتمادية الخدمات المقدمة في المؤسسة المدروسة؟
4. هل يوجد أثر لنظام الدفع الالكتروني على تحسين تعاطف الخدمات المقدمة في المؤسسة المدروسة؟
5. هل يوجد أثر لنظام الدفع الالكتروني على تحسين أمان الخدمات المقدمة في المؤسسة المدروسة؟

ثانيا: فرضيات الدراسة:

من خلال ما تم طرحه من تساؤل رئيسي وتساؤلات فرعية حول الدراسة تم وضع الفرضيات التالية:

الفرضية الرئيسية:

يوجد أثر لنظام الدفع الالكتروني في تحسين جودة الخدمات المالية المقدمة من طرف مؤسسة بريد الجزائر بالمسيلة.

الفرضيات الفرعية:

1. يوجد أثر ذو دلالة احصائية لنظام الدفع الالكتروني على تحسين ملموسية الخدمات المقدمة في المؤسسة المدروسة.

2. يوجد أثر ذو دلالة احصائية لنظام الدفع الالكتروني على تحسين استجابة الخدمات المقدمة في المؤسسة المدروسة.

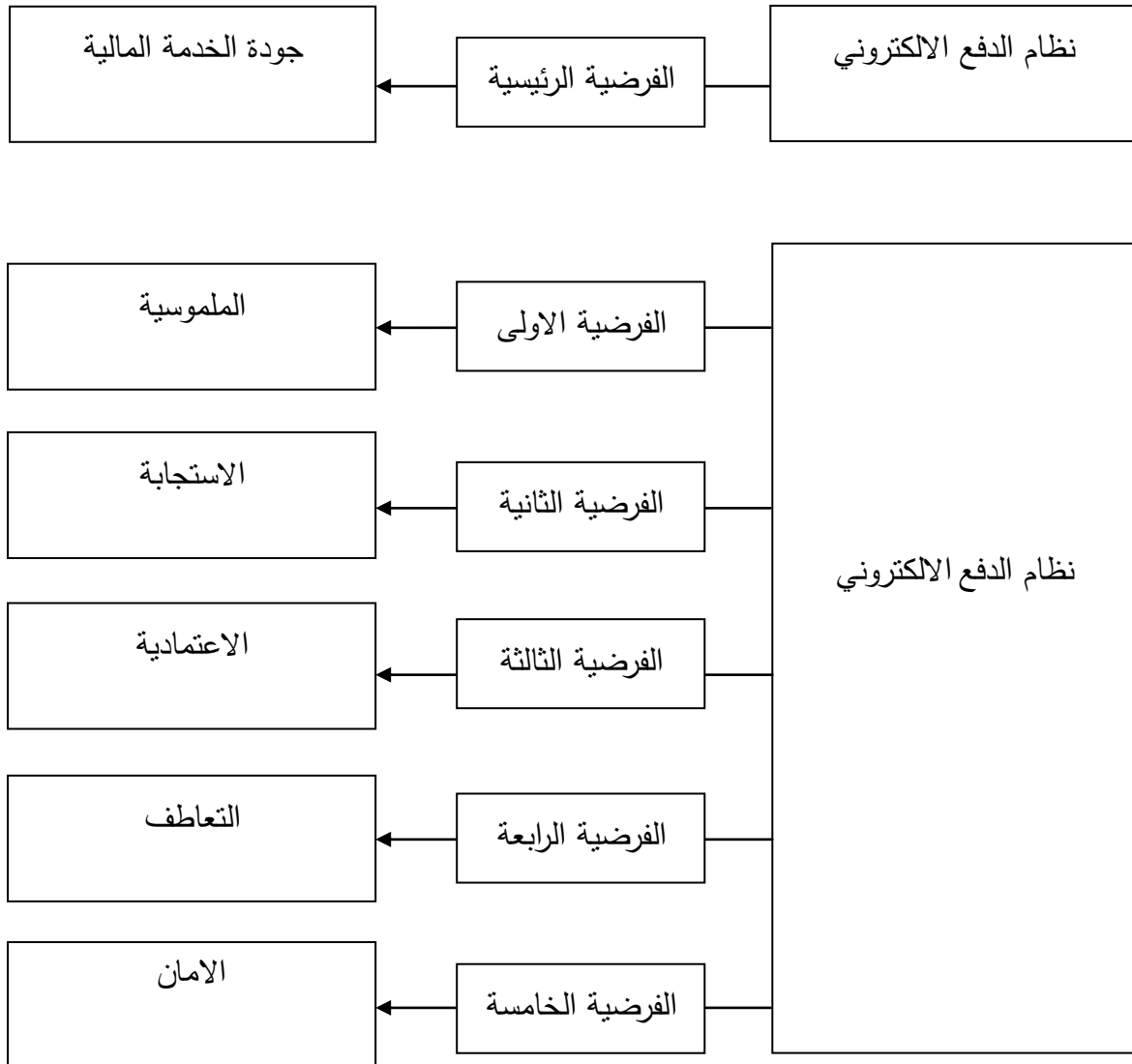
3. يوجد أثر ذو دلالة احصائية لنظام الدفع الالكتروني على تحسين اعتمادية الخدمات المقدمة في المؤسسة المدروسة.

4. يوجد أثر ذو دلالة احصائية لنظام الدفع الالكتروني على تحسين تعاطف الخدمات المقدمة في المؤسسة المدروسة.

5. يوجد أثر ذو دلالة احصائية لنظام الدفع الالكتروني على تحسين أمان الخدمات المقدمة في المؤسسة المدروسة.

ثالثاً: نموذج الدراسة:

الشكل رقم (01): نموذج الدراسة الافتراضي



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على الدراسات السابقة

## رابعاً: أهمية الدراسة:

تكمن أهمية هذه الدراسة في النقاط التالية:

- التركيز والإلمام على أهم المفاهيم المتعلقة بنظام الدفع الإلكتروني وجودة الخدمة المالية.
- بناء إطار نظري لكل من نظام الدفع الإلكتروني وجودة الخدمة المالية كونهم من المواضيع الحديثة.
- معرفة مستوى جودة الخدمة المالية في مكتب بريد الجزائر بعد تبني نظام الدفع الإلكتروني.

## خامساً: أهداف الدراسة:

الغرض من هذه الدراسة يتجسد في الأهداف التالية:

- التعرف على مفهوم نظام الدفع الإلكتروني ومفهوم جودة الخدمات المالية وأبعادها من خلال الاطار النظري.
- معرفة رأي المتعاملين في جودة الخدمات المالية المقدمة بالمؤسسة محل الدراسة.
- التعرف على وسائل الدفع الإلكترونية الموجودة بالمؤسسة وآليات عملها.
- التعرف على أثر وسائل الدفع الإلكتروني على جودة الخدمات المالية.

## سادساً: أسباب اختيار الموضوع:

من أهم الأسباب التي دفعتنا إلى اختيار الموضوع محل الدراسة ما يلي:

- اهتمام الباحثين بالوسائل الإلكترونية.
- حداثة الموضوع في الدراسات الاقتصادية.
- غياب الثقافة المالية الإلكترونية وقلة التعامل بها في الجزائر.
- محاولة اكتشاف العلاقة بين نظام الدفع الإلكتروني وجودة الخدمات المالية.

## سابعا: الحدود الزمانية والمكانية:

تقتضي منهجية البحث العلمي وبهدف الاقتراب اكثر من الموضوعية العلمية ضرورة التحكم في اطار التحليل الخاص بالدراسة، من خلال وضع الحدود الزمانية والمكانية والبحثية ولتحقيق هذا قمنا بإنجاز هذه الدراسة ضمن الحدود التالية:

- أجريت الدراسة الميدانية في شهر ماي 2023.

- تمت الدراسة الحالية على عينة من متعاملين مؤسسة بريد الجزائر -المسيلة-

## ثامنا: منهج الدراسة:

اعتمدنا على المنهج الوصفي في بحثنا بهدف فهم وتوضيح المفاهيم المتعلقة بنظام الدفع الالكتروني وكذا جودة الخدمات المالية، والوصول إلى استنتاجات تمكننا من الاجابة على الاشكالية المطروحة متضمنة الاسئلة الفرعية للإلمام بالموضوع المدروس، أما بالنسبة للجزء التطبيقي فلقد تم استخدام بعض الأساليب الإحصائية الإضافية ، حيث تم تجميع البيانات عن طريق أداة الاستبيان، ومن ثم معالجتها عن طريق الأساليب الإحصائية المناسبة بواسطة برنامج SPSS.

## تاسعا: خطة الدراسة:

تم العمل حسب منهجية (IMRAD ) INTRODUCTION METHDS RESULTS AND DISICUTION حيث تم تقسيم هذه الدراسة إلى فصلين: فصل نظري وفصل تطبيقي. واعتمادا على مخطط IMRAD تكون الخطة كما هو موضح في الشكل التالي:

الشكل رقم (02): خطة الدراسة

المبحث الأول: مفاهيم أساسية حول نظام الدفع الالكتروني

المبحث الثاني: عموميات حول جودة الخدمات المالية

المبحث الثالث: البناء النظري لنموذج الدراسة

المبحث الأول: عرض ميدان الدراسة وأدوات الدراسة

المبحث الثاني: التحليل الوصفي لعينة الدراسة وأدوات البحث

المبحث الثالث: اختبار الفرضيات ومناقشتها

الفصل الأول:  
الجانب النظري  
لنظام الدفع  
الالكتروني  
والخدمات  
المالية

الفصل الثاني:  
الدراسة الميدانية

الطريقة  
Méthode

تقديم  
Introduction

النتائج والمناقشة  
Résulte and  
disusion

المصدر: من إعداد الطالبتين

# الفصل الأول:

الإطار النظري لنظام الدفع الإلكتروني  
وجودة الخدمات المالية

## تمهيد الفصل:

يعد الدفع الالكتروني في العالم هو الاتجاه الالهم الذي تسعى كل الدول الوصول اليه لما له من اثار ايجابية مهمة في دعم وتعزيز الاقتصاد العالمي، وتأمين مستوى معيشي افضل عن طريق تفعيله وتطبيقه على اوسع نطاق، كما انه الاساس في عملية التنمية الاقتصادية، وذلك لكون التجارة الالكترونية اليوم اصبح الهيكل الناظم لكثير من المؤسسات منها المؤسسات المالية، وعليه فقد ازدادت اهمية جودة الخدمة المقدمة لأنها الاسلوب الذي يحقق ميزة تنافسية عالية وكذا المحافظة على العملاء واكتساب عملاء جدد، ومن خلال هذا يتم تحقيق الاهداف الرئيسية للمؤسسات والتي تتجسد في الاستمرارية والنمو.

وخلال هذا الفصل سيتم التطرق إلى ثلاث مباحث:

المبحث الأول: المفاهيم الأساسية حول نظام الدفع الالكتروني.

المبحث الثاني: المفاهيم الأساسية حول جودة الخدمات المالية.

المبحث الثالث: البناء النظري لنموذج الدراسة.

## المبحث الأول: مفاهيم أساسية حول الدفع الالكتروني

### 1-1 تعريف نظام الدفع الالكتروني:

**تعريف 01:** هو منظومة متكاملة من النظم والبرامج، بهدف تسهيل إجراء عمليات التسويق الالكتروني، وتعمل هذه المنظومة تحت مظلة من القواعد والقوانين التي تضمن سرية تأمين وحماية إجراءات الشراء وضمان وصول الخدمة. وتدعم خاصية الدفع الالكتروني للمؤسسات المالية الوسائل التالية: البطاقات البنكية (البطاقات الائتمانية وبطاقات الدفع)، الشيك الالكتروني، والنقود الالكترونية. (محتار، 2020، صفحة 08)

**تعريف 02:** هو أنظمة الدفع التي تتم الكترونياً بدلاً من الورق (لاش، شيكات) يستطيع شخص أن يحاسب على فواتيره الكترونياً أو يقوم بتحويل النقود الكترونياً عبر حسابه البنكي الخاص. (بوخالفة، 2022، صفحة 455)

**تعريف 03:** نظام تقدمه المؤسسات المالية، والمصرفية لجعل عملية الدفع الالكتروني آمنة وسهلة، وتمتاز هذه المنظومة بخضوعها للقوانين، التي تجعل جميع الحركات المالية تتم في سرية تامة، لضمان الحماية والأمان للمستخدم، حيث أن نظام الدفع الالكتروني قد ظهر وتطور بالتزامن مع ظهور التجارة الالكترونية، لذلك تعد ذات علاقة وثيقة بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، والتي تكمل إجراءاتها الالكترونية من بيع وشراء.

### 1-2 خصائص نظام الدفع الالكتروني:

يتسم الدفع الالكتروني بالخصائص التالية:

✚ يتسم الدفع الالكتروني بالطبيعة الدولية: أي انه وسيلة مقبولة من جميع الدول ، حيث يتم استخدامه لتسوية الحساب في المعاملات التي تتم عبر فضاء الكتروني بين المستخدمين في كل أنحاء العالم خاصة بما أن عمليات التجارة تتوسع إقليمياً ودولياً ، وبذلك تساعد وسائل الدفع الالكترونية على تحسين السيطرة على عمليات التوزيع والنقل.

✚ يتسم الدفع باستخدام النقود الالكترونية: وهي قيمة نقدية تتضمنها بطاقة بها ذاكرة رقمية والذاكرة الرئيسة للمؤسسة التي تهيمن على إدارة عملية التبادل.

✚ يستخدم هذا الأسلوب لتسوية المعاملات الالكترونية عن بعد: حيث يتم إبرام العقد بين أطراف متباعدة في المكان ، ويتم الدفع عبر شبكة الانترنت ، أي من خلال المسافات بتبادل المعلومات الالكترونية

بفضل وسائل الاتصال اللاسلكية، يتم إعطاء أمر الدفع وفقا لمعطيات الكترونية تسمح بالاتصال المباشر بين طرفي العقد. (مولفوعة، 2016، صفحة 488)

✚ تتطلب عملية الدفع توفير أجهزة خاصة: تتولى هذه العمليات التي تتم عن بعد تسهيل تعامل الأطراف فيما بينها وتعزيز الثقة والأمان في التعامل ، وتتمثل في نظام مصرفي مؤهل لذلك عبر وسائل الاتصال اللاسلكية حيث يتم إعطاء أمر الدفع وفقا لمعطيات الكترونية تسمح بالاتصال المباشر بين طرفي العقد

✚ يتم الدفع الالكتروني من خلال نوعين من الشبكات:

شبكة خاصة ويقتصر الاتصال بها على أطراف التعاقد ويفترض ذلك وجود معاملات وعلاقات تجارية ومالية مسبقة

شبكة عامة حيث يتم التعامل بين العديد من الأفراد لا توجد بينهم قبل ذلك روابط معينة.

✚ يتم الدفع الالكتروني بأحد الأسلوبين:

إما من خلال البطاقات البنكية العادية حيث لا توجد مبالغ مخصصة مسبقا لهذا الغرض، بل إن المبالغ التي يتم السحب عليها بهذه البطاقة قابلة للسحب عليها بوسائل أخرى كالشيك لتسوية أي معاملة.

أو من خلال نقود مخصصة مسبقا لهذا الهدف والدفع لا يتم إلا بعد الخصم من هذه النقود وكافة المعاملات الأخرى يتم تسويتها بهذه الطريقة حيث يكون الثمن مدفوع فيها مسبقا. (بوعكة، 2022، صفحة

(10)

### 1-3 أهداف نظام الدفع الالكتروني:

جاءت أهداف نظام الدفع الالكتروني لتقضي على مساوئ نظام الدفع الكلاسيكي، وتتمثل فيما يلي:

وضع نظام المقاصة عن عدد لدفعات كتلية للوكالات البنكية، مهما كان موقعها ودرجة نشاطها بحيث كل البنوك تشارك في نظام المقاصة

تخفيض مدة التحصيل للقيم المالية (شيك، أمر بالتحويل، ورقة تجارية...)، في مدة زمنية لا تتعدى ثلاث أيام على الأكثر، علما أن هذه المدة كانت تتعدى شهرا كاملا في السابق.

تأمين المبادلات بين شبكة البنوك، بمعنى وضع إطار امني تام لكل المبادلات البنكية التي أصبحت تتم عبر شبكة اتصال الكترونية، عكس النظام السابق الذي كان يتعامل بطرق تقليدية كالطرود البريدية، وهذه الطرق غير مؤمنة لهذه التبادلات.

تبسيط الإجراءات مع تخفيض الأخطار والأخطاء، بمعنى إلغاء الإجراءات في تنفيذ جميع العمليات الحسابية لتحصيل وسائل الدفع.

تحسين سير خزينة البنك وكذلك خزينة المؤسسات بما فيها حسابات الأفراد، وهذا عن طريق دفع أموال في حساباتهم في مدة زمنية قصيرة. (فريد، 2021، صفحة 115)

## **1-4-4 وسائل نظام الدفع الالكتروني:**

### **1-4-4-1 تعريف وسائل الدفع الالكتروني:**

**تعريف 01:** هي وسيلة الكترونية بها قيمة نقدية مخزونة بطريقة الكترونية كبطاقة أو ذاكرة كمبيوتر، مقبولة كوسيلة للدفع بواسطة متعهدين غير المؤسسة التي أصدرتها، يتم وضعها في متناول المستخدمين كبديل عن العملات النقدية والورقية وذلك بهدف إحداث تحويلات الكترونية لمدفوعات ذات قيمة محددة. (حدة، 2019، صفحة 73)

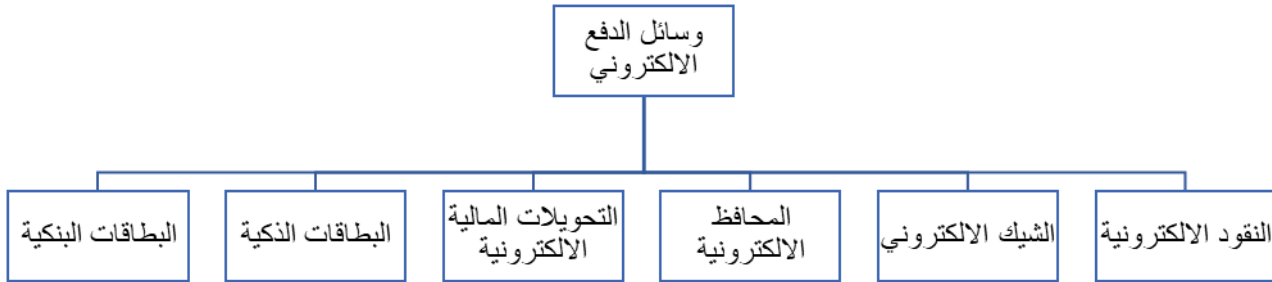
**تعريف 02:** كما تعرف وسائل نظام الدفع الالكتروني على أنها: الصورة أو الوسيلة الالكترونية والتي نستعملها في حياتنا اليومية، الفرق بينها وبين الوسائل التقليدية، هي أن الدفع الالكتروني تتم عملياته وتسييره الكترونيا ولا وجود للجوالات ولا للقطع النقدية. (بلال، 2019-2020، صفحة 10)

**تعريف 03:** تعرف المادة الثانية من قانون التجارة الالكترونية التونسي وسيلة الدفع الالكترونية أنها الوسيلة التي تمكن صاحبها من القيام بعمليات الدفع المباشر عن بعد عبر الشبكات العمومية للاتصالات. (محمد، 2020، صفحة 31)

### **1-4-4-2 أنواع وسائل الدفع الالكتروني:**

ويمكن إدراج وسائل الدفع الالكتروني من خلال الشكل التالي:

### الشكل رقم(03): أنواع وسائل الدفع الالكتروني



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على الدراسات السابقة

#### النقود الالكترونية:

1/ **تعريف النقود الالكترونية:** هي وحدات الكترونية يتم انتقالها بطريقة معينة من حساب شخص إلى حساب شخص آخر، حيث تخزن هذه الوحدات إما في ذاكرة كمبيوتر صغير ملتصق في (كارت) يحمله المستهلك بحيث يستخدمها للوفاء عن طريق هذا الكارت، أو تخزن في ذاكرة الكمبيوتر الشخصي للمستهلك بحيث يستخدمها عن طريق هذا الكمبيوتر. (عميرات، 2022، صفحة 260)

#### 2/ خصائص النقود الالكترونية: الخصائص التي تميز النقود الالكترونية هي:

- النقود الالكترونية قيمة نقدية مخزنة الكترونياً: فهي خلافاً للنقود القانونية عبارة عن بيانات مشفرة يتم وضعها على وسائل الكترونية في شكل بطاقات بلاستيكية أو على ذاكرة الكمبيوتر الشخصي.
- **النقود الالكترونية ثنائية الأبعاد:** إذ يتم نقلها من المستهلك إلى التاجر دون الحاجة إلى وجود طرف ثالث بينهما كمصدر هذه النقود. (الرشيد، 2014، صفحة 114)
- **النقود الالكترونية سهلة الحمل:** هي أكثر عملية من النقود العادية نظراً لخفة وزنها وصغر حجمها، فلا يضطر الشخص إلى حمل نقود كبيرة من أجل شراء صحيفة أو وجبة خفيفة.
- **النقود الالكترونية هي نقود خاصة:** النقود القانونية يتم إصدارها من قبل البنك المركزي، بينما النقود الالكترونية يتم إصدارها عن طريق شركات أو مؤسسات ائتمانية خاصة، لهذا يطلق عليها تسمية النقود الخاصة.

• **النقود الالكترونية ليست متجانسة:** حيث إن كل مصدر يقوم بخلق وإصدار نقود الكترونية مختلفة، فقد تختلف هذه النقود من ناحية القيمة وقد تختلف أيضا من ناحية السلع والخدمات التي يمكن أن يشتريها الشخص بواسطة تلك النقود. (جقريف، 2018، صفحة 44)

## الشيك الالكتروني:

1/ **تعريف الشيك الالكتروني:** هو رسالة الكترونية موثقة ومؤمنة يرسلها مصدر الشيك إلى مستلم الشيك (حامله) ليعتمده ويقدمه للبنك الذي يعمل عبر الانترنت أو شبكات الاتصال الأخرى، ليقوم البنك أولا بتحويل قيمة الشيك النقدية إلى حساب حامل الشيك، وبعد ذلك يقوم بإلغاء الشيك وإعادته الكترونيا إلى مستلم الشيك، ليكون دليلا على انه قد تم صرف الشيك فعلا و يمكن لمستلم الشيك أن يتأكد الكترونيا من انه قد تم بالفعل تحويل المبلغ لحسابه.

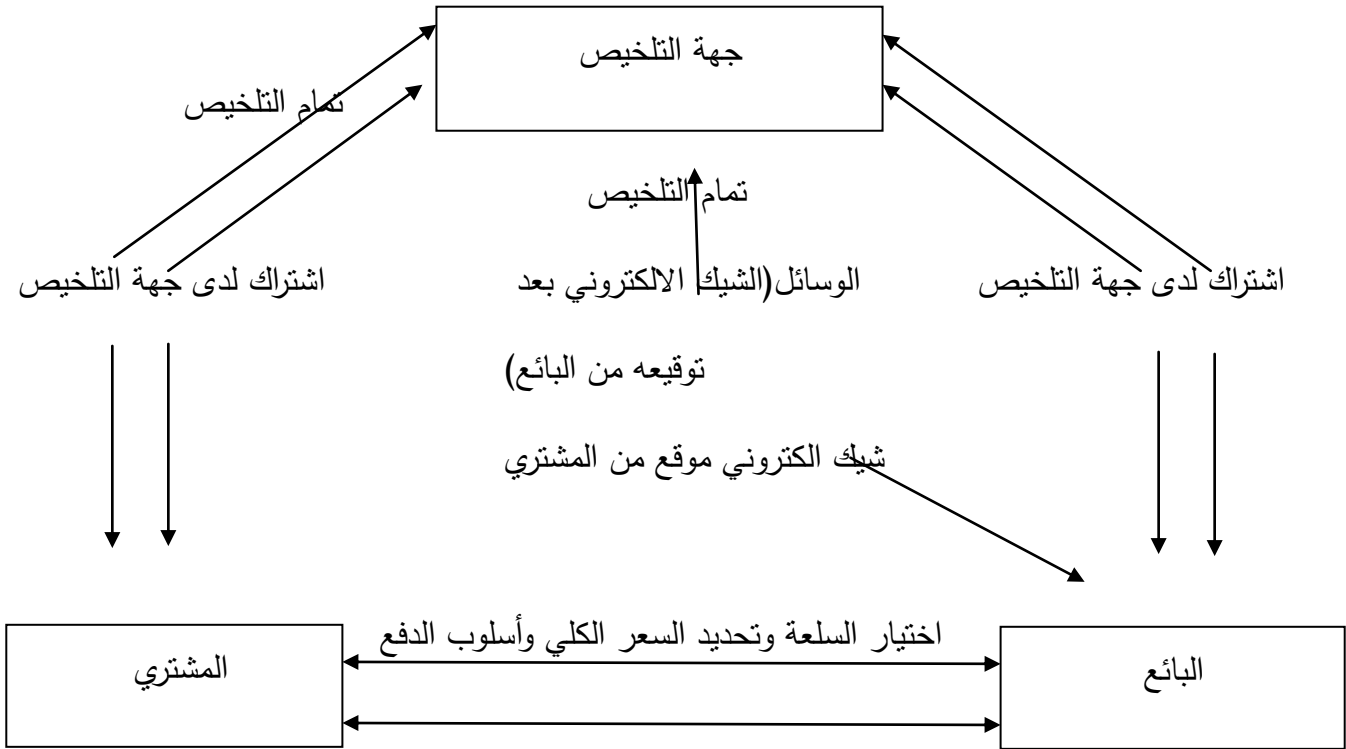
## 2/ دورة إجراءات استخدام الشيك الالكتروني:

حيث تتضمن الخطوات التالية:

1. اشتراك المشتري لدى جهة التخليص (البنك غالبا) حيث يتم فتح حساب جاري بالرصيد ويتم تحديد توقيع الكتروني للمشتري وتسجيله في قاعدة بيانات جهة التخليص.
2. اشتراك البائع لدى جهة التخليص نفسها حيث يتم أيضا فتح الحساب الجاري ويتم تحديد توقيع الكتروني للبائع وتسجيله في قاعدة بيانات جهة التخليص.
3. يقوم المشتري باختيار السلعة أو الخدمة التي يرغب في شرائها من البائع المشترك لدى جهة التخليص نفسها ويتم تحديد السعر الكلي والاتفاق على أسلوب الدفع.
4. يقوم المشتري بتحرير شيك الكتروني و يقوم بتوقيعه بالتوقيع الالكتروني المشفر، ثم يقوم بإرسال الشيك من البريد الالكتروني المؤمن إلى البائع.
5. يقوم البائع باستلام الشيك الالكتروني الموقع من المشتري، ويقوم بالتوقيع عليه كمستفيد بتوقيعه الالكتروني المشفر و يقوم بإرساله إلى جهة التخليص.
6. تقوم جهة التخليص بمراجعة الشيك الالكتروني والتحقق من صحة الأرصدة و التوقعات، وبناء على ذلك تقوم بإخطار كل من البائع والمشتري بإتمام إجراء المعاملة المالية (خصم الرصيد من المشتري وإضافته إلى البائع). (مريم، 2022، صفحة 15)

يوضح الشكل أدناه الخطوات المذكورة سالفًا:

الشكل رقم (04): دورة استخدام الشيك الالكتروني وإجراءاته



المصدر: (مريم، 2022، صفحة 16)

المحافظ الالكترونية:

1/ تعريف محفظة النقود الالكترونية: هي وسيلة دفع افتراضية تستخدم في سداد المبالغ قليلة القيمة بشكل مباشر أو غير مباشر.

2/ الخصائص الرئيسية المميزة للمحافظ الالكترونية:

تتمثل فيما يلي:

- المحفظة الالكترونية تعطي حلا متطورا للدفع بمبالغ صغيرة، وعليه يمكن التخلص من أسعار معالجة الشيكات وباقي وسائل الدفع الورقية، في كل عملية أو صفقة تجارية ذات المبالغ الصغيرة.
- تسمح بتخفيض عمليات الدفع بالنقود، وبالتالي التخلص من تكاليف المعالجة.

- هي وسيلة ملائمة تماما للصفقات التجارية لما توفره من سرعة في العمل.

### 3/ المدفوعات التي تخص المحفظة الالكترونية:

- الموزع الآلي للنقود
  - آلات توزيع التذاكر من اجل ركن السيارات، دفع رسوم في الطرق السريعة، النقل الحضري.
  - بطاقات الهواتف العمومية، بطاقات مختلفة، (كبطاقات الزيارة، بطاقات اخذ الصور السريعة).
- (الرحيم، صفحة 177)

### التحويلات المالية الالكترونية:

#### 1/ تعريف التحويل الالكتروني: (التحويل المالي الالكتروني) هو احد العمليات المصرفية الالكترونية

التي تقوم بها البنوك من خلال شبكة الانترنت وهو عبارة عن تحويل مبلغ مالي إلى حساب المستفيد سواء تتم العملية داخل نفس البنك أو تتم ما بين البنوك وذلك من خلال شرائط مغنطة تتضمن تعليمات التحويل

ويعتبر التحويل الالكتروني للأموال ببطاقة الدفع الالكتروني باعتباره يعد وسيلة للوفاء دون اللجوء إلى النقود، إذ يكفي أن يصدر المدين أمرا بتحويل المبلغ المدين به لحساب دائئه. ويتم إصدار الأمر إما عبر الحاسوب أو عبر الهاتف النقال للعميل و بفضل تعزيز أنظمة الأمن أصبحت التحويلات المالية والالكترونية تحظى أكثر فأكثر بالمصداقية والأمان لدى المتعاملين على شبكة الانترنت بسبب ما يمنحه هذا النظام من اختصار للوقت، وتوفيره الجهد والتكلفة، و سهولة في التعامل. (سلطاني، 2022، صفحة 216)

### البطاقات الذكية:

#### 1/ تعريف البطاقات الذكية: تعتبر البطاقة الذكية بطاقة بلاستيكية ذات حجم قياسي تخزن في داخلها

شرائح للذاكرة وهي تشبه الكمبيوتر المتنقل لكونها تحتوي فعلا على سجل للبيانات والمعلومات والأرصدة القائمة لصاحب البطاقة وحدود المصروفات المالية التي يقوم بها، فضلا على بياناته الشخصية والرقم السري وتعد هذه البطاقة الجديدة من البطاقات التي يختار العميل طريقة التعامل بها سواء كان التعامل بها عن طريق الدفع أو الائتمان. (طهاري، 2022، صفحة 216)

### البطاقات البنكية:

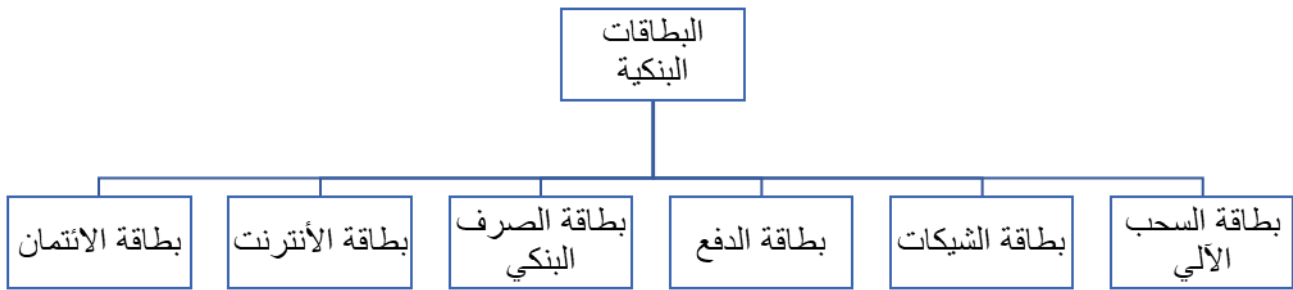
#### 1/ تعريف البطاقات البنكية: هي بطاقة بلاستيكية صغيرة الحجم وشخصية تصدرها البنوك

والمؤسسات المالية، تتضمن ذاكرة الكترونية متكاملة ومشفرة تسمح بتخزين قيمة مالية البنك. وتتضمن هذه

البطاقة اسم العميل وعنوانه واسم البنك المصدر لها وهي بطاقات تصدرها البنوك في حدود مبالغ معينة متفق عليها بين البنك وعميله وتعد هذه البطاقات الأكثر انتشارا في العالم مثالها (بطاقة ماستر كارد و امير كين اكسبريس و فيزا كارد. ....) وتوفر هذه البطاقات لأصحابها الوقت والجهد، كما أنها تمثل مصدر دخل لا يستهان به للبنوك مقابل الرسوم التي تأخذها من العملاء نظير استخدام هذه البطاقات. (سلطاني، 2022، صفحة 214)

2/ أنواع البطاقات البنكية: هناك عدة أنواع من هذه البطاقات نذكر منها:

الشكل رقم(05): أنواع البطاقات البنكية



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على الدراسات السابقة

**بطاقة السحب الآلي:** بمقتضاها يمكن للعميل سحب مبالغ نقدية من حسابه بحد أقصى محدد مسبقا، ويتم إصدارها من البنك لتمكين العميل من صرف أمواله حتى في أوقات غلق البنك.

**بطاقة الشيكات:** يتعهد فيها البنك المصدر بسداد الشيكات التي يحررها العميل بشروط معينة، وتحتوي في العادة اسم العميل، توقيعه، ورقم حسابه، وكذا الحد الأقصى الذي يتعهد البنك الوفاء به في كل شيك يحرره العميل، ومن خلالها يقوم العميل بإظهار البطاقة للمستفيد والتوقيع على الشيك، إضافة إلى التأكد من مدة صلاحية البطاقة للاستعمال، بهذه الكيفية فان البنك المسحوب عليه ملزم بدفع قيمة الشيك للمستفيد، بغض النظر عن توفر الرصيد من عدمه، لذلك جاء ظهور هذه البطاقة نتيجة لعدم الثقة الحاصلة بين التجار ومختلف الأشخاص الغير معروفون من قبلهم.

**بطاقة الدفع:** تعتمد هذه البطاقة على توفر الرصيد فعليا للعميل لدى البنك، ليخول حاملها بسداد السلع والخدمات، عن طريق التحويل من حسابه إلى حساب التاجر المتعامل.

**بطاقة الصرف البنكي:** تتيح هذه البطاقة لحاملها الشراء على الحساب حالا، على أن يتم التسديد لاحقاً، فهي تتضمن معنى الائتمان، لذلك على حاملها تسديد قيمة مشترياته مباشرة بمجرد حصوله على الفاتورة من قبل البنك، ولا يتحمل الفوائد خلال الفترة مابين الشراء والسداد والمحددة بشهر واحد، أما في حالة التأخر عن السداد بعد الفترة المحددة، فان البنك يتقاضى فوائد تتراوح ما بين 1.5% إلى 1.75% شهرياً.

**بطاقة الانترنت:** أصدرت شركتي ماستر كارد وفيزا كارد بطاقات خاصة بالتسوق عبر الانترنت، من خلال فتح العميل حساب خاص في ماستر كارد على احد مواقع شبكة الانترنت، فيسجل ضمن عملاء الموقع، ومنه إمكانية شراء أي سلعة أو خدمة من أي موقع على شبكة الانترنت يقبل التعامل ببطاقات ماستر كارد، وقد تم تطوير هذه الخدمة خصيصاً للعملاء الذين لا يرغبون في التعامل ببطاقات الائتمان الخاصة بهم، ومن خصائص هذه البطاقة ما يلي:

لا تستخدم في عملية الشراء العادي، وإنما يقتصر استخدامها على الشراء أو التسوق عبر الانترنت.

هذا النوع من البطاقات محدد بمبلغ محدد، للتقليل من مخاطر استخدام البطاقة من دون إذن صاحبها.

**بطاقة الائتمان:** هي بطاقة تمكن العميل من الحصول على السلع والخدمات من مختلف المحلات وأماكن البيع، بعد توقيع العميل للفاتورة المحررة من البائع، ليتم تقديمها من طرف البائع للبنك مصدر الائتمان لسداد قيمتها، ويقدم مصرف العميل كشفاً شهرياً بإجمالي القيمة لتسديدها أو لخصمها من حسابه الجاري، في حين لا يدفع أي فوائد على هذا الائتمان في حال سداده خلال الأجل المحدد. (خاوي، 2017، صفحة 142)

### 3/ مزايا البطاقات البنكية:

- \* تلقى قبول واسع من قبل التجار.
- \* تسهل التسوق الالكتروني عبر الانترنت.
- \* تقلل فئة معينة منها مشاكل و صعوبات الصرف عند السفر إلى الخارج.
- \* توفر البعض منها خدمات التأمين عن السفر، التأمين على الغش و السرقة عند التسوق الالكتروني في الانترنت. (بوعتلي، 2022، صفحة 87)

\* التقليل من ضغط الزبائن الذين يقومون بعمليات السحب من شبابيك الوكالات البنكية وبالتالي تفرغ الموظفين لوظائف أخرى.

\* فتح مجالات الشراكة بين البنوك والمؤسسات من خلال تسيير حساباتها سواء الخاصة بالموظفين بتزويدهم بالبطاقات البنكية من خلال تخفيض في أسعار المنتجات التي تم اقتناؤها بواسطة البطاقة عن طريق التخفيض في العمولة المفروضة من قبل البنك.

\* اكتسابها (الجهة المصدرة للبطاقة) عوائد إضافية من خلال تمرير ومضات اشهارية في الموزعات الآلية للأوراق النقدية لفائدة المؤسسات.

\* خفض نفقات البنك المركزي في طباعة النقود الورقية وحمايتها وصياغتها ومراقبتها من التزوير على أساس أن جانبا من نفقات مراقبة التزوير انتقل إلى الشركات المصدرة لهذه البطاقات. (اميرة، 2018، صفحة 371)

### 1-4-3 أهمية وسائل نظام الدفع الالكتروني:

تتجسد أهمية وسائل الدفع الالكتروني في النقاط التالية:

- اختصار المسافات جغرافية
- تخفيض النفقات التي كانت تتحملها البنوك جراء تقديمها للخدمة بالوسائل التقليدية
- مواكبة مستجدات العمل البنكي العالمي
- التعريف بالبنوك والترويج لخدماتها
- القضاء على مشكلة الأوراق النقدية المزورة وحماية الزبائن من عمليات السرقة
- حماية المؤسسات الكبرى من أخطاء الموظفين التي تكلف الشركات خسائر كبيرة. (خولة، 2021،

صفحة 85/84)

### 1-4-4 مزايا وعيوب وسائل نظام الدفع الالكتروني:

#### مزايا وسائل الدفع الالكتروني:

لوسائل الدفع الالكتروني عدة مزايا نذكر منها:

**بالنسبة لحاملها:** تحقق وسائل الدفع الالكتروني لحاملها عدة مزايا أهمها سهولة ويسر الاستخدام، كما تمنحه الأمان بدل حمل النقود الورقية و تفادي السرقة والضياع، كما أن لحاملها فرصة الحصول على الائتمان المجاني لفترات محددة، كذلك تمكنه من إتمام صفقاته فوراً بمجرد ذكر رقم البطاقة.

**بالنسبة للتاجر:** تعد اقوي ضمان لحقوق البائع، تساهم في زيادة المبيعات، أزاحت عبء متابعة ديون الزبائن طالما أن العبء يقع على عاتق البنك والشركات المصدرة.

**بالنسبة لمصدرها:** يجني مصدرها عدة مزايا منها الفوائد والرسوم والغرامات من الأرباح التي تحققها المصارف والمؤسسات المالية.

### عيوب وسائل الدفع الالكتروني:

**بالنسبة لحاملها:** من المخاطر الناجمة عن استخدام هذه الوسائل زيادة الاقتراض، والإنفاق بما يتجاوز القدرة المالية، وعدم سداد حامل البطاقة قيمتها في الوقت المحدد يترتب عنه وضع اسمه في القائمة السوداء.

**بالنسبة للتاجر:** إن مجرد حدوث بعض المخالفات من جانب التاجر أو عدم التزامه بالشروط يجعل البن يلغي التعامل معه ويضع اسمه في القائمة السوداء، وهو ما يعني تكبد التاجر صعوبات جمة في نشاطه التجاري.

**بالنسبة لمصدرها:** أهم خطر يواجه مصدرها هو مدى سداد حاملي البطاقات للديون المستحقة عليهم، وكذلك تحمل البنك المصدر نفقات ضياعها. (نبيل، 2019، صفحة 11)

### 1-5 مقومات نجاح نظام الدفع الالكتروني:

لبناء نظام دفع قوي لا بد من توفر عدد من المبادئ نذكر منها ما يلي:

نظام قانوني قوي ومتكامل.

قواعد النظام يجب أن تسمح للمشاركين بفهم تأثير النظام على المخاطر المالية التي قد تنشئ بسبب مشاركتهم في النظام.

توفر النظام على الوسائل اللازمة لتسيير مخاطر السيولة والائتمان.

يجب أن يضمن النظام مستوى عال من الأمان و الموثوقية التشغيلية، بالإضافة إلى الوسائل اللازمة لمعالجة العمليات بسرعة.

إن وجود نظام دفع يعود بالنفع على جميع المتعاملين، من حيث تخفيض التكلفة، وريح الوقت، وتحقيق ميزة تنافسية. (كرماني، 2019، صفحة 498)

## 1-6 عوائق نظام الدفع الالكتروني:

بالرغم من مميزات وسائل الدفع الالكتروني إلا أن هناك عوائق وتحديات متمثلة في المخاطر التالية:

**المخاطر التنظيمية:** نظرا لان شبكة الانترنت تتيح الفرصة للاستفادة من الخدمات من أي مكان في العالم، لان هناك خطر في محاولة البنوك التهرب من التنظيم والإشراف، وفي هذه الحالة يمكن أن تطلب البنوك التي تقدم خدماتها عن بعد، عن طريق شبكة الانترنت بالحصول على ترخيص لذلك، فقد تتهرب بعض البنوك من الخضوع للسلطة النقدية، لاسيما في الدول الأقل تنظيما أو الأقل تطورا من حيث تقنيات الرقابة على استعمال مختلف وسائل الدفع الالكترونية في التعامل البنكي.

**المخاطر القانونية:** تحتوي وسائل الدفع البنكية الالكترونية على درجة عالية من المخاطر القانونية بالنسبة للبنوك، كونها تساهم في عملية غسل الأموال، وتمويل الإرهاب في العالم، وهذا ناجم عن السرية التي توفرها التقنية للمتعاملين، مما استدعى التفكير في وضع إطار قانوني وتشريعي يحارب كل استعمال غير شرعي لوسائل الدفع الالكترونية، فضلا عن التنسيق والتكامل الدوليين لتضييق الخناق على مثل هذه الممارسات.

**مخاطر العمليات:** يحتاج الاعتماد على التكنولوجيا الحديثة لتقديم الخدمات البنكية إلى امن النظام البنكي والشبكات الالكترونية البنكية، فهناك مخاطر مرتبطة بالنشاطات المختلفة والنتائج المترتبة عليها، وهذا لا يمكن مواجهته إلا من خلال تبني نظام بنكي الكتروني امن ومتطور، يوفر أمنا للبنك نفسه و متعامليه، ويتعين على القائمين على تنظيم العمليات البنكية الالكترونية والإشراف عليها التأكد من أن البنوك تتيح ممارسة سليمة لضمان سرية البيانات، إلى جانب نزاهة النظام والبيانات، وينبغي أن يجري باستمرار اختيار ممارسة الأمن ومراقبته ومراجعته.

**مخاطر السمعة:** إن أي مخالفة ترتكب في أي دولة أو أي اضطراب في خدمات بنوكها قد يمس بسمعتها، وكلما زاد البنك في الاعتماد على قنوات تقديم الخدمة البنكية الالكترونية، ازدادت احتمالات مخاطر

السمعة، فقد يواجه البنك المقدم للخدمة البنكية الالكترونية مشاكل تقنية، تؤدي إلى فقدان الثقة في قنوات تقديم الخدمة البنكية من جانب البنك، إما من جانب العملاء فقد تنشأ مخاطر السمعة من سوء استخدام العملاء لاحتياجات الأمن، وعموما يتم حل هذه الإشكالية من خلال الدور الإعلامي للبنك حول الخدمة البنكية الالكترونية، وذلك من خلال تقديم مساعدات تقنية واستشارية للعملاء.

## 1-7 الأدوات التنظيمية لمواجهة أخطار وتحديات نظام الدفع الالكترونية:

يمكن إبرازها في الأربع نقاط التالية:

**التطويع:** في ضوء سرعة التغير التكنولوجي أثار تلك التغيرات على الأنشطة البنكية، فان مواكبة اللوائح التنظيمية لأحدث التطورات كانت وستظل مهمة معقدة تستغرق كثيرا من الجهد والوقت، ولها اثر بعيد المدى، وقد اصدر بنك التسويات الدولية دليلا حول إدارة مخاطر المعاملات البنكية الالكترونية.

**التقنين:** تقتضي الطرق الجديدة لإجراء المعاملات والأدوات الجديدة التعرف والتصديق والترخيص القانوني، فعلى سبيل المثال من الضروري تحديد مفهوم العقود الالكترونية، ووضع الإطار القانوني المنظم لها.

**التنسيق:** يجب أن يحظى التنسيق الجدولي بتنظيم المعاملات البنكية الالكترونية، بأولوية الأولويات، وهذا ما يعني تكثيف التعاون الدولي والمحلي بين جهات الإشراف وتنسيق القوانين والممارسات التنظيمية المختلفة.

**التكامل:** وهذه العملية هي عملية إدراج قضايا تكنولوجيا المعلومات ومخاطر التشغيل، والمصلحة لها في تقنيات جهات الإشراف على البنوك المتعلقة بمدى كفاءة إدارة البنوك في إعداد خطة العمل الخاصة بالمعاملات الالكترونية، سيمثل تحد خاص تواجهه جهات التنظيم في الإشراف على الوظائف التقنية والرقابة على النظام المالي البنكي. (خاوي، 2017، صفحة 143)

## المبحث الثاني: مفاهيم أساسية حول جودة الخدمات المالية:

### 1-2 مفهوم الخدمة:

#### 1-1-2 تعريف الخدمة:

**تعريف 01:** لقد تعددت التعاريف المتعلقة بمفهوم الخدمة نظرا لتعدد الزوايا التي ينظر إليها فيعرفها فيليب كوتلر ( kotler ) بأنها كل تصرف أو أداء يمكن أن يقدمها طرف إلى طرف آخر، وتكون هذه الخدمة أساس غير ملموسة ولا ينتج عن انتقالها أي ملكية خاصة على الإطلاق، حيث إنتاج هذه الخدمة قد يكون مرتبطا بمنتج مادي أو لا يكون. (شباركة، 2018، صفحة 468)

**تعريف 02:** عرفتها جمعية التسويق الأمريكية كالتالي: الخدمات هي منتجات غير ملموسة، يتم تبادلها من المنتج إلى المستعمل، ولا يتم نقلها أو تخزينها وهي تقريبا تفتقر بسرعة، ويصعب في الغالب تحديدها أو معرفتها لأنها للوجود في نفس الوقت التي يتم شراؤها واستهلاكها، فهي تتكون من عناصر غير ملموسة ومتلازمة غالبا ما تتضمن مشاركة الزبون بطريقة هامة، حيث لا يتم نقل ملكيتها وليس لها لقب أو صفة. (الرزاق، 2019، صفحة 224)

## 2-1-2 خصائص الخدمة:

**عدم المادية:** تتميز الخدمات بأنها أفكار ومفاهيم في حين أن المنتجات هي أشياء، وعليه إن الخدمات وهي بشكل رئيسي شيء غير ملموس يتميز بنقص في التكوين المادي لجوهر الخدمة وهو ما يسبب صعوبة للمنتج أو المستهلك في كثير من الأحيان، في حين يستطيع المستهلك تفحص السلعة المادية وحتى الاطلاع على بعض خصائصها عبر الحواس الخمسة، وإنما ينتقي هذا الأمر تماما في حالة الخدمات وذلك ما يؤدي بطبيعة الحال إلى أن يعتمد المستهلك على سمعة الشركة المقدمة للخدمة عند إقباله لاستهلاك الخدمات.

**عدم التجانس:** يختلف أداء الخدمة في غالب الأحيان من مزود لآخر ومن مستهلك لآخر بخلاف التصنيع الذي يقوم على فحص وتمحيص دقيق للمنتج قبل تسليمه، حيث يصعب إنتاج نفس الخدمة بطريقة مماثلة تماما.

**التلازم المستمر:** تتكون الخدمة من خلال سير عملية إجراء الخدمة أو من خلال تسليمها وغالبا ما تتكون بشكلها النهائي عندما يتم التواصل بين مزود الخدمة ومستهلك الخدمة.

**قابلية الفناء:** الخدمة لا يمكن أن تخزن لأجل استهلاكها في وقت آخر وبشكل عام لا يمكن (تخزين، حفظ، إعادة بيعها، إعادتها إلى منتجها).

**التملك:** حيث أن المستهلك قد يكون الوحيد القادر على استخدام أو الوصول إلى النشاط أو التسهيل من جراء الخدمة. (وليد، 2014، صفحة 358)

## 2-1-3 أهمية الخدمة:

إن التطور الكبير الذي يجري الآن في قطاع الخدمات يندرج ضمن ما يمكن وصفه بثورة الخدمات ففي الدول المتقدمة لم يعد قطاع الصناعة هو القطاع المهيمن وإنما قطاع الخدمات بل أصبح معدل نمو قطاع الخدمات يتفوق على معدلات القطاعات الأخرى بل وفي كثير من الحالات يكون على حسابها ومما زاد من أهمية تلك الخدمات ذلك النمو الهائل في هذا القطاع والذي يعزى إلى عدة أسباب منها:

سرعة التحولات التكنولوجية التي انعكست على حجم ونوع الخدمة المقدمة وهذا يظهر بشكل واضح في سرعة التطورات التكنولوجية المتسارعة في قطاع الخدمات.

النمو المتسارع للخدمات على المستوى العالمي والذي ينعكس بإزالة الحواجز الجمركية من خلال اتفاق منظمة التجارة العالمية وظهور شركات متعددة الجنسيات.

استقطاب الخدمات أعداد كبيرة من العاملين مما ينعكس على زيادة فرص العمل والمساهمة في تخفيض حجم البطالة.

اتساع الطلب على الخدمات من قبل العملاء. (سعدودي، 2021-2022، صفحة 23)

## 2-2 مفهوم الخدمة المالية:

### 2-2-1 تعريف الخدمة المالية:

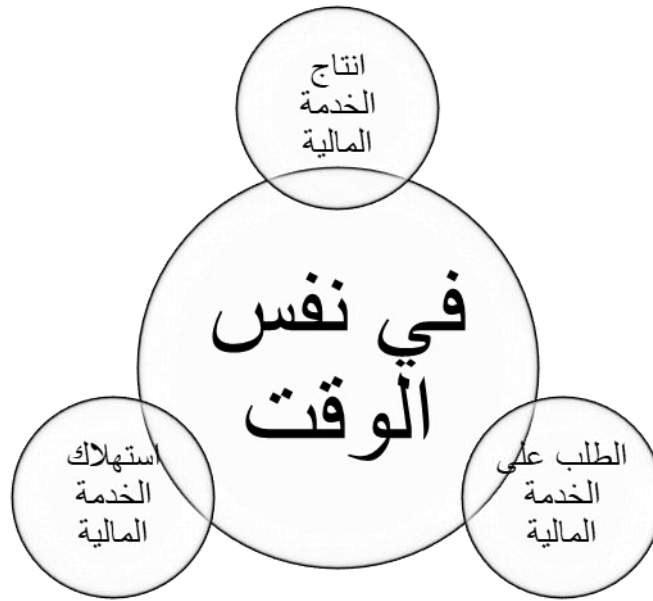
**تعريف 01:** تعرف الخدمة المالية على أنها أي خدمة ذات طابع مالي، نقدية، أو تمويل أو ادخار أو توظيف مالي (استثمار) أو مجرد وساطة، وغالبا ما تتمثل هذه الخدمات في خدمات مصرفية أو خدمات تأمينية، أو خدمات في سوق رأس المال.

**تعريف 02:** الخدمات المالية هي أي نشاط أو منفعة أو أداء له طبيعة مالية، يقدمه طرف إلى طرف آخر، ويخضع أو محكوم بتشريعات أو أنظمة أو تعليمات أو سياسات صادرة من قبل جهة، أو من قبل مؤسسة

عامة تمارس سلطة تنظيمية أو رقابية منحت لها بموجب القوانين المعمول بها في دولة معينة. (مراد، 2015-2016، صفحة 5)

## 2-2-2 خصائص الخدمة المالية:

- اللاملموسية: ومعنى ذلك بان الخدمة المالية ليس لها وجود مالي، وبالتالي لا يمكن إدراكها بالحواس. وبناء على ذلك لا يمكن تخزينها أو نقلها أو تعبئتها، فالخدمة المالية مباشرة لا تحتاج إلى حلقات وسيطة بين المصرف كمنتج لها بالسوق المالي. (ياسمينه، 2017-2018، صفحة 06)



المصدر: (ياسمينه، 2017-2018، صفحة 06)

• **التباين "عدم التجانس/ قابلية التغيير"**: يعكس إمكانية التفاوت الكبير في تقديم الخدمات، وتظهر هذه المشكلة بشكل واضح في الخدمات ذات المحتوى العال من العمل أين يتم تسليم أو أداء الخدمة من طرف عدة أشخاص يختلف أداؤهم من يوم إلى آخر.

هذا التغيير يعتمد على مقدمي الخدمات كما يعتمد أيضا على وقت ومكان تقديم الخدمات، حيث يمكن للزبائن إدراك هذا التغيير لهذا على المؤسسات الخدمية بذل مجهود كبير لجعل خدماتها نمطية، وذلك من أجل تزويد الزبائن بخدمة ذات جودة عالية، ولا يمكن الوصول إليها إلا عن طريق اختيار موظفين مؤهلين أو ذو كفاءة عالية. (شباركة، 2018، صفحة 469)

-**التلازمية**: يعني بالتلازمية " درجة الترابط بين الخدمة المالية ذاتها وبين الشخص الذي يتول تقديمها " أي أن الخدمة المالية مرتبطة أو متلازمة بمنتجها أو مقدمها، فضلا عن كون المستهلك المنتفع يشترك في أحيان كثيرة بتصميم الخدمة مع منتجها.

وتجدر الإشارة إلى أن رأي المستفيد من الخدمة المالية على عكس المنتجات الملموسة، غالبا ما يعتمد على موقفه من مقدمي هذه الخدمة أكثر من اعتماده على الخدمة ذاتها، وهذا يعني أن العلاقة بين المستفيد من الخدمة المالية والمؤسسة المالية التي يتعامل معها هي التي تحدد ما إذا كان العميل يحصل على إشباع حاجاته ورغباته، لذلك يجب أن تولي المؤسسات المالية اهتماما كبيرا ليس فقط للخدمات المالية التي تقدمها وإنما أيضا

لأساليب ووسائل تقديم هذه الخدمات لمستخدميها وهذا يستوجب أن يكون العاملون في المؤسسات المالية على قدر كبير من الكفاءة ويتمتعون بالتدريب المتميز الذي يساعدهم على القيام بواجباتهم بالشكل المطلوب، بل أنها لا يمكن أن تقدم من أي طرف آخر لا يحمل التحويل القانوني والإداري في تقديمها.

**-قابلية الخدمة المالية للنفاذ:** بمعنى تلاشي الخدمة بعد تقديمها ومن ثم عدم إمكانية تخزينها للاستفادة من نتائجها مرة أخرى، شأنها شأن الخدمات الأخرى، لذلك تبرز مشكلة في إنتاج الخدمة المالية في مقدار الموازنة بين الاستجابة الحقيقية لحاجة السوق والطلب على الخدمة المالية في فترة زمنية محددة وبين الهدر الحاصل في تعطل هذه الطاقات عند تقلص الطلب أو محدوديته في وقت آخر.

**-عدم تملك الخدمة:** من السمات البارزة في التباين بين السلعة والخدمة عدم القدرة على تملك الخدمة، حيث أن مستخدمها يحق له التمتع بها أو الانتفاع منها وفق الاتفاق أو العقد المبرم بينهما ولا يحق له تملكها.

**-المسؤولية الائتمانية:** يعد الأمان أي انخفاض احتمال الفشل من أهم المزايا التي تذكر للمؤسسات المالية، وعليه فإن المسؤولية الائتمانية التي تمثل في حماية أموال العميل، والالتزام بتقديم النصيحة الموضوعية والموثوق بها له، تعكس الانطباع السائد الذي يتسم به العاملون في مؤسسات الخدمات المالية وهو التحلي بالحياد وعدم التحيز، وتوافق الثقة المتبادلة بينهم وبين عملائهم أثناء قيامهم بتأدية واجباتهم، يجب على العاملين في المؤسسات المالية أن يكونوا دائما أهلا للثقة.

فشل موظف المؤسسة في تحمل مسؤوليته الائتمانية في حماية أموال العملاء، أو تقديم النصيحة الموضوعية في القضايا المالية التي يتعرض لها العميل يمكنه أن يؤدي إلى إفلاس الشركة أو هدم حياة الفرد، وعليه فإن مورد الخدمة المالية (أي موظف المؤسسة المالية) الالتزام بإعطاء الاهتمام الكافي والعناية اللازمة لتحقيق التوازن الصحيح ما بين مصالح مؤسسته والقيام بتحمل المسؤولية الائتمانية القائمة على الثقة.

**-الاعتماد على الودائع:** حيث تعتمد المصارف في أداء أعمالها على جمع الودائع من أصحاب الفائض وإعادة إقراضها لأصحاب العجز.

استخدام أحدث التقنيات في تقديم الخدمة المالية.

الحاجة إلى هوية للاستفادة من الخدمة المالية.

## **2-2-3 أنواع الخدمة المالية:**

✓ خدمة السحب بواسطة الصكوك (دفاتر الشيكات) أو عن طريق الصراف الآلي.

✓ خدمة الحصول على عوائد من خلال فتح حسابات الودائع والتوفير لدى البنوك أو المؤسسات المالية.

الغرض منها الاحتفاظ بذلك المال وفي نفس الوقت زيادته، ونموه ومواجهة الاحتياجات والرغبات المستقبلية.

✓ خدمة تحويل الأموال سواء لتسديد الفواتير أو لأي سبب آخر.

✓ خدمة التأمينات.

✓ خدمة الوساطة في بيع الأسهم والسندات.

✓ خدمة تقديم الضمانات لفتح الاعتمادات المالية لأغراض المتاجرة.

✓ خدمة حماية الأموال من المخاطر (مثل السرقة والضياع).

✓ خدمة الحماية من الأخطاء أثناء التعامل والمخاطر التي تتعلق بتقلبات أسعار الصرف في المستقبل.

✓ خدمة الاقتراض من المؤسسات المالية أو البنوك.

✓ خدمة تبديل العملات (عمليات صرف العملات).

✓ خدمة استثمار الأموال... الخ. (الرحومي، 2008 ، صفحة 83)

## 2-3 مفهوم جودة الخدمة المالية:

لفهم جودة الخدمة المالية يجب التطرق أولاً إلى تعريف الجودة وتعريف جودة الخدمة

### تعريف الجودة:

هناك من يرى "الجودة تعني التحسين المستمر أو يمكن أن تعني التميز أو تلبية متطلبات الزبون".

والبعض الآخر يرى بان "الجودة تعني قياس لمدى تطابق مستوى الجودة المقدمة مع توقعات المستفيد".

(محمد ع.، صفحة 04)

### تعريف جودة الخدمة:

**تعريف 01:** عرفها "TOMPSON" على أنها التعرف على احتياجات العملاء وتحقيق رغباتهم بشكل

فعال يخلو من أية عيوب ومن أول مرة حتى لا يضطر العميل إلى الرجوع إلى المنظمة مرة أخرى لتعديل خطأ

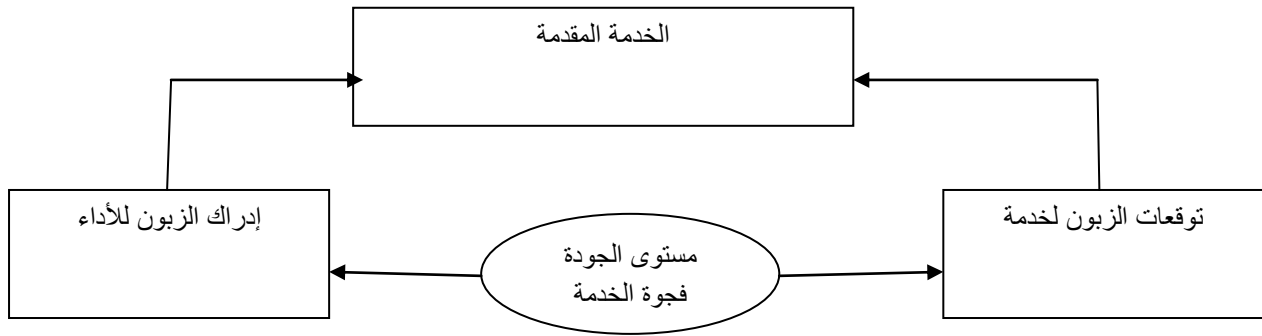
أو قصور تم. (عبيرات، صفحة 110)

**تعريف 02:** عرفتها الجمعية الفرنسية للتقنين (AFNOR): ضمن مواصفات القياسية الدولية الايزو

9000 طبعة 2000 على أنها قدرة مجموعة من الخصائص والمميزات الجوهرية على إرضاء المتطلبات

المعلنة أو الضمنية لمجموعة من الزبائن. (سمير، 2020-2021، صفحة 16)

الشكل رقم(07): جودة الخدمة



المصدر: (سمير، 2020-2021، صفحة 16)

### 2-3-1 تعريف جودة الخدمة المالية:

**تعريف 01:** عرفت على أنها عبارة عن قدرة المؤسسة المالية على توفير مستوى أداء الخدمات المالية، تتناسب مع توقعات عملاء المؤسسة المالية أو تفوق توقعاتهم، بمعنى آخر هي تطابق مستوى جودة الخدمة المقدمة للعملاء مع توقعاتهم، لان إرضاء العملاء هي الركيزة الأساسية نحو الارتقاء بالجودة، وهناك مكونان أساسيان للجودة، الأول يتعلق بالتقنية المتبعة أي نتائج عمليات الخدمة، والثاني يتعلق بجودة المهنة، أي تفاعل العملاء. (خديجة، 2019، صفحة 65)

**تعريف 02:** تعرف على أنها إرضاء لمتطلبات الزبائن ودراسة قدرة المؤسسة المالية على تحديد هذه المتطلبات والقدرة على التقائها، فإذا تبنت المؤسسة المالية عملية تقديم خدمات ذات جودة عالية يجب أن تسعى من خلالها التفوق على متطلبات الزبائن. (عبدلي، 2017، صفحة 388)

**تعريف 03:** عرفها كل من "ZEITHAML" و "Parasurman" و "Berry" على أنها الفرق بين الجودة المدركة من قبل الزبون والجودة المتوقعة. (بوغديري، 2017، صفحة 04)

### 2-3-2 أهمية جودة الخدمة المالية:

تتمثل أهمية الخدمة المالية في العناصر التالية:

تؤثر بشكل مباشر على ربحية المؤسسة المالية، من خلال بناء صورة ذهنية مدركة وتحقيق رضا الزبون.

تحقيق تفوق على المنافسين من خلال كسب ميزة تنافسية تنفرد بها عن بقية المؤسسات المالية.

تحمل تكاليف اقل بسبب قلة الأخطاء في العمليات المالية.

الخدمة المالية المميزة تتيح فرصة لبيع خدمات مالية إضافية.

جودة الخدمة المالية تجعل الزبائن بمثابة مندوبي البيع لدى المؤسسة المالية في توجيه وإقناع زبائن جدد.

(زعباط، 2020، صفحة 143)

### 2-3-3 مستويات جودة الخدمة المصرفية:

تتميز الخدمات المصرفية بوجود خمسة مستويات لجودتها وهي كالتالي:

الجودة المتوقعة: من قبل العملاء والتي تمثل مستوى الجودة من الخدمات المصرفية التي يتوقعون أن

يحصلوا عليها من المصرف الذي يتعاملون به.

**الجودة المدركة:** وهي ما تدركه إدارة المصرف في نوعية الخدمة التي تقدمها لعملائها والتي تعتقد أنها

تشبع حاجاتهم ورغباتهم بمستوى عال.

**الجودة الفنية:** وهي الطريقة التي تؤدي بها الخدمة المصرفية من قبل موظفي المصرف والتي تخضع

للمواصفات النوعية للخدمة المصرفية المقدمة.

**الجودة الفعلية:** وهي التي تؤدي بها الخدمة وتعتبر عن مدى التوافق والقدرة في استخدام أساليب تقديم

الخدمة بشكل جيد يرضي العملاء أي بعبارة أخرى كيف يرفع موظفي المصرف من مستوى توقع العملاء

للحصول على الخدمة المصرفية.

**الجودة المرجوة للعملاء:** أي مدى الرضا والقبول التي يمكن أن يحصل عليه المصرف من عملائه

عن تلقيهم لتلك الخدمات. (نوال، 2022، صفحة 261)

### 2-3-4 طرق قياس جودة الخدمة البنكية:

يمكن تمييز خمسة طرق أساسية لقياس جودة الخدمة من منظور العميل:

**مقياس عدد الشكاوي:** وهي من الطرق السهلة والبسيطة وتتم بحصر عدد الشكاوي لفترة معينة وتصنيفها ويعتبر هذا المقياس ذو أهمية في قياس الخدمة التي تقدم دون المستوى وتساهم في تحسينها حيث تشجع المستفيدين في تعبير عن شكاوهم بهدف التعرف على جوانب عدم رضا العميل من اجل اتخاذ الإجراءات اللازمة.

**مقياس الرضا:** هي من أكثر المقاييس استخداما ويتم غالبا من خلال إقامة استبيان، بطاقة تدوين الملاحظات أو المقابلات الشخصية وهذا المقياس يقدم معلومات هامة تساعد على تحسين جهودها لتلبية الاحتياجات بشكل أفضل.

**مقياس الجودة:** ويقوم هذا المقياس من خلال افتراض إمكانية لقياس من خلال الجودة بين الخدمة المتوقعة والخدمة المؤدية فعلا وتعبر عنها بالمعادلة التالية:

$$\text{جودة الخدمة} = \text{التوقعات} - \text{الأداء}$$

**مقياس الاداء الفعلي للخدمة:** هو مقياس عملي يتمتع بالثقة والمصدقية وإمكانية التطبيق يتم اللجوء إليه باعتبار جودة الخدمة يمكن الحكم عليها من خلال اتجاهات العملاء ويمكن التعبير عنها بالمعادلة التالية:

$$\text{جودة الخدمة} = \text{الأداء (جميلة، 2020، صفحة 31)}$$

### 2-3-5 أبعاد جودة الخدمة المصرفية:

لقد تميزت أبعاد جودة الخدمة بالتباين والتنوع من باحث إلى آخر وشهدت تعديلات كثيرة، وقد توصل الباحثون إلى تقسيم جودة الخدمة إلى عشرة أبعاد أساسية من خلال النموذج الذي وضعه parasuraman zethaml and berry سنة 1985 كأول نموذج لقياس جودة الخدمة والمتمثلة في الاعتمادية، سرعة الاستجابة، الأمان، المصدقية، إمكانية الوصول لخدمة، الاتصال، الملموسية، معرفة وفهم الزبون، الكفاءة، والياقة.

وفي سنة 1990 قام parasuraman, zethaml and berry بدمج هذه الأبعاد في خمسة أبعاد وهي:

$$\text{(تعيد، 2021، صفحة 142)}$$

**الجدول رقم(01): أبعاد جودة الخدمة (Parasuramane et la; 1988)**

| البعد      | التعريف  |
|------------|--|
| الاعتمادية | القدرة على أداء الخدمة الموعودة بشكل يعتمد عليه وبدقة                        |
| الأمان     | معرفة ومعاملة الموظفين للزبائن وقدرة جعلهم يثقون في المؤسسة المالية وموظفيها |
| الملموسية  | ظهور المرافق المادية والمعدات والأفراد ووسائل الاتصال                        |
| التعاطف    | توفير الرعاية، الاهتمام الفردي للزبائن                                       |
| الاستجابة  | الرغبة في مساعدة الزبائن وتقديم خدمة سريعة لهم                               |

المصدر: (بوكتير، 2018، صفحة 590)

### المبحث الثالث: عرض الدراسات السابقة وبناء نموذج الدراسة

سوف نقوم في هذا المبحث بعرض أهم الدراسات السابقة التي تناولت موضوع نظام الدفع الالكتروني والخدمات المالية الرقمية حيث نقوم بالاعتماد على النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسات في بناء الدراسة التي سوف نقوم بها وبناء نموذج الدراسة أو البحث.

#### 3-1 عرض الدراسات السابقة المتعلقة بالمتغير المستقل (نظام الدفع الالكتروني):

-دراسة ميموني نسرين و فريد بن طالبي (نظام الدفع الالكتروني في الجزائر، واقعه وأثره على الاقتصاد الوطني، مجلة الإدارة والتنمية للبحوث والدراسات، جامعة امحمد بوقرة، العدد01، جوان 2021)

هدفت الدراسة إلى إبراز واقع وآفاق وسائل الدفع الالكتروني في الجزائر، من خلال إلقاء الضوء على الجهود المبذولة من طرف الدولة لتطوير تقنيات وسائل الدفع الالكتروني من اجل مسايرة التطورات الحاصلة في القطاع المالي والمصرفي العالمي، وتحليل مؤشرات حجم الدفع الالكتروني في الجزائر، والتطرق إلى اثر التجارة الالكترونية على الاقتصاد الوطني وكذا التحديات التي تواجه الدفع الالكتروني في الجزائر.

#### النتائج المتوصل إليها:

على الرغم من المجهودات المبذولة من طرف الدولة من اجل النهوض بالقطاع المالي والمصرفي إلا أن الفجوة التكنولوجية لا تزال كبيرة بين البنوك ونظائرها من البنوك الأجنبية وهذا راجع إلى جملة من المعوقات التي حالت دون النهوض بهذا المجال.

دراسة عبد العزيز صحراوي و فائزة لعرف، (فعالية استخدام وسائل الدفع الالكترونية الحديثة في الوقاية من جائحة كورونا covid-19 بطاقة الدفع الالكتروني (الذهبية) لبريد الجزائر نموذجا، مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، جامعة محمد بوضياف، العدد03، ديسمبر 2020)

هدفت الدراسة إلى مدى مساهمة وسائل الدفع الالكتروني الحديثة في الوقاية من جائحة كورونا والتعرف على وسائل الدفع الالكتروني وذكر أنواعها ومدى مساهمتها في الوقاية من الجائحة.

من أهم ما توصلت إليه الدراسة:

استخدام خدمات الدفع الالكتروني التي تقدمها البطاقة الذهبية يساهم في تجنب الاحتكاك والطوابير واكتظاظ داخل مكاتب البريد وعلى أجهزة الصرافات الآلية.

### 2-3 عرض الدراسات السابقة المتعلقة بالمتغير التابع (جودة الخدمة المالية):

دراسة عبد الكريم حساني وجبار بوكثير (تقييم أبعاد جودة الخدمة البنكية وأثرها على رضا الزبائن دراسة حالة وكالة بنك BADR بأم البواقي-324، مجلة البحوث الاقتصادية والمالية، جامعة أم البواقي، المجلد 05، العدد 01، جوان 2018)

هدفت الدراسة إلى استكشاف اثر أبعاد جودة الخدمة البنكية على رضا الزبائن في القطاع البنكي الجزائري من خلال التطرق إلى بعض المفاهيم منها الخدمة البنكية وجودة الخدمة البنكية وكذا رضا الزبون البنكي، واستخدم الباحثان المنهج الوصفي التحليلي ومجموعة من الأساليب الإحصائية.

#### النتائج المتوصل إليها:

توصلت هذه الدراسة إلى أن أبعاد جودة الخدمة البنكية (الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، التعاطف، الأمان) تؤثر على رضا الزبون، وكان التعاطف والأمان هما أكثر الأبعاد تأثيرا.

دراسة شيماء منصوري (اثر جودة الخدمة المصرفية على تحسين رضا الزبون المصرفي دراسة حالة الزبون المصرفي الجزائري، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر في العلوم التجارية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2020/2019)

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على اثر جودة الخدمات المصرفية بأبعادها على رضا الزبون المصرفي، وقد تطرقت الباحثة إلى مفاهيم جودة الخدمات المصرفية ورضا الزبون المصرفي وكذا التعرف على مستوى رضا الزبون المصرفي عن جودة الخدمات المصرفية من طرف المصرف محل الدراسة وكشف العلاقة بين المتغيرين.

#### النتائج المتوصل إليها:

توصلت نتائج هذه الدراسة إلى أن جودة الخدمة المصرفية تؤثر إيجابا في رضا الزبون المصرفي بالمصارف الجزائرية، ويرجع هذا إلى اثر كل من أبعاد جودة الخدمات المصرفية على بعد رضا الزبون المصرفي بشكل متفاوت.

### 3-3 عرض الدراسات السابقة المتعلقة بمتغيرات الدراسة نظام الدفع الالكتروني وجودة

#### الخدمات المالية

دراسة حمادي زينب (اثر وسائل الدفع الالكتروني على جودة الخدمة المصرفية دراسة حالة عينة من زبائن بنك القرض الشعبي الجزائري (cpe) لولاية المسيلة، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي في العلوم التجارية، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، 2020/2019)

هدفت هذه الدراسة في الجانب النظري إلى تسليط الضوء على المفاهيم المتعلقة بوسائل الدفع الالكتروني وجودة الخدمة المصرفية في البنوك الجزائرية.

أما في الجانب التطبيقي فقد تم فيه التعريف بالبنك محل الدراسة والتعريف بالمجتمع محل الدراسة.

#### النتائج المتوصل إليها:

ظهور وسائل الدفع الالكترونية جمع على قيام خدمات مصرفية جديدة ووسع الآفاق أمام التعاملات و التجارة الالكترونية.

إن تطبيق وسائل الدفع الالكتروني في المصارف سيكون له اثر ايجابي كبير على عملها كما سيكون له الأثر الأكبر على النشاط الاقتصادي لكن التوجه سيكون بعقلانية.

يعاني القانون الجزائري من فراغ في مجال التشريعات المتعلقة بوسائل الدفع الالكترونية.

ضعف الدعاية والإعلان بخصوص وسائل الدفع الالكترونية، واقتصار ذلك على المطبوعات والملصقات التي توضع داخل مقر الوكالة البنكية لا تسمح بإيصال الرسالة إلى عدد كبير من الزبائن.

محدودية وسائل الدفع الالكترونية وقلتها في الجزائر، مما يؤثر على الوظيفة التي وجهت من اجلها المصارف.

دراسة وجعي صالح وحيمرش بلال (اثر وسائل الدفع الالكتروني في تحسين جودة الخدمات-بريد الجزائر-، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في العلوم التجارية، جامعة بوالصوف، ميلة، 2020/2019)

هدفت هذه الدراسة إلى تحديد العلاقة بين وسائل الدفع الالكترونية وجودة خدمات بريد الجزائر حيث تطرق الباحثان إلى نشأة وسائل الدفع والتحول إلى وسائل الدفع الالكترونية وكذا المفاهيم الخاصة بالخدمة

والخدمة المصرفية والجودة وجودة الخدمة وأبعاد جودة الخدمة المصرفية بالنسبة للفصل النظري، أما الفصل التطبيق فقد تطرقا إلى الإطار التنظيمي لمؤسسة بريد الجزائر والتعريف بالمجتمع محل الدراسة والأساليب الإحصائية المتبعة في هذه الدراسة.

### النتائج المتوصل إليها:

توصلت هذه الدراسة إلى أن التطورات التي شهدتها الخدمات البريدية الالكترونية ساهمت في إعطاء تصور جديد لنظام بريد الجزائر مبني على الكترونية الخدمة البريدية بأكملها، خاصة في ظل ظهور أشكال وأنظمة جديدة ساهمت في تحسين جودة الخدمة البريدية.

دراسة قاصري موسى (دور وسائل الدفع الالكتروني في تحسين جودة الخدمة المصرفية -دراسة حالة عينة من مستخدمي البنوك التجارية-)، مذكرة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في العلوم التجارية، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، 2020/2021)

هدفت هذه الدراسة إلى محاولة معرفة وسائل الدفع الالكتروني وكذا اهم تحدياتها ومحاولة تقييمها وواقعها في البنوك وكذا محاولة معرفة مدى تحسين البنوك التي تتعامل معها العينة المدروسة لخدماتها في ظل وجود وسائل الدفع الحديثة.

توصلت هذه الدراسة إلى ان وسائل الدفع الالكتروني تساهم وبشكل كبير في عمليات الايداع والسحب والتحويل وغيرها من العمليات الاخرى بطرق الكترونية دون الحاجة إلى التنقل إلى مقر البنك، وكذا وسائل الدفع الالكترونية تقدم خدمات متميزة عن الخدمات التقليدية فهي توفر الجهد والوقت، الا منه وبالرغم ما توفره من مزايا الا انها لا تخلو من المخاطر.

### 3-4 التعليق على الدراسات السابقة:

تلتقي الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة حول أهمية نظام الدفع الالكتروني كأداة تتبناها المؤسسات المالية من اجل تحقيق أهداف معينة.

حيث تلتقي مع دراسة ميموني نسرين وفريد طالبي 2021، دراسة صحراوي عبد العزيز ولعراف فائزة 2022 في الإطار النظري للمتغير المستقل حيث كل الدراسات أظهرت خصائص وأهداف ووسائل نظام الدفع الالكتروني.

وتلتقي الدراسة الحالية مع دراسة (عبد الكريم حساني وجبار بوكثير 2018)، دراسة (شيماء منصور 2020) في الإطار النظري للمتغير التابع حيث كل الدراسات أظهرت أهداف وطرق قياس ومستويات وأبعاد جودة الخدمة.

وتلتقي الدراسة الحالية مع دراسة (حمادي زينب 2020) ودراسة (وجعي صالح وحيمروش بلال 2020) ودراسة (قاصري موسى 2021) في المتغير المستقل والمتغير التابع نظام الدفع الالكتروني وجودة الخدمة في الإطار النظري.

**من حيث بيئة الدراسة:** الدراسة الميدانية لدراسة الحالة كانت في الوحدة الولائية لبريد الجزائر المسيلة.

**من حيث هدف الدراسة:** نطلع الدراسة الحالية لمعرفة وسائل الدفع الالكتروني التي تمكن من تحسين جودة الخدمات المالية والإشارة إلى نظام الدفع الالكتروني كوسيلة تساهم في تحسين الخدمات المالية المقدمة.

**من حيث منهج الدراسة:** يمكن اعتبار الدراسة الحالية وظيفية في الجانب النظري وتحليلية في الجانب الميداني.

### 3-5 بناء النموذج النظري:

الشكل رقم (08): نموذج الدراسة



المصدر: من إعداد الطالبان

### التعليق على النموذج:

كما هو موضح في الشكل أعلاه المتغير المستقل هو نظام الدفع الالكتروني والمتغير التابع (الملموسية، الاستجابة، الاعتمادية، التعاطف، الأمان) من خلال النموذج سيتم معرفة العلاقة بين المتغيرين ومدى قوتها باستخدام المقاييس الإحصائية كالمتوسط الحسابي ومعامل الارتباط بناء على الدراسة الميدانية عند مستوى الدلالة (0.05).

## خلاصة الفصل:

حاولنا في هذا الفصل تسليط الضوء على نظام الدفع الالكتروني وجودة الخدمات المالية، حيث قمنا بتقسيم الفصل إلى ثلاث مباحث، في المبحث الاول تطرقنا إلى مفهوم نظام الدفع الالكتروني حيث تعرفنا على نظام الدفع الالكتروني وخصائصه وكذا أهدافه كما ذكرنا وسائله وأهميتها، تعرفنا أيضا على مزاياه وعيوبه ومقومات نجاحه، وفي المبحث الثاني تم التطرق إلى مفهوم جودة الخدمة المالية حيث تطرقنا إلى مفهوم الخدمة وخصائصها وأهميتها ثم تطرقنا إلى مفهوم الخدمة المالية وخصائصها وأنواعها، ثم في الأخير تعرفنا على جودة الخدمة المالية من حيث الخصائص والأهمية وكذا مستوياتها وأبعادها، أما المبحث الثالث فقد خصصناه إلى البناء النظري للنموذج.

# الفصل الثاني: الدراسة الميدانية

## تمهيد الفصل:

بغية اتمام واثراء الجانب النظري الذي تم التطرق اليه في الفصل الاول ولإعطاء اكثر دقة لأثر نظام الدفع الالكتروني وتحسين جودة الخدمة المالية وللإجابة على الاشكالية الرئيسية سنتناول من خلال هذا الفصل الدراسة الميدانية للموضوع وذلك من خلال اجراء دراسة حالة لعينة من زبائن بريد الجزائر المسيلة عن طريق توزيع استمارة الاستبيان بالإضافة إلى اجراء مقابلة مع موظفي مكتب بريد الجزائر، ولقد تم تقسيم هذا الفصل إلى ثلاث مباحث رئيسية كالتالي:

المبحث الأول: عرض ميدان الدراسة وأدوات الدراسة

المبحث الثاني: خصائص العينة والمقابلة والتحليل الوصفي للعبارات

المبحث الثالث: اختبار الفرضيات ومناقشتها

## المبحث الأول: عرض ميدان الدراسة وادوات الدراسة

### 1-1 ميدان الدراسة:

#### 1-1-1 أصول مكتب البريد بالجزائر:

في الأراضي الجزائرية وأثناء الحقبة الاستعمارية، كانت مهمة مكتب البريد الحفاظ على الارتباط بالعاصمة من خلال استلام الحوالات البريدية والشبكات البريدية والاشتراكات في الصحف وبيع الطابع وإيداع الأموال في بنك التوفير. ودفع المعاشات ورواتب المعلمين وموظفي البلديات والإدارات العامة.

عند الاستقلال، ورثت الخدمات البريدية الجزائرية بنية تحتية دمرتها الحرب، وهياكل محدودة وغير مناسبة مصممة أساساً لخدمة الأقلية من المستوطنين.

يترك الرحيل الجماعي لعمال البريد ذوي الأقدام السوداء وعمال البريد الحضري فراغاً كبيراً في الخدمات العامة بشكل عام. حرصاً ونفاد الصبر على استعادة السيادة على المنصب، جعل الموظفون الجزائريون من الشرف مواجهة التحدي وخصصوا الشبكة التي كانت تتألف، في ذلك الوقت، من ما يقرب من ستمائة (600) مكتب بريد.

منذ الاستقلال، تطورت الوزارة المسؤولة عن البريد الجزائري نفسها تحت أسماء مختلفة، من " PTT " إلى " PT " ثم إلى " MPTIC " وزارة البريد وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات ثم أخيراً وزارة البريد والاتصالات، كان على التقنيات والرقمية إعادة تأهيل خدماتها المالية الجديدة وتحديثها وتوسيع شبكاتها والتوفيق بين الرسالة والخدمة الشاملة لمكتب البريد ودوره الاقتصادي.

في نهاية فترة طويلة سادت فيها الإدارة الإدارية البحتة على هذين المحورين الأساسيين للحياة الاقتصادية، بدأت إعادة هيكلة قطاع البريد والاتصالات في عام 1999، ثم تحققت في عام 2000، من خلال القانون رقم 03-2000، الذي وضع القواعد العامة للبريد والاتصالات.

أنشأ هذا القانون شركتين عموميتين هما "البريد الجزائري" و"اتصالات الجزائر" لتنشيط هذين القطاعين الرئيسيين وفرض قيود الربحية الاقتصادية والمتطلبات التجارية على جودة الخدمة التنافسية والمشاركة في بناء الاقتصاد الوطني.

## 1-1-2 التعريف بمؤسسة بريد الجزائر:

البريد الجزائري مؤسسة عامة ذات طابع صناعي وتجاري " EPIC " تخضع لإشراف وزارة البريد والاتصالات والتكنولوجيات والرقمية (MPTTN)، تتمتع بالشخصية الاعتبارية والاستقلال المالي، من ناحية أخرى، يلتزم بقواعد القانون العام في أنشطته مع الدولة ويعتبر تاجرًا في علاقاته مع أطراف ثالثة. تم إنشاؤه بموجب المرسوم 43/02 المؤرخ في 14 يناير 2002 لصالح الإصلاحات التي قامت بها السلطة الإشرافية، ولم ينطلق البريد الجزائري إلا في عام 2003 لضمان كل من مهام الخدمة العامة الإدارية ومهام الخدمة العامة الصناعية والتجارية، مع توضيح أعمالها الأساسية حول الطرود البريدية والخدمات المالية البريدية.

تقع الإدارة العامة للبريد الجزائري وخدماته المركزية في باب الزوار 16024 ، في القطعة رقم 01 ، القطعة رقم 04، المنطقة التجارية ، في مبنى من اثني عشر (12) طابقًا.

- وضعت تحت إشراف وزارة البريد والاتصالات والتقنيات والرقمية ( MPTTN )،

- يديرها مجلس إدارة يرأسه الوزير المسؤول عن البريد أو من ينوب عنه؛

- يقودها مدير عام يعين بمرسوم جمهوري.

تم تحديده بموجب مرسوم وزاري صادر في 21 يناير 2010 وتشرف عليه لجنتان (02)، تنفيذية وتجارية وتسويقية، تم إنشاء تنظيم EPIC Algérie Poste حول المهن البريدية التقليدية على ثلاثة مستويات (مركزي، إقليمي، محلي).

### على المستوى المركزي:

#### أقسام الأعمال(03):

• مهن الشبكات والبريد؛

• النقد والخدمات المالية البريدية؛

• طرد بريد؛

**دوائر الدعم المركزية(13):**

- قسم تكنولوجيا المعلومات وأمن الشبكات.
- دائرة التراث والموارد العامة.
- قسم المالية والمحاسبة.
- قسم الموارد البشرية.
- قسم التدريب والتطوير.
- قسم الإستراتيجية والتنظيم والرقابة الإدارية.
- مديرية البنية التحتية البريدية والمباني.
- دائرة التفتيش.
- دائرة التدقيق والرقابة الداخلية.
- دائرة الشؤون القانونية والعلاقات الدولية.
- إدارة الاتصالات.
- دائرة التقييس والجودة.
- مديرية الطوابع البريدية والطوابع.

**على المستوى الإقليمي:**

- المفتشية الإقليمية (13).
- المركز المالي الإقليمي (08).
- مركز المحاسبة الإقليمي (08)

**على المستوى المحلي:**

على المستوى المحلي يتم وضع مكاتب البريد جغرافياً تحت سلطة "إدارة الوحدة البريدية" بالولاية.

• اتجاه الوحدة البريدية للولاية (50)

فقط ولاية الجزائر، نظراً لمكانتها كعاصمة للبلاد ، لديها ثلاث مديريات موزعة على ثلاث مناطق ، الشرقية والوسطى والغربية. (بريد الجزائر)

### 1-1-3 الخدمات التي يقدمها البريد الجزائري:

**خدمة البطاقة الذهبية:** هي بطاقة دفع أطلقها بريد الجزائر في جانفي 2017 وهي مطابقة لمعيار الأمان الدولي EMV (يور وباد- ماستر كارد-فيزا)، تحمل الرسم البياني بريد الجزائر. ويمكن لحامل هذه البطاقة أن يجري مختلف العمليات بواسطتها كعملة سحب الأموال، العمليات الخاصة بالخدمات البنكية الذاتية، عملية دفع الأموال عبر نهائيات الدفع الالكتروني. ولقد بلغ عدد حاملي البطاقة الذهبية 749258 شخص في سنة 2017 وتم توزيع 3840433 بطاقة ذهبية خلال سنة 2020 بزيادة قدرها 335.45% مقارنة بسنة 2019 التي شهدت توزيع 881947 بطاقة. (خولة، 2021، صفحة 87)

الخدمات التي تقدمها البطاقة الذهبية:

**في جميع مكاتب البريد الجزائري:** السحب النقدي، استشارة رصيد حساب CCP الخاص بك، التحويل من حساب إلى حساب.

**على جميع أجهزة الصراف الآلي في شبكة البريد الجزائري:** السحب النقدي، استشارة رصيد حساب CCP الخاص بك، الاطلاع على كشف الحساب المصغر للعمليات العشر التي تم إجراؤها باستخدام البطاقة الذهبية الخاصة بك، إصدار RIP، طلب دفتر شيكات، تحويل الأموال من حساب CCP الخاص بك إلى حساب CCP آخر، إعادة شحن الهاتف المحمول من جميع المشغلين (موبيليس ، جيزي ، أوريدو)، تغيير الرقم السري الخاص بك، إدخال أو تغيير رقم هاتفك المحمول.

**في جميع TPes المنتشرة على مستوى التجار وكبار الم福特رين:** الدفع للمشتريات، دفع الفواتير، حجوزات تذاكر الطيران والفنادق وغيرها، إلغاء أو استرداد المدفوعات.

## على تطبيق BaridiMob للهاتف المتحرك لبريد الجزائر: استشارة رصيد حساب CCP

الخاص بك، الاطلاع على كشف الحساب المصغر للعمليات العشر التي تم إجراؤها باستخدام البطاقة الذهبية الخاصة بك، تحويل الأموال من حساب CCP الخاص بك إلى حساب CCP آخر، حظر وإلغاء حظر البطاقة الذهبية الخاصة بك، تحديد الموقع الجغرافي لماكينات الصراف الآلي الجزائرية في جميع أنحاء التراب الوطني، استشارة العروض الإعلانية.

## على موقع البريد الجزائري (Online Services): إعادة شحن الهاتف المحمول، إعادة شحن

ADSL، حجز تذاكر الطائرة، عضوية خدمات تطبيق BaridiMob للهواتف الذكية، دفع الفواتير ( ADE، MOBILIS، ATM-ADSL، SEAAL، SONELGAZ)

على مواقع التجار: القيام بالدفع أو الشراء أو الحجز، إلغاء أو استرداد عملية شراء.

## على جميع TPES المنتشرة على مستوى مكتب البريد:

كنت تبحث عن تبسيط وتقليل أوقات تنفيذ معاملات السحب والاستشارة عن رصيد حساب CCP الخاص بك والاستفادة من خدمة سريعة، يقدم لك البريد الجزائري حلاً يتناسب تمامًا مع احتياجاتك ومتطلباتك، والذي يتمثل في إجراء عمليات السحب والاستعلام عن الرصيد، باستخدام البطاقة الذهبية الخاصة بك، عن طريق جهاز الدفع الإلكتروني (TPE). (بريد الجزائر)

## فتح حساب CCP: يسمح لأي شخص اعتباري ذو وضع قانوني مختلط، أو من الجنسية الجزائرية

أو من جنسية أجنبية مقيم أو مؤسس في الجزائر، بفتح حساب بريدي جاري CCP بشرط استيفاء الشروط القانونية والتنظيمية المعمول بها، يمكن تنفيذ عمليات فتح حساب CCP وكذلك الطلبات الخاصة بوسائل الدفع ذات الصلة (دفتر الشيكات، بطاقة الدفع الإلكترونية، إلخ) إما على مستوى المؤسسة البريدية أو عبر تطبيق ويب (الإنترنت) على موقع [ccpnet.poste.dz](http://ccpnet.poste.dz).

## تحويلات متعددة: هي خدمة تقدم للشركات لدفع رواتب موظفيها أي، يدويًا تقديم القسيمة التي تحتوي

على قائمة بجميع المستفيدين أو آليًا تبادل إلكتروني للبيانات (ملف إلكتروني موحد).

**السحب من حساب CCP مع المسح:** تتمثل هذه الخدمة في ضمان السحب التلقائي لمبالغ الأقساط على الحسابات البريدية الجارية لأصحاب المستفيدين من الاعتمادات الممنوحة من شركائنا، إنها خدمة مخصصة للشركات والبنوك والأفراد الذين يتمتعون بوضع تاجر ، والذين يقدمون انتمائاً لعملائهم الذين لديهم حسابات CCP لاقتناء السلع والخدمات. كما يخص التعاوانيات والمنظمات التي تدير الأعمال الاجتماعية في مختلف القطاعات، بالإضافة إلى معاملات الخصم المباشر ، سيتم أيضاً إجراء خدمة مسح (مرور) يومية إضافية على الحسابات البريدية الجارية لحاملي CCP لمعاملات الخصم المباشر التي لم يتم تنفيذها في تاريخ الاستحقاق.

**سحب الأموال:** يمكن للشركات ، من خلال موظفيها المعيّنين، سحب أموالها، على مستوى المؤسسات البريدية (القائمة الواردة على الموقع [www.poste.dz](http://www.poste.dz) الموزعة في جميع أنحاء التراب الوطني، مقابل شيكات تسليم موحدة بدون حدود للمبالغ، كما تتيح هذه الخدمة لجميع عملاء البريد الجزائري الوصول إلى أموالهم حتى المبالغ الائتمانية الخاصة بحساباتهم.

**تاجر الويب الدفع الإلكتروني:** يتيح لك البريد الجزائري استخدام منصة الدفع الإلكترونية المتنوعة (متعددة القنوات) والأمنة والموحدة ( EMV ) و ( PCI DSS ) للسماح لك بإنشاء مواقع ويب تجارية من أجل تسويق خدماتك ومنتجاتك عبر الإنترنت.

**الدفع عن طريق TPE:** طريقة الدفع الإلكتروني، التي توفر المزيد من المزايا وقابلة للتشغيل المتبادل مع SATIM، متاحة للشركات والتجار والحرفيين وأي ممثل محترف آخر ، سواء كان عامًا أو خاصًا.

**تحصيل الفواتير:** يقدم لك البريد الجزائري من خلال شبكته الكثيفة والممتدة خدمة تحصيل الفواتير وأي خدمة أخرى في الوقت الحقيقي عبر نظام المعلومات الخاص به الذي يتيح إمكانية التحصيل عبر 15000 محطة. (بريد الجزائر)

**توزيع رئيسي لخدمات موبيليس مسبقة الدفع والدفع الآجل لأجهزة الصراف الآلي:** هذه خدمة مخصصة لنقاط البيع ( POS) من المستويات 2 و 3 المعتمدة من ATM Mobilis والتي يمكنها الآن تزويد بطاقات "ARSELLI" SIM بائتمان إلكتروني من مؤسسة بريدية بأمان تام وبأسعار تنافسية.

**إعادة شحن الموبايل:** يمكنك الاستفادة من خدمة التعبئة الإلكترونية لحساباتك الهاتفية مع مشغلي الهاتف المحمول الثلاثة ( ATM Mobilis – Ooredoo – Djezzy) إما على مستوى المنشأة البريدية أو عن بعد من خلال أجهزة الصراف الآلي أو منصة الدفع الإلكتروني (الدفع الإلكتروني) التابعة للبريد الجزائري (.baridinet.poste.dz).

**بيع دليلي الهاتف "الجزائر للاتصالات" و "الصفحات المغاربية":** يقدم البريد الجزائري هذه الخدمة في مؤسساته والتي تتيح لك العثور على تفاصيل الاتصال بفرد أو متخصص.

**بيع المنتجات المتنوعة:** يقدم البريد الجزائري ، من خلال شبكته الكثيفة والموسعة ، إمكانية تسويق المنتجات والخدمات في إطار الاتفاقيات الثنائية التي يوقعها مع شركائه المختلفين.

**تأجير المساحات:** يتيح لك البريد الجزائري الاستفادة من تواجده في جميع أنحاء التراب الوطني لبث حياة جديدة في جميع أنشطتك والوصول إلى عدد كبير من العملاء ، من خلال تأجير المساحات ، ضمن شبكته البريدية بالكامل.

**خدمة بريدي موب "BaridiMob":** إنه تطبيق للهاتف المحمول يوفر لك الخدمات المصرفية الالكترونية والخدمات المالية البريدية من البريد الجزائري، فهو يساعد على تحسين وقتك وإدارة حساب CCP الخاص بك وعملياتك من أي وقت وفي أي وقت.

الخدمات التي يقدمها "BaridiMob": استشارة حسابك البريدي الحالي، إدارة بطاقة الدفع الخاصة بك (الذهبية)، التحويل من حساب إلى حساب، تحديد الموقع الجغرافي لأجهزة الصراف الآلي، حجب البطاقة الذهبية، فتح البطاقة بعد الحجب الذي بدأه العميل، مراجعة البيان المصغر لآخر عشر معاملات نفذتها البطاقة الذهبية، حفظ معاملات التحويل كنموذج لاستخدامه لاحقاً.

كيفية الاستفادة من خدمات "BaridiMob": قم بتحميل العملية التطبيقية بريدي موب انطلق من قوقل بلاي أو ابل ستور، قم بتنصيب العملية التطبيقية علة الهاتف الذكي أو اللوحة الرقمية، انضم إلى خدمات بريدي موب على الرابط <https://edcarte.poste.dz/fr/etape1.php> ، قم بإتباع خطوات التسجيل، قم بتسجيل الدخول إلى العملية التطبيقية. (بريد الجزائر)

الميزات العملية التي تقترحها هذه العملية التطبيقية على الهاتف النقال:

الصفحة الرئيسية لبريدي موب مقسمة إلى أيقونات تضم:

الحساب الجاري البريدي: تسمح لكم هذه الميزة العملية بإظهار رصيد حسابكم البريدي الجاري، حالة حسابكم البريدي الجاري، العمليات التي تم إجراؤها على حسابكم بواسطة البطاقة الذهبية.

البطاقات: تسمح لكم هذه الميزة العملية بإظهار رصيد حسابكم البريدي الجاري، حالة البطاقة النقدية الذهبية الخاصة بكم، تسقيف المبالغ على بطاقتكم، تجميد وإعادة تفعيل البطاقة بعد عملية تجميد بطلب من الزبون.

التحويل: القيام بعمليات تحويل للأموال من حسابكم إلى حسابات أشخاص آخرين، يجب أن تكون لدى الشخص المستفيد من عملية التحويل التي قتمت بها، بطاقة نقدية ذهبية، لا يجب أن يتجاوز مجموع عمليات التحويل التي قتمت بها، السقف اليومي المحدد في تسقيف المبالغ المشار إليه في البطاقة، تخضع كل عملية تحويل إلى رسم متغير وفقا للمبلغ المحدد، لا يمكن إجراء أية عملية تحويل إلا بإذن منكم.

**خدمة بريدي ويب "BaridiWeb":** تتيح خدمة بريدي ويب لعلاء البريد الجزائري الاستفادة من

الخدمات المالية البريدية من خلال بوابة الكترونية [www.Poste.dz](http://www.Poste.dz) مع سرعة تنفيذ العمليات في أي وقت (7 أيام في الأسبوع و24 ساعة في اليوم).

الاستفادة من خدمة بريدي موب: خدمة بريدي ويب موجهة حصريا لجميع زبائن بريد الجزائر الحاملين للبطاقة النقدية الذهبية الذين استكملوا إجراءات الاشتراك في هذه الخدمة.

الاشتراك في خدمة بريدي ويب: إذا كنت مشترك في خدمة بريدي موب للهاتف المحمول، يكفيك إدخال اسم المستخدم وكلمة السر الخاصين بك للاستفادة من الخدمات المتاحة في بريدي ويب.

أما إذا لم تكن مشتركا بعد في خدمة بريدي موب للهاتف المحمول عليك بإتباع خطوات التسجيل على الرابط [https://edcarte.poste.dz/adhesion\\_mobile.php](https://edcarte.poste.dz/adhesion_mobile.php) ، بمجرد الانتهاء من خطوات التسجيل، ستتلقى رسالة نصية قصيرة تؤكد عضويتك ويمكنك بالتالي الاستفادة من جميع الخدمات المقدمة عبر بريدي ويب، سيتم استخدام اسم المستخدم وكلمة المرور أيضا للاتصال بتطبيق بريدي موب للهاتف المحمول.

الخدمات المتاحة عبر خدمة بريدي ويب: تمكنك خدمة بريدي ويب من تسيير حسابك وبطاعتك النقدية الذهبية، وتنفيذ عمليات الدفع التلقائية وكذا الاستفادة من خدمات متنوعة هي:

تسيير الحساب: عرض تفاصيل الحساب، تتبع الرصيد، عرض البيانات وكشوف الحساب. (بريد الجزائر)

تسيير البطاقة النقدية الذهبية: تتبع رصيد البطاقة الذهبية، إعادة إصدار الرقم السري للبطاقة، تجديد البطاقة الذهبية، التجميد المؤقت وإعادة تفعيل البطاقة الذهبية، التحويل من حساب إلى حساب آخر.

بالإضافة إلى هذه الخدمات تسمح لك خدمة بريدي ويب الاستفادة من خدمة الدفع التلقائي التي تتمثل في برمجة بصفة تلقائية عمليات تحويل الأموال في استحقاقات ومبالغ محددة مسبقا.

**خدمة بريدي باي "BaridPay":** هي طريقة دفع جديدة سهلة الاستخدام وآمنة للغاية، تعتمد على تقنية قراءة الرمز الشريطي ثنائية الأبعاد تسمى QR CODE (رمز الاستجابة السريعة).

يتم إجراء طريقة الدفع اللاتلامسية الجديدة هذه (بدون بطاقة ذهبية وبدون نقود) عن طريق المسح الضوئي من تطبيق BARIDIMOB لرمز QR المخصص للتاجر. يسمح للعميل بالدفع للتاجر عن طريق تحويل الأموال من حسابه إلى حساب التاجر بشكل آمن وفوري.

الاستفادة من خدمة Barid Pay: للاستفادة من خدمة الدفع المحلية عبر الجوال عن طريق رمز الاستجابة السريعة، يجب على العميل استيفاء الشروط التالية:

1. بطاقة نقدية ذهبية من البريد الجزائري.
2. الإفصاح عن رقم هاتف على مستوى البريد الجزائري. للقيام بذلك، يجب على العميل إدخال رقم هاتفه في أي جهاز صراف آلي تابع لشبكة البريد الجزائري.
3. قم بتنزيل وتثبيت تطبيق "BARIDI MOB" على هاتفك الذكي

عملية الدفع عبر الهاتف المحمول عن طريق رمز الاستجابة السريعة بسيطة للغاية: قم بتشغيل تطبيق RARIDIMOB<sup>SM</sup>، اختر خدمة BaridPay، امسح رمز الاستجابة السريعة المعروض لدى التاجر، إذا كان رمز الاستجابة السريعة المعروض لدى التاجر يحتوي على مبلغ ثابت، فلن يضطر العميل إلى إدخال المبلغ، وإذا كان رمز الاستجابة السريعة لا يحتوي على مبلغ فسيُطلب من العميل إدخال مبلغ هذه المشتريات، تحقق من صحة المعاملة عن طريق إدخال رمز التأكيد الذي تم استلامه عن طريق الرسائل القصيرة، يتم عرض إشعار بالدفع على الهاتف الذكي للعميل وسيُتلقى التاجر رصيّدًا عبر رسالة نصية قصيرة بقيمة الشراء.

**خدمة حوالتك (H @ walaTIC):** هي خدمة تحويل أموال فورية وبسيطة وآمنة ، من خلال حوالة بريد إلكتروني، تثري عرض الخدمات المالية للبريد الجزائري. (بريد الجزائر)

استخدم خدمة حوالتك: أكمل نموذج SFP01، المتاح في أي مؤسسة بريدية أو قابل للتنزيل من موقع الويب [www.poste.dz](http://www.poste.dz)، مع التأكد من ملء رقم هاتفك المحمول وكذلك رقم المستفيد، تقديم النموذج المعبأ حسب الأصول والمبلغ النقدي وإثبات الهوية إلى مكتب البريد، يتم تسليم إيصال دفع لك ورسالة نصية قصيرة على الفور إلى هاتفك المحمول وكذلك إلى المستفيد ، تحتوي على الرقم المرجعي للتفويض ورمز التحويل السري ، ودعوة المستفيد للحضور إلى أي مؤسسة بريدية إلى اسحب أموالك.

سحب المبلغ المستلم: اقترب من أي مؤسسة بريدية مع إثبات الهوية، أشر إلى الرمز السري ومرجع التفويض الذي تم استلامه عن طريق الرسائل القصيرة، أو إذا تعذر ذلك تم الإبلاغ عنه من قبل مصدر التفويض، سحب مبلغ تفويض حوالتك.

المبالغ التي تقبلها حوالتك:

• المبلغ الأدنى: 1,000 دينار.

• المبلغ الأقصى: 200000 دينار.

تسديد تكاليف حوالتك: في حالة عدم قيام المستفيد بسحب تفويض حوالتك خلال 30 يومًا من تاريخ الإصدار، سيتم إرسال رسالة نصية قصيرة إليك لإعلامك بعدم سداد تفويض حوالتك الخاص بك، الاقتراب من أي مكتب بريد مع إثبات الهوية وإيصال الدفع وطلب السداد، سيتم رد تفويض حوالتك إليك على الفور.

بعد تجاوز فترة 24 شهرًا، لن تتمكن بعد الآن من المطالبة باسترداد مبلغ حوالتك.

**خدمة CARDLESS:** تتيح هذه الخدمة الجديدة لعملاء البريد الجزائري، حاملي بطاقة الدفع الإلكترونية، سحب الأموال من جميع أجهزة الصراف الآلي في جميع أنحاء التراب الوطني، دون استخدام بطاقة الدفع الإلكترونية. يسمح CARDLESS أيضًا بالسحب النقدي لصالح طرف ثالث.

هذه الخدمة متاحة عبر تطبيق BARIDIMOB للهاتف المحمول. إنها خدمة آمنة وسريعة.

الاستفادة من هذه الخدمة

• الخطوة الأولى عبر تطبيق BARIDIMOB للهاتف المحمول إذا لم تكن مشتركًا في تطبيق

BARIDIMOB للهاتف المحمول، فيرجى الاشتراك وإتباع الخطوات التالية:

افتح تطبيق BARIDIMOB للهاتف المحمول، اختر عملية المعاملة بدون بطاقة دفع CARDLESS، اختر معاملة جديدة، اختر خيار السحب من أجهزة الصراف الآلي، أدخل مبلغ السحب، تحديد تاريخ انتهاء هذه الصفقة، انقر فوق إنشاء تظهر صفحة تفصيلية تعرض اختيارك بالإضافة إلى النقاط التالية: رقم المعاملة ومبلغ السحب المختار وتاريخ انتهاء صلاحية خدمة CARDLESS، انقر فوق تم

بمجرد إتباعك للخطوات السابقة، ستظهر رسالة لتأكيد العملية على النحو التالي: "تم إنشاء معاملة بدون بطاقة بنجاح".

سيتم إرسال رسالة نصية قصيرة إليك في الوقت الفعلي تحتوي على رمز PIN الخاص بالعملية.

• الخطوة الثانية عبر جهاز الصراف الآلي: اقترب من جهاز الصراف الآلي الذي تختاره، اختر زر "سحب بدون بطاقة" على الصراف الآلي، أدخل رقم عملية السحب المستلمة على خدمة BARIDIMOB CARDLESS، أدخل رمز PIN (الرمز السري) الذي تم استلامه عن طريق الرسائل القصيرة وقم بتأكيد هذه العملية، استرجاع مبلغ السحب الذي طلبته وبرمجته.

خدمة التحويل من حساب إلى حساب بوسائل الفحص البريدي: تتوفر هذه الخدمة للعملاء خدمة فورية وآمنة وسهلة الاستخدام، في جميع مكاتب البريد.

عند التقديم البسيط لشيك بريدي يتم تقديمه على النحو الواجب وإثبات الهوية، يمكن لصاحب الحساب الجاري البريدي استخدام شيكه البريدي في عدادات مكتب البريد لإجراء تحويل مالي فوري إلى حساب. تدفق بريدي للمستفيد.

شروط الاستخدام: يسمح بخدمة التحويل من حساب إلى حساب بشيك بريدي في مكاتب البريد للحسابات الجارية البريدية التالية:

- شخص طبيعي لشخص طبيعي.
- الشخص الطبيعي إلى الشخص الاعتباري.
- الشخص الاعتباري إلى الشخص الاعتباري (فقط على مستوى الإيرادات الرئيسية).

ملاحظة: لا يتم قبول التحويلات من شخص اعتباري إلى شخص طبيعي لهذه الخدمة.

مبلغ الحوالات المقبولة: 200.000.00 دينار جزائري

تتيح هذه الخدمة لنفس صاحب الحساب الجاري البريدي إجراء تحويل واحد أو أكثر إلى واحد أو أكثر من حسابات CCP عن طريق نموذج شيك واحد أو أكثر دون تجاوز إجمالي المبلغ اليومي التراكمي DA 200,000.00 (بريد الجزائر)

ملحوظة: نظراً لأن هذه خدمة يتم تنفيذها في الوقت الفعلي ، فإن حساب CCP للعميل الذي يأذن بالتحويل يتم خصمه على الفور من المبلغ (المبالغ) التي سيتم تحويلها ، بمجرد إدخال شيك التحويل في مكتب البريد.

إبراز شيك بريدي: يقدم العميل ، صاحب حساب جاري بريدي ، نفسه في أي مكتب بريد مع وثيقة الهوية الخاصة به وشيكاً بريدياً من حسابه البريدي الجاري ، والذي سبق تقديمه دون محو أو رسوم إضافية، مما يشير بشكل مقروء إلى مقدار التحويل بالأرقام والكلمات، اللقب والاسم الأول (أو اسم الشركة) للمستفيد من التحويل ، رقم الحساب ومفتاح CCP للمستفيد من التحويل، سبب التحويل على ظهر الشيك (شخصي ، دفع فاتورة أو شراء ، معاش ، إلخ)، تاريخ ومكان إصدار الشيك، الإمضاء.

## خدمة الادخار CNEP

فتح حساب CNEP والاحتفاظ به: يمكن فتح حساب توفير CNEP في معظم مكاتب البريد لصالح مقدم الطلب أو طرف ثالث. للقيام بذلك ، ما عليك سوى تقديم إثبات هوية ساري المفعول، إثبات محل الإقامة، إرسال استمارة مقدمة من مكتب البريد.

هناك نوعان من حسابات التوفير: CNEP

- حساب توفير الإسكان ( LEL بمعدل فائدة سنوي قدره 2.00% ؛
- حساب التوفير الشعبي ( LEP بسعر فائدة سنوي 2.50%.

خدمات CNEP عن بعد ((e-CNEP: يتم إعطاء رمز سري للعميل مجانًا ، من قبل مكتب من اختياره ، بناءً على طلبه للوصول إلى حسابه عن بُعد، تتكون هذه الخدمة من تنفيذ العمليات التالية عبر الويب ،  
(: Access ecnep.poste.dz)

- تعديل الرمز السري.
- تحقق من رصيد الحساب،
- قم باستشارة وتنزيل كشف الحساب لمدة تصل إلى 10 سنوات من تاريخ CNEP الخاص به،
- استشارة وتحميل شهادة المصالح.

كل ما تحتاجه هو رمز سري تحصل عليه من أي مكتب بريد.

العضوية واستخدام الخدمة مجانية. (بريد الجزائر)

## 1-2 المجتمع وعينة الدراسة:

يضم المجتمع المدروس من متعاملي بريد الجزائر، أما العينة فقد تم اختيار عينة عشوائية وتم إعداد وتوزيع استبيان عليها حسب ما يوضحه الجدول التالي:

### الجدول رقم(02): الاستبيانات الموزعة والمسترجعة

| الاستبيانات                 | العدد | النسبة من الإجمالي |
|-----------------------------|-------|--------------------|
| الاستبيانات الموزعة         | 60    | 100%               |
| الاستبيانات المسترجعة       | 53    | 88.33%             |
| الاستبيانات الصالحة للتحليل | 53    | 88.33%             |

المصدر: من إعداد الطالبتين

يتضح من خلال الجدول انه وبعد توزيع الاستبيان على العينة العشوائية 60 شخص فقد تم استرجاع 53 رد والاستبيانات المستخدمة فعليا للتحلي هي أيضا 53 بنسبة (88.33%) من إجمالي الاستبيانات الموزعة

## 1-3-1 بناء أدوات الدراسة:

### 1-3-1-1 الاستبيان:

**تعريف الاستبيان:** هو وسيلة للحصول على إجابات لعدد من الأسئلة المكتوبة في نموذج يعد لهذا الغرض ويقوم المستجيب بملئه بنفسه.

**خطوات بناء الاستبيان:** بالاعتماد على الدراسات السابقة نذكر منها: دراسة حمادي زينب، اثر وسائل الدفع الالكتروني على جودة الخدمة المصرفية (2019-2020)، دراسة قاصري موسى، دور وسائل الدفع الالكتروني في تحسين جودة الخدمة المصرفية (2020-2021)، دراسة وجعي صالح، حيمروش بلال، أثر وسائل الدفع الالكتروني في تحسين جودة الخدمات (2019-2020).

- **أهميته في الدراسات الكمية:** يلعب الاستبيان دورا كبيرا في البحث العلمي بصفة عامة وفي الدراسات الكمية بصفة خاصة، وتأتي أهمية الاستبيان كأدوات لجمع المعلومات بالرغم مما يتعرض له من انتقادات، فهو اقتصادي في الجهد والوقت إذا ما قورن بالمقابلة والملاحظة، فالاستبيان يتألف من استمارة تحتوي على مجموعة من الفقرات يقوم كل مشارك بالإجابة عليها بنفسه دون مساعدة أو تدخل من أحد

تم تحديد أهم العبارات المكونة لأبعاد كل متغير وعلى أساس ذلك تم بناء أدلة استبيان وتصميم وفق أهداف وفرضيات الدراسة:

حيث ينقسم الاستبيان في دراستنا إلى جزأين وهما:

**الجزء الأول:** يحتوي على المعلومات الشخصية للمستجيب، وتتضمن (الجنس، العمر، المستوى التعليمي)، حيث إن الهدف من اعتماد هذه العناصر في الدراسة هو معرفة دور هذه الأخيرة في الفروق التي تظهر بين إجابات مفردات العينة على فقرات الاستبيان.

**الجزء الثاني:** يتكون من 39 سؤال مقسم إلى محورين، المحور الأول يتمثل في المتغير المستقل أي نظام الدفع الالكتروني من السؤال (01 إلى 17)، والمحور الثاني يتمثل في المتغير التابع أي الخدمات المالية الالكترونية من السؤال (18 إلى 39) هما:

**المحور الأول:** يتمثل في المتغير المستقل (نظام الدفع الالكتروني) مكون من بعد واحد وهو من السؤال (01 إلى 17)

**المحور الثاني:** يتمثل في المتغير التابع (الخدمات المالية الالكترونية) مقسم إلى خمسة أبعاد وهي:

البعد الأول: الملموسية من السؤال (18 إلى 21)

البعد الثاني: الاستجابة من السؤال (22 إلى 24)

البعد الثالث: الاعتمادية من السؤال (25 إلى 30)

البعد الرابع: الاهتمام والتعاطف من السؤال (31 إلى 35)

البعد الخامس: الثقة والأمان من السؤال (36 إلى 39)

### 1-3-2 سلم القياس:

تم الاعتماد على مقياس ليكارت (Likert) المكون من خمس درجات واختيار واحد من بين الاختيارات الخمسة المطروحة وهي: غير موافق بشدة، غير موافق، موافق إلى حد ما، موافق، موافق بشدة.

وذلك بوضع علامة (x) في الإجابة المعبرة عن رأي المستجيب لذلك تم استخدام مقياس ليكارت الخماسي.

ولتحديد طول خلايا المقياس الخماسي (الحدود الدنيا والعليا) المستخدمة في محاور الدراسة، تم حساب المدى (5-4=1) ثم تقسيمه إلى عدد خلايا المقياس للحصول على طول الخلية الصحيح أي (5/4=0.80)، ثم إضافة هذه القيمة إلى اقل قيمة في المقياس أو بداية المقياس وهي العدد (1) إلى غاية الوصول إلى القيمة العظمى وهي العدد (5) مع طرح القيمة (0.01) من كل مجال لتفادي مشكل ازدواجية اليم كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم(03) : مقياس ليكارت (Likert) الخماسي

| درجة الموافقة            | غير موافق بشدة | غير موافق | موافق إلى حد ما | موافق  | موافق بشدة |
|--------------------------|----------------|-----------|-----------------|--------|------------|
| الوزن المرجح             | 1              | 2         | 3               | 4      | 5          |
| مجالات المتوسط الافتراضي | 1-1.8          | 1.81-     | 2.61-3.4        | 3.41-  | 4.21-5     |
| درجة الموافقة            | منخفضة جدا     | منخفضة    | متوسطة          | مرتفعة | مرتفعة جدا |

المصدر: من إعداد الطالبتين

### 1-3-3 صدق وثبات الاستبيان:

الصدق الظاهري: من أجل التحقق من صدق الاستبيان باعتباره خطوة أساسية لمعرفة مدى صلاحية الأداة لجمع البيانات قامت الباحثتان بعرض الأسئلة بالاعتماد على الدراسات السابقة وعلى الأستاذ المشرف تعددت التوجيهات وتركزت على ضرورة التقليل والتعديل لبعض العبارات من بعض المحاور وإضافة عبارات إلى بعض المحاور الأخرى

الجزء الأول: البيانات الشخصية.

الجزء الثاني:

تعديل بعض العبارات

إضافة عبارات أخرى

تغيير بعض المصطلحات

المراجعة الإملائية

إعادة صياغة بعض الأسئلة

ثبات الاستبيان: من أجل قياس ثبات الاستبيان هناك عدة طرق لإجراء ذلك ولقد اخترنا معامل ألفا كرونباخ لمعرفة ثبات فقرات الاستبيان باعتبار الأداة الشائعة للاستخدام. حيث إذ كان هذا المعامل محصور بين 0.60 و 0.85 دل ذلك على ثبات الأدلة وصلاحيتها لإجراء المسح الميداني كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم(04): قياس ثبات الاستبيان – معامل ألفا كرونباخ

| قيمة ألفا كرونباخ | عدد العبارات | الأبعاد           |                             |
|-------------------|--------------|-------------------|-----------------------------|
| 0.772             | 17           |                   | وسائل الدفع الالكتروني      |
| 0.764             | 04           | الملموسية         | الخدمات المالية الالكترونية |
| 0.676             | 04           | الاستجابة         |                             |
| 0.702             | 05           | الاعتمادية        |                             |
| 0.719             | 05           | الاهتمام والتعاطف |                             |
| 0.786             | 04           | الثقة والأمان     |                             |

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على معطيات spss20

نلاحظ من خلال الجدول (10)، أن قيمة ألفا كرونباخ لمختلف عبارات الاستبيان محصورة بين (0.676) و(0.786) مما يدل على أنها مقبولة جداً، وبالتالي فإن هذا الاستبيان عباراته ثابتة ودالة وصالحة للاستخدام كأداة جمع البيانات من المجتمع.

**المبحث الثاني: التحليل الوصفي لعينة الدراسة:**

**1-2 تحليل خصائص العينة:**

تم تقسيم خصائص عينة الدراسة من حيث الجنس، العمر، المستوى التعليمي وفيما يلي تحليل نتائج البيانات الشخصية للمستجيبين.

**الجنس:** الجدول التالي يعرض نسبة الذكور والاناث لعينة الدراسة وهي موزعة كالتالي:

الجدول رقم(051): توزيع افراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس

| النسبة المئوية | التكرارات | الجنس    |
|----------------|-----------|----------|
| 79.2%          | 42        | ذكر      |
| 20.8%          | 11        | انثى     |
| 100%           | 53        | الاجمالي |

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS

يتضح من خلال الجدول أعلاه ان نسبة الذكور اكبر من نسبة الاناث، حيث تمثل نسبة الذكور (79.2%) من افراد عينة الدراسة أما نسبة الاناث فتتمثل (20.8%).

العمر: يوضح الجدول التالي توزيع عينة الدراسة حسب العمر وهي موزعة كالتالي:

الجدول رقم(06): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير العمر

| النسبة المئوية | التكرارات | السن           |
|----------------|-----------|----------------|
| 15.1%          | 8         | من 18 - 30 سنة |
| 30.2%          | 16        | من 31 - 40 سنة |
| 41.5%          | 22        | من 41 - 50 سنة |
| 13.2%          | 7         | 51 سنة فأكثر   |
| 100%           | 53        | الاجمالي       |

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS

يبين لنا الجدول ان اغلب افراد العينة يتراوح سنهم (من 41 - 50 سنة) بنسبة (41.5%) يأتي بعدها الذي يتراوح سنهم (من 31 - 40 سنة) بنسبة (30.2%)، ثم الذين يتراوح سنهم (من 18 - 30 سنة) بنسبة (15.1%) أما البقية الذين سنهم 51 فأكثر قدرت بنسبة (13.2%).

المستوى التعليمي: الجدول التالي يقوم بعرض توزيع عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي وهي كالتالي:

الجدول رقم(07): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي

| النسبة المئوية | التكرارات | المستوى التعليمي |
|----------------|-----------|------------------|
| %1.9           | 1         | متوسط            |
| %22.6          | 12        | ثانوي            |
| %22.6          | 12        | جامعي            |
| %52.8          | 28        | دراسات عليا      |
| %100           | 53        | الاجمالي         |

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS

يتبين لنا من خلال الجدول اعلاه ان اكبر نسبة في المستوى التعليمي قدرت ب (52.8%) تخص الافراد ذوي مستوى الدراسات العليا، ثم يليها الافراد الذين مستواهم جامعي و ثانوي بنسبة(22.6%)، اما الذين مستواهم متوسط فقد قدرت نسبتهم ب (1.9%).

## 2-2 التحليل الوصفي لعبارات الاستبيان:

نستخدم المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لوصف توزيع الاجابات لأفراد العينة (كما نقوم بترتيبهم وفقا لمعامل الاختلاف) وعلى اساس المتوسط الحسابي يتم منح الدرجة (مرتفعة جدا، مرتفعة، متوسطة، منخفضة، منخفضة جدا).

## التحليل الوصفي لعبارات المتغير المستقل نظام الدفع الالكتروني:

الجدول التالي يوضح توزيع اجابات المستجيبين فكانت النتائج كالتالي:

الجدول رقم(08): توزيع الإجابات حول المتغير المستقل نظام الدفع الالكتروني

| الرقم | العبارات   | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | الوزن النسبي | الترتيب | الدرجة     |
|-------|--|-----------------|-------------------|--------------|---------|------------|
| 01    | استخدام البطاقة الذهبية يعوضك عن استخدام النقود والشيكات     | 4.38            | 0.81              | 87.6         | 1       | مرتفعة جدا |
| 02    | يمكنك السحب بالبطاقة من أي فرع من فروع البريد                | 4.38            | 0.79              | 87.6         | 2       | مرتفعة جدا |
| 03    | رسوم وتكاليف استخدام البطاقة الذهبية مناسبة                  | 3.66            | 1.14              | 73.2         | 11      | مرتفعة     |
| 04    | إجراءات الحصول على البطاقة الذهبية مناسبة                    | 3.87            | 0.94              | 77.4         | 5       | مرتفعة     |
| 05    | توفر لك البطاقة الذهبية الحماية الكافية لأموالك              | 3.70            | 0.95              | 74           | 9       | مرتفعة     |
| 06    | يمكنك استعادة البطاقة الذهبية في حالة الضياع أو التلف بسهولة | 3.26            | 1.17              | 65.2         | 15      | متوسطة     |
| 07    | تستطيع استخدام الصراف الآلي في أي وقت                        | 4.00            | 1.00              | 80           | 3       | مرتفعة     |
| 08    | تشعر بالأمان عند استخدام الصراف الآلي                        | 3.87            | 0.87              | 77.4         | 6       | مرتفعة     |
| 09    | السحب من الصراف الآلي يمكنك من الحصول على المبلغ الذي تريده  | 2.43            | 1.21              | 48.6         | 17      | منخفضة     |
| 10    | أجهزة الصراف الآلي متاحة في كل فروع البريد                   | 2.70            | 1.36              | 54           | 16      | متوسطة     |

|        |    |      |      |      |   |    |
|--------|----|------|------|------|---|----|
| متوسطة | 14 | 66.8 | 0.91 | 3.34 | تعتقد أن البريد يعمل على استحداث وسائل دفع جديدة                                    | 11 |
| مرتفعة | 13 | 71.6 | 0.77 | 3.58 | ترى أن بريد الجزائر يقوم بتطوير تعامله بوسائل الدفع الالكتروني                      | 12 |
| مرتفعة | 7  | 77.4 | 0.85 | 3.87 | تتيح لك خدمة بريدي موب بإظهار رصيد حسابك الجاري                                     | 13 |
| مرتفعة | 12 | 73.2 | 1.12 | 3.66 | تسمح لك خدمة بريدي موب القيام بعمليات تحويل الأموال من حسابك إلى حسابات أشخاص آخرين | 14 |
| مرتفعة | 8  | 75.4 | 0.93 | 3.77 | تظهر لك خدمة بريدي موب العمليات التي تم إجراؤها بواسطة بطاقتك الذهبية               | 15 |
| مرتفعة | 10 | 74   | 0.84 | 3.70 | تمتلك خدمة بريدي ويب من تسيير حسابك وبطاقتك الذهبية                                 | 16 |
| مرتفعة | 4  | 78.8 | 0.84 | 3.94 | تمتلك خدمة بريدي ويب من تتبع رصيد بطاقتك الذهبية                                    | 17 |
| مرتفعة | /  | 73   | 0.45 | 3.65 | الكلي   |    |

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS

يتضح من خلال الجدول رقم(15) ان المتوسط الحسابي الاجمالي لإجابات افراد العينة على العبارات المتعلقة بنظام الدفع الالكتروني في بريد الجزائر بلغ ( $X=3.65$ ) بانحراف معياري ( $\alpha=0.40$ ) وهذا الاخير اقل من الواحد مما يشير إلى تقارب الآراء فالمتوسط الحسابي يقع ضمن مجال الموافقة (من 3.41 إلى 4.2).

كما تجدر الاشارة إلى أن العبارات الاولى والثانية تحتل المرتبة الاولى والثانية على التوالي بمتوسط حسابي ( $X=4.38$ ) وانحراف معياري ( $\alpha=0.81$ ).

كما يرى معظم المستجوبين ان استخدام البطاقة الذهبية يعوضهم عن استخدام النقود والشيكات ويمكنهم السحب بالبطاقة من أي فرع من فروع البريد.

### التحليل الوصفي لعبارات المتغير التابع جودة الخدمات المالية:

سنقوم بتحليل نتائج كل بعد من أبعاد جودة الخدمات المالية

### التحليل الوصفي لعبارات البعد الاول (الملموسية):

تم ترتيب عبارات البعد الاول عن طريق استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة، فكانت النتائج كما هي موضحة في الجدول التالي:

### الجدول رقم(09): توزيع إجابات البعد الاول (الملموسية)

| الرقم | العبارات   | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | الوزن النسبي | الترتيب | الدرجة |
|-------|--|-----------------|-------------------|--------------|---------|--------|
| 1     | للبريد موقع الكتروني يسهل عليك تتبعه                           | 3.81            | 0.85              | 76.2         | 1       | مرتفعة |
| 2     | يحتوي الموقع الالكتروني للبريد على ألوان ومظهر جذاب            | 3.51            | 1.01              | 70.2         | 2       | مرتفعة |
| 3     | يمتلك البريد أجهزة الكترونية متطورة                            | 3.06            | 1.13              | 61.2         | 4       | متوسطة |
| 4     | وسائل الدفع الالكتروني المتوفرة في البريد ملائمة لجميع الزبائن | 3.08            | 1.19              | 61.6         | 3       | متوسطة |
|       | الكلي  | 3.36            | 0.80              | 67.2         | /       | متوسطة |

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS

من خلال الجدول رقم(16) نجد ان المتوسط الحسابي الاجمالي لإجابات افراد العينة المتعلقة بالملموسية بلغ (X=3.36) وانحراف معياري ( $\alpha=0.80$ ) حيث ينتمي المتوسط الحسابي إلى مجال موافق إلى حد ما (من 2.61 إلى 3.40).

كما نلاحظ ان العبارة الاولى والثانية تحتلان المرتبة الاولى والثانية على الترتيب بمتوسط حسابي (X=3.81)،  
(X=3.51).

ويرى معظم المستجوبين ان للبريد موقع الكتروني يسهل عليهم تتبعه ويحتوي الموقع الالكتروني على الوان ومظهر جذاب.

### التحليل الوصفي لعبارات البعد الثاني (الاستجابة):

تم ترتيب عبارات البعد الثاني عن طريق استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة، فكانت النتائج كما هي موضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم(10): توزيع إجابات البعد الثاني (الاستجابة)

| الرقم | العبارات  | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | الوزن النسبي | الترتيب | الدرجة |
|-------|---|-----------------|-------------------|--------------|---------|--------|
| 1     | اعتماد البريد لوسائل الدفع الالكتروني يجعلك تستفيد من الخدمة دون انتظار | 3.32            | 1.12              | 66.4         | 3       | متوسطة |
| 2     | يقوم البريد بالاستجابة السريعة لشكاويك وحل مشاكلك العالقة               | 2.64            | 1.11              | 52.8         | 4       | متوسطة |
| 3     | ساهمت وسائل الدفع الالكتروني في التقليل من زمن الحصول على الخدمة        | 3.94            | 0.81              | 78.8         | 1       | مرتفعة |
| 4     | التعامل بواسطة وسائل الدفع الالكتروني متاح في كل وقت                    | 3.42            | 1.20              | 68.4         | 2       | مرتفعة |
|       | الكلي   | 3.33            | 0.76              | 66.6         | /       | متوسطة |

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS

من خلال الجدول رقم(17) نجد ان المتوسط الحسابي الاجمالي لإجابات افراد العينة على العبارات المتعلقة بالاستجابة بلغ (X=3.33) وبانحراف معياري بلغ مقداره ( $\alpha=0.76$ ) وهذا الاخير اقل من الواحد يشير إلى تقارب الآراء فالمتوسط الحسابي يقع ضمن مجال موافق إلى حد ما (من 2.61 إلى 3.40). كما يمكن ملاحظة ان العبارة الثالثة والرابعة تحتلان المرتبة الاولى والثانية على الترتيب وحازتا على درجة مرتفعة بمتوسط حسابي (X=3.94)، (X=3.42).

### التحليل الوصفي لعبارات البعد الثالث (الاعتمادية):

تم ترتيب عبارات البعد الثالث عن طريق استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة، فكانت النتائج كما هي موضحة في الجدول التالي:

### الجدول رقم(11): توزيع إجابات البعد الثالث (الاعتمادية)

| الرقم | العبارات   | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | الوزن النسبي | الترتيب | الدرجة |
|-------|--|-----------------|-------------------|--------------|---------|--------|
| 1     | وسائل الدفع الالكتروني سهلة الاستخدام  | 3.83            | 1.01              | 76.6         | 2       | مرتفعة |
| 2     | استخدام وسائل الدفع الالكتروني يتميز بالدقة وعدم ارتكاب الأخطاء في الخدمات المالية | 3.51            | 1.01              | 70.2         | 4       | مرتفعة |
| 3     | ساهمت وسائل الدفع الالكتروني في عدم التقيد بالمواعيد الرسمية لعمل البريد           | 3.70            | 0.91              | 74           | 3       | مرتفعة |
| 4     | تتيح لك وسائل الدفع الالكتروني في البريد الاستفادة من خدمات متنوعة                 | 3.94            | 0.79              | 78.8         | 1       | مرتفعة |
| 5     | يمكنك أن تعتمد على موظفي البريد في تقديم خدمات ذات جودة عالية                      | 3.17            | 1.26              | 63.4         | 5       | متوسطة |
|       | الكلي  | 3.63            | 0.68              | 72.6         | /       | مرتفعة |

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS

يتضح من خلال الجدول رقم(18) ان المتوسط الحسابي الاجمالي لإجابات افراد العينة على العبارات المتعلقة بالاعتمادية بلغ (X=3.63) بانحراف معياري (α=0.68) فالمتوسط الحسابي يقع ضمن مجال الموافقة (من 3.41 إلى 4.20)، تجدر الاشارة إلى ان العبارة الرابعة تحتل المرتبة الاولى بمتوسط حسابي (X=3.94) و العبارة الاولى تحتل المرتبة الثانية بمتوسط حسابي(X=3.83) .

ويرى معظم المستجوبين ان وسائل الدفع الالكتروني في البريد تتيح لهم الاستفادة من خدمات متنوعة وان وسائل الدفع الالكتروني سهلة الاستخدام.

### التحليل الوصفي لعبارات البعد الرابع (التعاطف):

تم ترتيب عبارات البعد الرابع عن طريق استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة، فكانت النتائج كما هي موضحة في الجدول التالي:

### الجدول رقم(12): توزيع إجابات البعد الرابع (التعاطف)

| الرقم | العبارات  | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | الوزن النسبي | الترتيب | الدرجة |
|-------|---|-----------------|-------------------|--------------|---------|--------|
| 1     | تنوع وسائل الدفع الالكتروني في البريد يتلاءم واحتياجاتك               | 3.36            | 0.98              | 67.2         | 3       | متوسطة |
| 2     | يشعرك التعامل بوسائل الدفع الالكتروني بنوع من التميز                  | 3.57            | 0.99              | 71.4         | 1       | مرتفعة |
| 3     | يذكرك البريد من حين لآخر بوسائل الدفع الالكتروني التي يمكنك استخدامها | 3.43            | 0.93              | 68.6         | 2       | مرتفعة |
| 4     | يرسل البريد كشف الحساب لك عبر بريدك الالكتروني                        | 3.36            | 1.19              | 67.2         | 4       | متوسطة |
| 5     | يقوم البريد وموظفوه بشركك وتقديرك على تعاملك معهم                     | 2.47            | 1.17              | 49.4         | 5       | منخفضة |
|       | الكلي   | 3.23            | 0.72              | 64.6         | /       | متوسطة |

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS

تظهر نتائج الجدول رقم(19) ان المتوسط الحسابي الاجمالي لإجابات افراد العينة على العبارات المتعلقة بالتعاطف بلغ ( $X=3.23$ ) بانحراف معياري ( $\alpha=0.72$ ) حيث ينتمي المتوسط الحسابي إلى المجال موافق إلى حد ما (من 2.61 إلى 3.40).

ونلاحظ من خلال الجدول ان العبارة " يشعرك التعامل بوسائل الدفع الالكتروني بنوع من التميز" تحتل المرتبة الاولى بمتوسط حسابي ( $X=3.57$ ) وانحراف معياري ( $\alpha=0.99$ ).

كما نلاحظ ان العبارة الثانية والثالثة تحتلان الترتيب الاول والثاني على التوالي بمتوسط حسابي ( $X=3.57$ ) و( $X=3.43$ ).

### التحليل الوصفي لعبارات البعد الخامس (الامان):

تم ترتيب عبارات البعد الخامس عن طريق استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة، فكانت النتائج كما هي موضحة في الجدول التالي:

### الجدول رقم(13): توزيع إجابات البعد الخامس (الامان)

| الرقم | العبارات   | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | الوزن النسبي | الترتيب | الدرجة |
|-------|--|-----------------|-------------------|--------------|---------|--------|
| 1     | عند استخدامك لوسائل الدفع الالكتروني تشعر بالأمان والارتياح  | 3.62            | 0.98              | 72.4         | 2       | مرتفعة |
| 2     | يحافظ البريد على سرية كل المعلومات التي تخص تعاملاتك المالية | 4.06            | 0.79              | 81.2         | 1       | مرتفعة |
| 3     | تشعر بالحماية الأمنية أثناء تواجدك بمركز البريد              | 3.45            | 1.08              | 69           | 4       | مرتفعة |
| 4     | تعاملك بوسائل الدفع الالكتروني لا يشعرك بالشك والغموض        | 3.55            | 0.97              | 71           | 3       | مرتفعة |
|       | الكلي  | 3.66            | 0.75              | 73.2         | /       | مرتفعة |

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS

يتبين لنا من خلال الجدول رقم(20) ان المتوسط الحسابي الاجمالي لإجابات افراد العينة على العبارات المتعلقة بالأمان بلغ ( $X=3.66$ ) وانحراف معياري ( $\alpha=0.75$ ) حيث ينتمي المتوسط الحسابي إلى مجال موافق. كما يمكن ملاحظة ان العبارات الثانية والاولى تحتلان الترتيب الاول والثاني بمتوسط حسابي ( $X=4.06$ )، ( $X=3.62$ ).

ويرى معظم المستجوبين ان البريد يحافظ على سرية المعلومات التي تخص تعاملاتهم المالية ويشعرون بالأمان الارتياح عند استخدامهم لوسائل الدفع الالكتروني.

### المبحث الثالث: اختبار الفرضيات ومناقشة نتائجها

#### 3-1 ادوات اختبار الفرضيات:

يبين الجدول التالي الادوات الاحصائية المستخدمة في تحصيل بيانات الاستبيان واختبار الفرضيات

جدول رقم(14): يبين الأدوات الإحصائية المستخدمة في تحليل بيانات الاستبيان واختبار

#### الفرضيات

| وصفها   | الأداة الإحصائية         |
|---|--------------------------|
| لوصف أفراد عينة الدراسة وإجاباتهم على عبارات الاستبيان  | التكرار والنسب المئوية % |
| اختبار ثبات الاستبيان   | معامل ألفا كرونباخ:      |
| ويستخدم لقياس اتجاه وقوة العلاقة بين المتغيرين ومن خلال قيمة معامل الارتباط يمكن إقرار أو عدم إقرار وجود علاقة خطية ذات دلالة إحصائية بين المتغيرين وتم توظيفه في حساب صدق الاستبيان  | معامل الارتباط بيرسون R  |
| وهو متوسط مجموعة من القيم، أو مجموع القيم المدروسة مقسوم على عددها، وذلك بغية التعرف على متوسط إجابات المبحوثين حول الاستبيان والمتوسط يساعد أيضا في ترتيب العبارات حسب أعلى قيمة له. | المتوسط الحسابي:         |

|   |   |
|---|---|
| <p>وذلك من أجل التعرف على مدى انحراف استجابات أفراد الدراسة واتجاههم نحو كل عبارة أو محور أو بعد من الاستبيان، ويوضح التشتت في استجابات أفراد الدراسة فكلما اقتربت قيمته من الصفر فهذا يعني تركيز الإجابات وعدم تشتتها، كما أنه يفيد في ترتيب العبارات أو العبارات لصالح الأقل تشتتاً عند تساوي المتوسط الحسابي بينها.</p>                          | <p>الانحراف المعياري:</p>                                     |
| <p>يقيس مدى مساهمة المتغير التابع في المتغير المستقل، ويكشف لنا النسبة التي يؤثر بها المتغير المستقل على المتغير التابع حيث كلما كانت هذه النسبة كبيرة كلما كانت المساهمة أكبر، وتعزى النسبة المتبقية لمتغيرات أخرى خارج الدراسة وكذا للخطأ العشوائي.</p>   | <p>معامل التحديد <math>R^2</math>:</p>                        |
| <p>يتم اختبار الفرضية على مستوى دلالة محدد ومستوى الدلالة الشائع الاستخدام في الدراسات العلوم الإنسانية والاجتماعية هي 0.05 وهو ما يعرف بقيمة ألفا، أي أنه يتم اختبار الفرضية الصفرية على مستوى الدلالة ألفا تساوي 0.05 ويعني ذلك أن احتمال الخطأ في المعاينة، يجب ألا يزيد عن 0.05 أو بمعنى آخر يقبل مقدار خطأ في صحة النتائج لا يزيد عن 0.05.</p> | <p>مستوى الدلالة<br/>0.05</p>                                 |
| <p>يظهر في مخرجات البرامج الإحصائية مثل Spss، وعلى أساسه يتم اختبار دلالة النتائج وهو يعبر أيضاً عن قيمة المقارنة بين القيمة المحسوبة للاختبار (والتي تعبر عن ما هو كائن من خلال البيانات الميدانية والقيمة المجدولة التي تعبر عن ما يجب عليه أن تكون النتائج).</p>   | <p>مستوى المعنوية (Sig)، أو<br/>(احتمال الخطأ) (P-value):</p> |
| <p>توضيح كيف يؤثر المتغير المستقل، ويوضح في عين الاعتبار هامش الخطأ ومن خلاله يتم الحكم على قبول الفرضية أو عدم قبولها من خلال تحليل التباين.<br/>A NOVA والقيمة الاحصائية F.</p>   | <p>الاتحدار الخطي البسيط</p>                                  |
| <p>من أجل قياس مستوى تواجد الظاهرة بإجراء</p>   | <p>اختبار ستيودنت T test</p>                                  |

مقارنة للمتوسطات مع المتوسط الافتراضي الذي يكون عادة في قياس الخماسي يساوي 3.

المصدر: من إعداد الطالبتين

### 2-3 اختبار الفرضيات:

قبل البدء في اختبار الفرضيات فإنه يجب التعرف على طبيعة توزيع البيانات لمعرفة نوعية الاختبارات المناسبة ومعرفة ما اذا كانت البيانات تتبع التوزيع الطبيعي ام لا. وبتطبيق نظرية النهاية المركزية والتي تنص على انه كان حجم العينة H30.5 فان البيانات تتبع توزيع يقترب من التوزيع الطبيعي.

لدينا عينة مكونة من 53 متعامل تستوفي تطبيق نظرية النهاية المركزية، اذن فبيانات كل من المتغيرين نظام الدفع الالكتروني وجودة الخدمات المالية، تقترب من التوزيع الطبيعي، كما ان تمثيل البيانات بمدرجات تكرارية يشير إلى ان البيانات تقترب من التوزيع الطبيعي.

ومن اجل اختبار الفرضيات نقوم باختبار وجود العلاقة بين ابعاد المتغير التابع، بذلك نقوم بانجاز

مصفوفة الارتباط وفقا لمعامل بيرسون. R

### الجدول رقم(15): مصفوفة الارتباط

| الامان | التعاطف | الاعتمادية | الاستجابة | الملموسية | نظام الدفع الالكتروني | المعامل والمستوى |                       |
|--------|---------|------------|-----------|-----------|-----------------------|------------------|-----------------------|
| 0.494  | 0.440   | 0.538      | 0.522     | 0.570     | 1                     | معامل بيرسون     | نظام الدفع الالكتروني |
| 0.000  | 0.001   | 0.000      | 0.000     | 0.000     |                       | مستوى الدلالة    |                       |
| 53     | 53      | 53         | 53        | 53        | 53                    | المجموع          |                       |
| 0.586  | 0.404   | 0.619      | 0.602     | 1         | 0.570                 | معامل بيرسون     | الملموسية             |

|       |       |       |       |       |       |                  |            |
|-------|-------|-------|-------|-------|-------|------------------|------------|
| 0.000 | 0.003 | 0.000 | 0.000 |       | 0.000 | مستوى<br>الدلالة |            |
| 53    | 53    | 53    | 53    | 53    | 53    | المجموع          |            |
| 0.597 | 0.476 | 0.644 | 1     | 0.602 | 0.522 | معامل<br>بيرسون  | الاستجابة  |
| 0.000 | 0.000 | 0.000 |       | 0.000 | 0.000 | مستوى<br>الدلالة |            |
| 53    | 53    | 53    | 53    | 53    | 53    | المجموع          |            |
| 0.717 | 0.532 | 1     | 0.644 | 0.619 | 0.538 | معامل<br>بيرسون  | الاعتمادية |
| 0.000 | 0.000 |       | 0.000 | 0.000 | 0.000 | مستوى<br>الدلالة |            |
| 53    | 53    | 53    | 53    | 53    | 53    | المجموع          |            |
| 0.700 | 1     | 0.532 | 0.476 | 0.404 | 0.440 | معامل<br>بيرسون  | التعاطف    |
| 0.000 |       | 0.000 | 0.000 | 0.003 | 0.001 | مستوى<br>الدلالة |            |
| 53    | 53    | 53    | 53    | 53    | 53    | المجموع          |            |
| 1     | 0.700 | 0.717 | 0.597 | 0.586 | 0.494 | معامل<br>بيرسون  | الامان     |
|       | 0.000 | 0.000 | 0.000 | 0.000 | 0.000 | مستوى            |            |

|    |    |    |    |    |    |         |  |
|----|----|----|----|----|----|---------|--|
|    |    |    |    |    |    | الدلالة |  |
| 53 | 53 | 53 | 53 | 53 | 53 | المجموع |  |

**المصدر:** من اعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS

يتضح من خلال الجدول ان جميع علاقات الارتباط موجبة وقوية بين نظام الدفع الالكتروني وابعاد جودة الخدمات المالية، وقد بلغت القيمة الاحصائية للعلاقة بين نظام الدفع الالكتروني والملموسية 0.570 ومستوى دلالة 0.000 وهذا يعني انه ارتباط دال احصائيا وهو اكبر معامل مقارنة بغيره، كما بلغ معامل الارتباط بين نظام الدفع الالكتروني والاستجابة 0.522 وكان هذا الارتباط دال احصائيا عند مستوى 0.000 وهذا يدل على وجود علاقة ارتباط قوية ذات دلالة احصائية بين نظام الدفع الالكتروني والاستجابة، وبلغ معامل الارتباط بين نظام الدفع الالكتروني والاعتمادية 0.537 ومستوى دلالة 0.000 ويشير ذلك الى وجود علاقة ارتباط قوية ذات دلالة احصائية بين نظام الدفع الالكتروني والاعتمادية، بلغ معامل الارتباط بين نظام الدفع الالكتروني والتعاطف 0.440 وبمستوى دلالة 0.001 وهذا يدل على وجود علاقة ارتباط قوية ذات دلالة احصائية بين نظام الدفع الالكتروني والتعاطف، بلغ معامل الارتباط بين نظام الدفع الالكتروني والامان 0.494 بمستوى دلالة 0.000 ويشير ذلك الى وجود علاقة ارتباط قوية ذات دلالة احصائية بين نظام الدفع الالكتروني والامان.

### 3-2-1 اختبار الفرضية الاولى:

تنص الفرضية الاولى أنه يوجد اثر ذو دلالة احصائية لنظام الدفع الالكتروني على بعد الملموسية.

نستخدم الانحدار الخطي البسيط وهو الاداة المناسبة لاختبار هذه الفرضية، الجدول التالي يوضح ذلك:

### الجدول رقم(16): الانحدار الخطي البسيط لنظام الدفع الالكتروني بالنسبة للملموسية

| القرار      | مستوى الدلالة | قيمة F | معامل التحديد | معدل الارتباط |                                 |
|-------------|---------------|--------|---------------|---------------|---------------------------------|
| دال احصائيا | 0.000         | 24.559 | 0.325         | 0.570         | نظام الدفع الالكتروني الملموسية |

معلومات اختبار الانحدار الخطي البسيط

| Sig   | قيمة t | معاملات غير معيارية |                     | النموذج 1 |                       |
|-------|--------|---------------------|---------------------|-----------|-----------------------|
|       |        | معاملات معيارية     | معاملات غير معيارية |           |                       |
|       |        | Beta                | الخطأ المعياري      | B         |                       |
| 0.684 | 0.409  |                     | 0.746               | 0.305     | الثابت                |
| 0.000 | 4.956  | 0.570               | 0.203               | 1.004     | نظام الدفع الالكتروني |

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS

يتضح من خلال الجدول رقم(23) ان قيمة معامل الارتباط بيرسون بلغت بين نظام الدفع الالكتروني والملموسية 0.570 أي 57% وهي نسبة جيدة ويشير معامل التحديد ان قيمته 32.5% من تغيرات الملموسية تتأثر بنظام الدفع الالكتروني ويبين اختبار فيشر F انه بلغ مستوى الدلالة 0.000 وهي اصغر من 0.05 ويمكن اظهاره من خلال معادلة الانحدار البسيط بلغ معامل المتغيرات الثابت 0.305 اما معامل المتغيرات المستقل 1.004 وبإجراء اختبار t لمعاملات النموذج يتضح ان مستوى الدلالة 0.000 أي اقل من 0.05 وهي دال احصائيا ومنه يوجد اثر ذو دلالة احصائية بين نظام الدفع الالكتروني والملموسية وهذا يدل على صحة الفرضية الاولى.

### 3-2-2 اختبار الفرضية الثانية:

تنص الفرضية الثانية أنه يوجد اثر ذو دلالة احصائية لنظام الدفع الالكتروني على بعد الاستجابة.

نستخدم الانحدار الخطي البسيط وهو الاداة المناسبة لاختبار هذه الفرضية، الجدول التالي يوضح ذلك:

الجدول رقم(17): الانحدار الخطي البسيط لنظام الدفع الالكتروني بالنسبة للاستجابة

| القرار      | مستوى الدلالة | قيمة F | معامل التحديد | معدل الارتباط |            |
|-------------|---------------|--------|---------------|---------------|------------|
| دال احصائيا | 0.000         | 19.113 | 0.273         | 0.522         | نظام الدفع |

| معلومات اختبار الانحدار الخطي البسيط |        |                 |                     |       |                       |
|--------------------------------------|--------|-----------------|---------------------|-------|-----------------------|
| Sig                                  | قيمة t | معاملات معيارية | معاملات غير معيارية |       | النموذج 2             |
|                                      |        | Beta            | الخطأ المعياري      | B     |                       |
| 0.834                                | 0.210  |                 | 0.732               | 0.154 | الثابت                |
| 0.000                                | 4.372  | 0.522           | 0.199               | 0.869 | نظام الدفع الالكتروني |

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS

يتضح من خلال الجدول رقم(24) ان قيمة معامل الارتباط بيرسون بلغت بين نظام الدفع الالكتروني والاستجابة 0.522 أي 52.2% وهي نسبة جيدة ويشير معامل التحديد ان قيمته 27.3% من تغيرات الاستجابة تتأثر بنظام الدفع الالكتروني ويبين اختبار فيشر F انه بلغ مستوى الدلالة 0.000 وهي اصغر من 0.05 ويمكن اظهره من خلال معادلة الانحدار البسيط بلغ معامل المتغيرات الثابت 0.154 اما معامل المتغيرات المستقل 0.869 وبإجراء اختبار t لمعاملات النموذج يتضح ان مستوى الدلالة 0.000 أي اقل من 0.05 وهي دال احصائيا ومنه يوجد اثر ذو دلالة احصائية بين نظام الدفع الالكتروني والاستجابة وهذا يدل على صحة الفرضية الثانية.

### 3-2-3 اختبار الفرضية الثالثة:

تنص الفرضية الثالثة أنه يوجد اثر ذو دلالة احصائية لنظام الدفع الالكتروني على بعد الاعتمادية. نستخدم الانحدار الخطي البسيط وهو الاداة المناسبة لاختبار هذه الفرضية، الجدول التالي يوضح ذلك:

الجدول رقم(18): الانحدار الخطي البسيط لنظام الدفع الالكتروني بالنسبة للاعتمادية

| القرار                               | مستوى الدلالة | قيمة F             | معامل التحديد       | معدل الارتباط |  |
|--------------------------------------|---------------|--------------------|---------------------|---------------|--|
| دال احصائيا                          | 0.000         | 20.753             | 0.289               | 0.538         | نظام الدفع<br>الالكتروني<br>الاعتمادية |
| معلومات اختبار الانحدار الخطي البسيط |               |                    |                     |               |  |
| Sig                                  | قيمة t        | معاملات<br>معيارية | معاملات غير معيارية |               | النموذج 3                              |
|                                      |               | Beta               | الخطأ المعياري      | B             |  |
| 0.282                                | 1.088         |                    | 0.647               | 0.704         | الثابت                                 |
| 0.000                                | 4.556         | 0.538              | 0.176               | 0.801         | نظام الدفع<br>الالكتروني               |

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS

يتضح من خلال الجدول رقم(25) ان قيمة معامل الارتباط بيرسون بلغت بين نظام الدفع الالكتروني والاعتمادية 0.538 أي 53.8% وهي نسبة جيدة ويشير معامل التحديد ان قيمته 28.9% من تغيرات الاعتمادية تتأثر بنظام الدفع الالكتروني ويبين اختبار فيشر F انه بلغ مستوى الدلالة 0.000 وهي اصغر من 0.05 ويمكن اظهاره من خلال معادلة الانحدار البسيط بلغ معامل المتغيرات الثابت 0.704 اما معامل المتغيرات المستقل 0.801 وبإجراء اختبار t لمعاملات النموذج يتضح ان مستوى الدلالة 0.000 أي اقل من 0.05 وهي دال احصائيا ومنه يوجد اثر ذو دلالة احصائية بين نظام الدفع الالكتروني والاعتمادية وهذا يدل على صحة الفرضية الثالثة.

### 3-2-4 اختبار الفرضية الرابعة:

تنص الفرضية الرابعة أنه يوجد اثر ذو دلالة احصائية لنظام الدفع الالكتروني على بعد التعاطف. نستخدم الانحدار الخطي البسيط وهو الاداة المناسبة لاختبار هذه الفرضية، الجدول التالي يوضح ذلك:

الجدول رقم(19): الانحدار الخطي البسيط لنظام الدفع الالكتروني بالنسبة للتعاطف

| القرار                               | مستوى الدلالة | قيمة F          | معامل التحديد       | معدل الارتباط |                                  |
|--------------------------------------|---------------|-----------------|---------------------|---------------|----------------------------------|
| دال احصائيا                          | 0.001         | 12.274          | 0.194               | 0.440         | نظام الدفع الالكتروني<br>التعاطف |
| معلومات اختبار الانحدار الخطي البسيط |               |                 |                     |               |                                  |
| Sig                                  | قيمة t        | معاملات معيارية | معاملات غير معيارية |               | النموذج 4                        |
|                                      |               | Beta            | الخطأ المعياري      | B             |                                  |
| 0.351                                | 0.941         |                 | 0.733               | 0.690         | الثابت                           |
| 0.001                                | 3.503         | 0.44            | 0.199               | 0.697         | نظام الدفع الالكتروني            |

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS

يتضح من خلال الجدول رقم(26) ان قيمة معامل الارتباط بيرسون بلغت بين نظام الدفع الالكتروني والتعاطف 0.440 أي 44% وهي نسبة جيدة ويشير معامل التحديد ان قيمته 19.4% من تغيرات التعاطف تتأثر بنظام الدفع الالكتروني ويبين اختبار فيشر F انه بلغ مستوى الدلالة 0.001 وهي اصغر من 0.05 ويمكن اظهاره من خلال معادلة الانحدار البسيط بلغ معامل المتغيرات الثابت 0.690 اما معامل المتغيرات المستقل 0.697 وبإجراء اختبار t لمعاملات النموذج يتضح ان مستوى الدلالة 0.001 أي اقل من 0.05 وهي دال احصائيا ومنه يوجد اثر ذو دلالة احصائية بين نظام الدفع الالكتروني والاعتمادية وهذا يدل على صحة الفرضية الرابعة.

### 3-2-5 اختبار الفرضية الخامسة:

تنص الفرضية الخامسة أنه يوجد اثر ذو دلالة احصائية لنظام الدفع الالكتروني على بعد الامان.

نستخدم الانحدار الخطي البسيط وهو الاداة المناسبة لاختبار هذه الفرضية، الجدول التالي يوضح ذلك:

**الجدول رقم(20): الانحدار الخطي البسيط لنظام الدفع الالكتروني بالنسبة للأمان**

| القرار                               | مستوى الدلالة | قيمة F             | معامل التحديد       | معدل الارتباط |                                    |
|--------------------------------------|---------------|--------------------|---------------------|---------------|------------------------------------|
| دال احصائيا                          | 0.000         | 16.506             | 0.245               | 0.494         | نظام الدفع<br>الالكتروني<br>الامان |
| معلومات اختبار الانحدار الخطي البسيط |               |                    |                     |               |                                    |
| Sig                                  | قيمة t        | معاملات<br>معيارية | معاملات غير معيارية |               | النموذج 5                          |
|                                      |               | Beta               | الخطأ المعياري      | B             |                                    |
| 0.342                                | 0.959         |                    | 0.735               | 0.705         | الثابت                             |
| 0.000                                | 4.063         | 0.494              | 0.200               | 0.811         | نظام الدفع<br>الالكتروني           |

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS

يتضح من خلال الجدول رقم(27) ان قيمة معامل الارتباط بيرسون بلغت بين نظام الدفع الالكتروني والامان 0.494 أي 49.4% وهي نسبة جيدة ويشير معامل التحديد ان قيمته 24.5% من تغيرات الأمان تتأثر بنظام الدفع الالكتروني ويبين اختبار فيشر F انه بلغ مستوى الدلالة 0.000 وهي اصغر من 0.05 ويمكن اظهاره من خلال معادلة الانحدار البسيط بلغ معامل المتغيرات الثابت 0.705 اما معامل المتغيرات المستقل 0.811 وبإجراء اختبار t لمعاملات النموذج يتضح ان مستوى الدلالة 0.000 أي اقل من 0.05 وهي دال احصائيا ومنه يوجد اثر ذو دلالة احصائية بين نظام الدفع الالكتروني والامان وهذا يدل على صحة الفرضية الخامسة.

### 3-2-6 اختبار الفرضية الرئيسية:

تنص هذه الفرضية على أنه يوجد اثر ذو دلالة احصائية لنظام الدفع الالكتروني على أبعاد جودة الخدمات المالية

نستخدم الانحدار الخطي البسيط وهو الاداة المناسبة لاختبار هذه الفرضية، الجدول التالي يوضح ذلك:

### الجدول رقم(21): الانحدار الخطي البسيط بالنسبة لنظام الدفع الالكتروني بالنسبة لجودة

#### الخدمات المالية

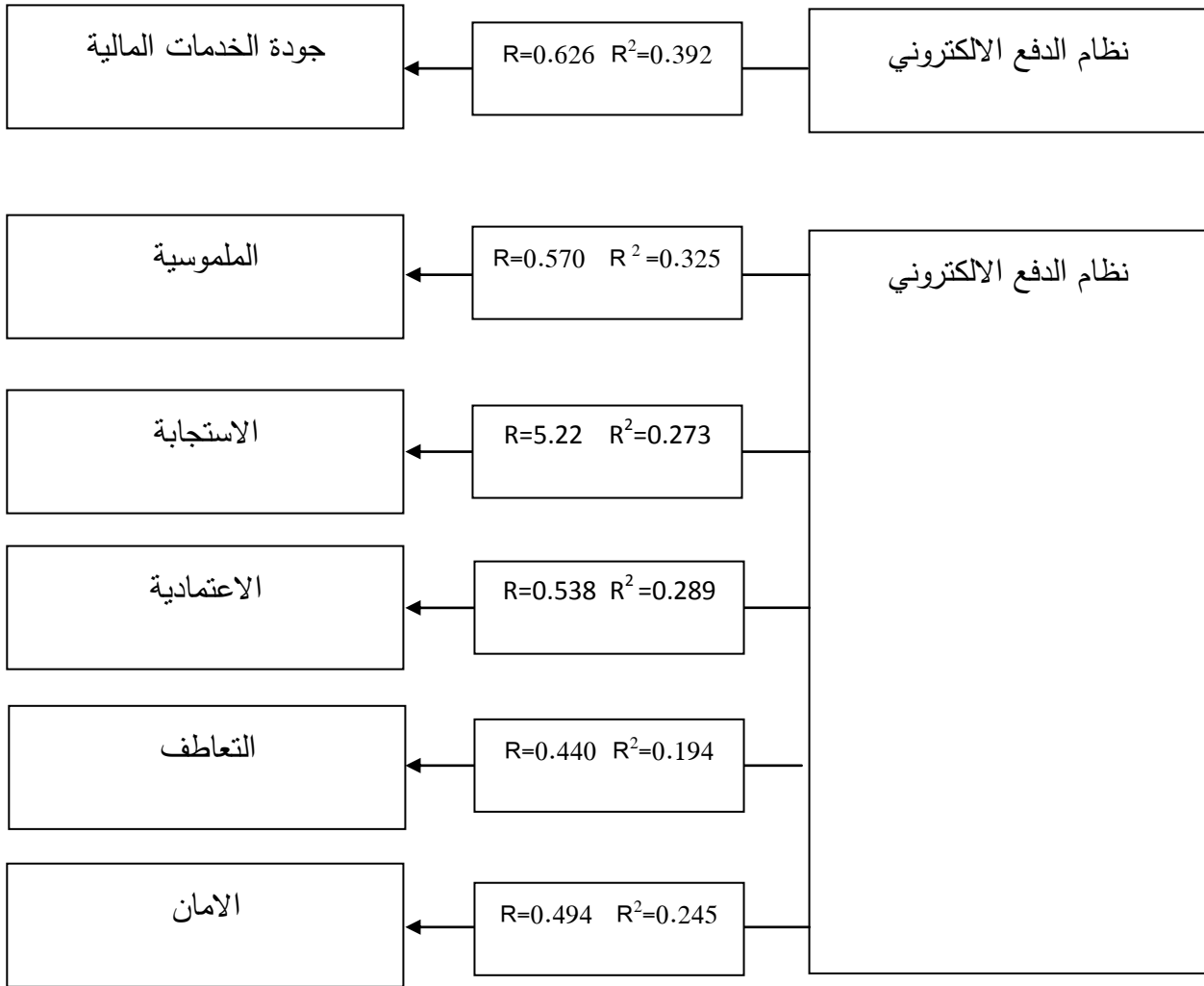
| القرار                               | مستوى الدلالة | قيمة F             | معامل التحديد       | معدل الارتباط |   |
|--------------------------------------|---------------|--------------------|---------------------|---------------|---|
| دال احصائيا                          | 0.000         | 32.889             | 0.392               | 0.626         | نظام الدفع<br>الالكتروني<br>جودة الخدمات<br>المالية |
| معلومات اختبار الانحدار الخطي البسيط |               |                    |                     |               |   |
| Sig                                  | قيمة t        | معاملات<br>معيارية | معاملات غير معيارية |               | النموذج   |
|                                      |               | Beta               | الخطأ المعياري      | B             |   |
| 0.436                                | 0.785         |                    | 0.532               | 0.417         | الثابت  |
| 0.000                                | 5.735         | 0.626              | 0.144               | 0.829         | نظام الدفع<br>الالكتروني                            |

المصدر: من اعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات SPSS

من خلال الجدول رقم(28) يتبين ان قيمة معامل الارتباط بيرسون قد بلغت 0.626 أي بنسبة 62.6% هي درجة العلاقة الارتباطية بين نظام الدفع الالكتروني وجودة الخدمات المالية، ويشير معامل التحديد إلى ان 39.2% من تغيرات جودة الخدمات المالية تتأثر بنظام الدفع الالكتروني، وحسب اختبار فيشر للتباين فإنه بلغ مستوى دلالة 0.000 أي اقل من 0.05 اذن هو دال احصائيا، إن تباين قيمة جودة الخدمات المالية تعزى إلى تباين نظام الدفع الالكتروني، أي أن الفرضية الرئيسية صحيحة.

وتلخيصا لما سبق نجد:

الشكل رقم(09):النموذج التطبيقي النهائي للدراسة



المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج اختبار الفرضيات

### 3-3 مناقشة النتائج:

من خلال اختبار الفرضيات يمكن مناقشتها كالتالي:

#### الفرضية الاول:

يوجد أثر ذو دلالة احصائية لنظام الدفع الالكتروني على تحسين بعد الملموسية في المؤسسة المدروسة.

بالرجوع إلى الجدول رقم (23) نستنتج انه يوجد مستوى مقبول لنظام الدفع الالكتروني على تحسين بعد الملموسية في المؤسسة المدروسة وان الفرضية صحيحة وهذا ما يثبتته زبائن المؤسسة، حيث اتفقت الدراسة مع دراسة (حمادي زينب 2020) و(وجعي صالح وحيمرش بلال 2020) و(قاصري موسى 2021).

#### الفرضية الثانية:

يوجد اثر ذو دلالة احصائية لنظام الدفع الالكتروني على تحسين بعد الاستجابة في المؤسسة المدروسة.

بالرجوع إلى الجدول رقم (24) نستنتج انه يوجد مستوى مقبول لنظام الدفع الالكتروني على تحسين بعد الاستجابة في المؤسسة المدروسة وان الفرضية صحيحة وهذا ما يثبتته زبائن المؤسسة، حيث اتفقت الدراسة مع دراسة (حمادي زينب 2020) و(وجعي صالح وحيمرش بلال 2020) و(قاصري موسى 2021).

#### الفرضية الثالثة:

يوجد اثر ذو دلالة احصائية لنظام الدفع الالكتروني على تحسين بعد الاعتمادية في المؤسسة المدروسة.

بالرجوع إلى الجدول رقم (25) نستنتج انه يوجد مستوى مقبول لنظام الدفع الالكتروني على تحسين بعد الاعتمادية في المؤسسة المدروسة وان الفرضية صحيحة وهذا ما يثبتته زبائن المؤسسة، حيث اتفقت الدراسة مع دراسة (حمادي زينب 2020) و(وجعي صالح وحيمرش بلال 2020) و(قاصري موسى 2021).

#### الفرضية الرابعة:

يوجد اثر ذو دلالة احصائية لنظام الدفع الالكتروني على تحسين بعد التعاطف في المؤسسة المدروسة.

بالرجوع إلى الجدول رقم (26) نستنتج انه يوجد مستوى مقبول لنظام الدفع الالكتروني على تحسين بعد التعاطف في المؤسسة المدروسة وان الفرضية صحيحة وهذا ما يثبتته زبائن المؤسسة، حيث اتفقت الدراسة مع دراسة (حمادي زينب 2020) و(وجعي صالح وحيمرش بلال 2020) و(قاصري موسى 2021).

### الفرضية الخامسة:

يوجد اثر ذو دلالة احصائية لنظام الدفع الالكتروني على تحسين بعد الامان في المؤسسة المدروسة.

بالرجوع إلى الجدول رقم (27) نستنتج انه يوجد مستوى مقبول لنظام الدفع الالكتروني على تحسين بعد الامان في المؤسسة المدروسة وان الفرضية صحيحة وهذا ما يثبتته زبائن المؤسسة، حيث اتفقت الدراسة مع دراسة (حمادي زينب 2020) و(وجعي صالح وحيمرش بلال 2020) و(قاصري موسى 2021).

### الفرضية الرئيسية:

يوجد اثر ذو دلالة احصائية لنظام الدفع الالكتروني على تحسين جودة الخدمات المالية في المؤسسة المدروسة.

بالرجوع إلى الجدول رقم (28) نستنتج انه يوجد مستوى مقبول لنظام الدفع الالكتروني على تحسين جودة الخدمات المالية في المؤسسة المدروسة وان الفرضية صحيحة وهذا ما يثبتته زبائن المؤسسة، حيث اتفقت الدراسة مع دراسة (حمادي زينب 2020) و(وجعي صالح وحيمرش بلال 2020) و(قاصري موسى 2021).

### خلاصة الفصل:

بعد اجراء الدراسة الميدانية على مكتب بريد الجزائر المسيلة، وباستخدام أداة الاستبيان تبين لنا ما يلي: هناك جهود معتبرة يقوم بها مكتب بريد الجزائر من اجل تحسين جودة الخدمات في ظل تبني نظام الدفع الالكتروني.

كما قمنا بالتحليل الوصفي لنتائج اجابات المستجوبين في مختلف محاور ومتغيرات الدراسة باستخدام المتوسط الحسابي والانحراف المعياري، وبعد ذلك تم التطرق لاختبار مناقشة الفرضيات باستخدام معامل الارتباط بيرسون في اختبار الفرضية الرئيسية والانحدار الخطي البسيط والجدول (28) يلخص نتائج التحقق من كل فرضي من فرضيات الدراسة.

#### الجدول رقم(22): ملخص نتائج التحقق من فرضيات الدراسة

| الفرضية          | صياغة الفرضية  | نتائج الاختبار |
|------------------|--|----------------|
| الفرضية الاولى   | هناك اثر ذو دلالة احصائية لنظام الدفع الالكتروني على تحسين بعد الملموسية في المؤسسة المدروسة.        | محقة           |
| الفرضية الثانية  | هناك اثر ذو دلالة احصائية لنظام الدفع الالكتروني على تحسين بعد الاستجابة في المؤسسة المدروسة.        | محقة           |
| الفرضية الثالثة  | هناك اثر ذو دلالة احصائية لنظام الدفع الالكتروني على تحسين بعد الاعتمادية في المؤسسات المدروسة.      | محقة           |
| الفرضية الرابعة  | هناك اثر ذو دلالة احصائية لنظام الدفع الالكتروني على تحسين بعد التعاطف في المؤسسة المدروسة.          | محقة           |
| الفرضية الخامسة  | هناك اثر ذو دلالة احصائية لنظام الدفع الالكتروني على تحسين بعد الامان في المؤسسة المدروسة.           | محقة           |
| الفرضية الرئيسية | هناك اثر ذو دلالة احصائية لنظام الدفع الالكتروني على تحسين جودة الخدمات المالية في المؤسسة المدروسة. | محقة           |

المصدر: من إعداد الطالبتين

خاتمة

يعتبر نظام الدفع الالكتروني من بين الانظمة المعاصرة في الحياة الاجتماعية والاقتصادية، وذلك من خلال مسارعة الحكومات والمنظمات الدولية على غرار البنك العالمي وبنك التسوية الدولية إلى المناداة بتعزيز البنى التحتية للبنوك والمؤسسات المالية، باعتماد تكنولوجيا الاتصال والمعلومات المتطورة نظرا للدور الهام الذي تلعبه عصرنه وانظمة الدفع الالكتروني في تحسين جودة الخدمات المالية ولقد حاولنا تناول هذين المتغيرين بمسار علمي وعملي، من خلال الوقوف على كل من المفهومين ومعرفة دلالاتها بشكل مفصل ودقيق، ولإعطاء صبغة واقعية للموضوع كان لابد من اسقاطه على ارض الواقع للتعرف الفعلي على اثر نظام الدفع الالكتروني في تحسين جودة الخدمة المالية وهذا ما حاولنا الكشف عنه من خلال الجانب الميداني للدراسة.

ويمكننا القول أن نظام الدفع الالكتروني هو عبارة عن نظم وبرامج تسهل إجراء عمليات مختلفة مثل الدفع والسحب والتحويل للأموال وغيرها بأمان وسرية تامة، دون تضييع الوقت والجهد.

وجودة الخدمة المالية هي ارضاء لمتطلبات الزبائن، وقدرة المؤسسة المالية على تحديد هذه المتطلبات والقدرة على انتقائها. كما تتأثر بهذه الابعاد الملموسية والاستجابة والاعتمادحول الخدماتوالأمان.

من خلال الدراسة الميدانية تبين لما أن رأي المتعاملين حول الخدمات المالية المقدمة من طرف مؤسسة بريد الجزائر أنها ذات جودة .

ومن خلال هذه الدراسة تم التوصل إلى هذه النتائج والاقتراحات:

### النتائج التطبيقية:

يوجد اثر ذو دلالة احصائية لنظام الدفع الالكتروني على تحسين بعد الملموسية في المؤسسة المدروسة.

يوجد اثر ذو دلالة احصائية لنظام الدفع الالكتروني على تحسين بعد الاستجابة في المؤسسة المدروسة.

يوجد اثر ذو دلالة احصائية لنظام الدفع الالكتروني على تحسين بعد الاعتمادية في المؤسسة المدروسة.

يوجد اثر ذو دلالة احصائية لنظام الدفع الالكتروني على تحسين بعد التعاطف في المؤسسة المدروسة.

يوجد اثر ذو دلالة احصائية لنظام الدفع الالكتروني على تحسين بعد الامان في المؤسسة المدروسة.

يوجد اثر ذو دلالة احصائية لنظام الدفع الالكتروني على تحسين جودة الخدمات المالية في المؤسسة المدروسة.

### الاقتراحات:

من خلال هذه الدراسة التطبيقية يمكن طرح مجموعة من الاقتراحات المتمثلة في:

- 1- تنويع وسائل الدفع الالكتروني لتلائم احتياجات جميع المتعاملين.
- 2- تحديث البيئة التحتية والتقنية لتناسب مع استخدام التكنولوجيا الحديثة لوسائل الدفع الالكتروني.
- 3- يجب على المؤسسة أن تقوم بالاستجابة السريعة لحل مشاكل المتعاملين العالقة.
- 4- يجب أن تقوم مؤسسة بريد الجزائر بتدريب وتطوير موظفيها بشكل دوري، لتحسين مستوى الخدمات التي تقدمها وضمان الجودة العالية.
- 5- القيام بحملات توعية وتنقيف بشأن استخدام وسائل الدفع الالكتروني.
- 6- يجب على مؤسسة بريد الجزائر أن تقوم بتوفير الأمان في مراكزها.

### آفاق الدراسة:

من خلال دراستنا هذه نقترح كباحثين من الدراسات المستقبلية التطرق إلى النقاط التالية:

- 1- دور تكنولوجيا الإعلام والاتصال على رفع كفاءة نظام الدفع الالكتروني في مؤسسة بريد الجزائر.
- 2- عقبات وتحديات نظام الدفع الالكتروني في بريد الجزائر.
- 3- تقييم استخدام نظام الدفع الالكتروني في بريد الجزائر.

# قائمة المرجع

## المراجع باللغة العربية

## الكتب باللغة العربية:

1. ثامر البكري / احمد الرحومي. (2008). تسويق الخدمات المالية (المجلد 01). الشارقة: اثناء للنشر والتوزيع.

## المذكرات:

1. بوسعدية مراد. (2015-2016). تحير تجارة الخدمات المالية في التجارة الدولية ودوره في تعزيز التنافسية التجارية الدولية\_دراسة مقارنة بين الامارات والجزائر للفترة(2004-2014). مذكرة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، العلوم الاقتصادية، ورقلة.

2. بوعريوة أحمد / بوشايلة ياسمينه. (2017-2018). دور جودة الخدمات المالية في تحقيق رضا الزبون دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة القرارم قوقة -837. مذكرة ماستر ، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير ، المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ، قسم العلوم التجارية، ميله.

3. بوقرة سمير. (2020-2021). قياس جودة الخدمة المصرفية باستخدام نموذج الفجوات

دراسة حالة بنك الفلحة والتنمية الريفية BADR وكالة المسيلة. مذكرة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، قسم العلوم التجارية، المسيلة.

4. رمضان بلقيروس فيسة /محمد الفتحي سعدودي. (2021-2022). اثر الخدمات المالية الرقمية على

الشمول المالي في الجزائر للفترة ما بين 2010 -2021. مذكرة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، قسم العلوم الاقتصادية، المدينة.

5. مجوري نجاه / عتيق نصر عواطف. (2021-2022). الخدمات المالية الرقمية كآلية لتعزيز الشمول

المالي دراسة حالة تجارب دولية -كينيا، الهند، الإمارات-. مذكرة ماستر ، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير ، قسم العلوم الاقتصادية، الوادي.

6. وجعي صالح /حيمروش بلال. (2019-2020). اثر وسائل الدفع الالكتروني في تحسين جودة

الخدمات -بريد الجزائر-. مذكرة تخرج لنيل شهادة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، قسم علوم التجارة، ميله.

1. بريد الجزائر. (بلا تاريخ). تاريخ الاسترداد ماي، 2023، من ALGERIE POSTE:

<http://www.poste.dz>

### المجلات:

1. السعيد دية / ابراهيم قعيد. (10 جويلية، 2021). واقع تطبيق التسويق في البنوك ومدى مساهمته في تحسين جودة الخدمة المصرفية -دراسة مجموعة من البنوك التجارية المسيلة-. مجلة الدراسات الاقتصادية الكمية المجلد 07 العدد 01 ، الصفحات 139-151.

2. ام الخير قوق / حنان طهاري. (01 مارس، 2022). المسؤولية الناشئة عن استخدام وسائل الدفع الالكتروني. مجلة العلوم القانونية والاجتماعية جامعة زيان عاشور المجلد 07 العدد 01 ، الصفحات 910-929.

3. ايت شعلال نبيل. (ديسمبر، 2019). البطاقات البنكية وعوائق استخدامها في الجزائر. مجلة الدراسات القانونية والاقتصادية -المركز الجامعي سي الحواس- العدد 04 ، الصفحات 08-16.

4. بعلة جويده / قميش خولة. (27 ديسمبر، 2021). وسائل الدفع الالكتروني في بريد الجزائر : الواقع والتحديات. 1°REVUE MAGHREBINE MANAGERMENT DES ORGANISATIONS vol.5.N ، الصفحات 81-94.

5. بن شعيب فاطمة الزهراء / جيج جميلة. (11 اكتوبر، 2020). اثر جودة الخدمة البنكية على رضا الزبون -دراسة حالة بنك التنمية المحلية وكالة مغنية-. مجلة استراتيجيات ضمان الجودة المركز الجامعي مغنية المجلد 01 العدد 01 ، الصفحات 28-45.

6. بورايو هاجر اميرة. (جوان ، 2018). واقع استخدام البطاقات البنكية في الجزائر - دراسة مقارنة لعينة من البنوك العمومية الجزائرية. مجلة الابحاث الاقتصادية لجامعة البليدة 02 العدد 18 ، الصفحات 366-383.

7. بوعافية الرشيد. (سبتمبر، 2014). دور النقود الالكترونية في تطوير التجارة الالكترونية. المجلة الجزائرية للاقتصاد والمالية المركز الجامعي بتيبازة العدد 02 ، الصفحات 211-231.

8. حدة بوخالفة. (20 جانفي، 2022). الاطار القانوني للتعامل الآمن بوسائل الدفع الالكتروني. مجلة الدراسات القانونية (صنف ج ) مجلة علمية دولية سداسية محكمة صادرة عن مخبر السيادة والعولمة جامعة يحيى فارس المجلد 08 العدد 01 ، الصفحات 452-470.
9. حسان بوزيان / مهدي شباركة. (سبتمبر، 2018). الابتكار في الخدمة واثره على الاحتفاظ بالزبون دراسة جالة متعامل الهاتف النقال اويديو بالجزائر. مجلة اقتصاديات المال والاعمال ( JFBE ) العدد 07 جامعة قسنطينة 02 ، الصفحات 466-481.
10. حسان بوزيان / مهدي شباركة. (سبتمبر ، 2018). الابتكار في الخدمة وأثره على الاحتفاظ بالزبون دراسة حالة متعامل الهاتف النقال أوريدو بالجزائر. مجلة اقتصاديات المال والاعمال JFBE امعة قسنطينة 02 العدد 07 ، الصفحات 466-481.
11. حسيني جازية. (03 جوان، 2020). تعميم الخدمات المالية الرقمية لدعم الشمول المالي في الدول العربية. مجلة اقتصاديات شمال افريقيا جامعة الشلف المجلد 16 العدد 23 ، الصفحات 97-114.
12. حميد سلطاني. (افريل، 2022). مفهوم الدفع الالكتروني وافاق تطويره في الجزائر. مجلة البحوث و الدراسات القانونية و السياسية جامعة امحمد بوقرة المجلد 11 العدد 02 ، الصفحات 209-221.
13. حياة بن سماعيل / حكيمة بوغديري. (جوان ، 2017). دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمة المالية البريدية دراسة حالة وحدة البريد اللوائية -بسكرة-. مجلة ابحاث اقتصادية وادارية جامعة محمد خيضر العدد 21 ، الصفحات 1-17.
14. خالد صبيح الهادي تهامي. (افريل ، 2022). دور الشمول المالي في العلاقة بين الخدمات المالية الرقمية وأداء المنظمة "دراسة تطبيقية على الشركات الصغيرة والمتوسطة". المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية كلية التجارة جامعة الزقازيق المجلد 13 العدد 02 ، الصفحات 1053-1085.
15. رابح حمدي باشا / وهيبة عبد الرحيم. (بلا تاريخ). تطور طرق الدفع في التجارة الالكترونية. مجلة علوم الاقتصاد والتسيير والتجارة ، الصفحات 159-184.
16. ريوح منال / حميدي عبد الرزاق. (06، 2019). الخدمة الفندقية في ظل المصطلحات التسويقية الحديثة: انتاج الخدمة، جودة الخدمة والاحفاق الخدمي-دراسة حالفة فندق المنارة بولاية سطيف -. مجلة معارف ، صفحة من 221 الى 239.

17. رضا مختار. (سبتمبر، 2020). الدفع الالكتروني آلية داعمة لخلق ديناميكية لتسويق الالكتروني للمنتجات الغذائية في الجزائر. مجلة معالم للدراسات الاعلامية والاتصالية مخبرالاتصال والامن الغذائي كلية علوم الاعلام والاتصال جامعة الجزائر 03 العدد 04 ، الصفحات 01-33.
18. رفيقة بوقريقة / سامي زعباط. (03 جانفي، 2020). اثر تبني ابعاد جودة الخدمة المصرفية في بناء ولاء الزبائن -دراسة عينة من المصارف الخاصة بولاية جيجل-. مجلة الاستراتيجية والتنمية جامعة محمد الصديق بن يحيي المجلد 10 العدد 01 مكرر الجزء الاول ، الصفحات 140-159.
19. زكرياء مسعودي / الزهرة جقريف. (12، 2018). ماهية النقود الالكترونية. المجلة الدولية للبحوث القانونية والسياسية ، صفحة من 38 الى 53.
20. سايجي الخامسة / طويل حدة. (29 ديسمبر، 2019). اثر وسائل الدفع الالكتروني على جودة الخدمة المصرفية دراسة حالة بنك الجزائر الخارجي -وكالة تبسة -. مجلة ابحاث اقتصادية وادارية المجلد 13 العدد 02 ، الصفحات 65-86.
21. سعاد الميلودي / فاطمة فوقة. (01 ديسمبر، 2022). الخدمات المالية الرقمية واثرها على الشمول المالي في الدول العربية: دراسة قياسية باستخدام بيانات بانل خلال الفترة (2019-2011). مجلة الاقتصاد الجديد المجلد 13 العدد 02 ، الصفحات 423-443.
22. شريط حسين الأمين / عطوي نوال. (10 ماي ، 2022). اثر ممارسات التسويق الداخلي في تحسين جودة الخدمة المصرفية -دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية المسيلة-. مجلة دفاتر اقتصادية مخبر الاستراتيجيات والسياسات الاقتصادية في الجزائر المجلد 13 العدد 01 ، الصفحات 257-269.
23. عادل عميرات. (31 ديسمبر، 2022). النقود الالكترونية كاداة دفع حديثة بين ضرورة التطور وتحديات التطبيق. المجلة الدولية للبحوث القانونية والسياسية جامعة الوادي المجلد 06 العدد 03 ، الصفحات 256-274.
24. عبد الحميد نعيجات / مقدم عبيرات. (بلا تاريخ). تحليل علاقة جودة الخدمة وأثر كل منهما على ولاء الزبائن. مجلة الدراسات الاقتصادية والمالية جامعة الوادي المجلد 03 العدد 08 ، الصفحات 108-125.

25. عبد الكريم حساني / جبار بوكثير. (جوان، 2018). تقييم ابعاد جودة الخدمة البنكية وأثرها على رضا الزبائن دراسة حالة وكالة بنك BADR بأم البواقي-324. مجلة البحوث الاقتصادية والمالية المجلد 05 العدد 01 جامعة أم البواقي ، الصفحات 581-604.
26. عريوة محاد / محمد خاوي. (2017). واقع وسائل و انظمة الدفع الالكترونية في النظام البنكي الجزائري. مجلة الدراسات الاقتصادية المعاصرة جامعة محمد بوضياف العدد 04 ، الصفحات 140-152.
27. عطالله ياسين / بوهالي محمد. (بلا تاريخ). اثر جودة خدمة بريد الجزائر باستخدام نموذج SERVPERF دراسة عينة من زبائن بريد الجزائر بولاية الاغواط. مجلة الاصيل للبحوث الاقتصادية والادارية.
28. كاملة بوعكة. (جوان، 2022). النظام القانوني لوسائل الدفع الالكترونية في الجزائر. مجلة الاستاذ الباحث للدراسات القانونية والسياسية جامعة محمد بوضياف المجلد 07 العدد 01 ، الصفحات 01-30.
29. ماطي مريم. (31 مارس، 2022). واقع وسائل الدفع الالكتروني ومستقبلها في ظل ازمة كوفيد 19. مجلة البحوث الاقتصادية المتقدمة المجلد 07 العدد 01 ، الصفحات 10-26.
30. محمد بوعتلي. (افريل، 2022). تقييم واقع البطاقات البنكية وتطورها في البنوك التجارية: دراسة حالة بنك الجزائر الخارجي. المجلة الجزائرية للدراسات الاقتصادية و الادارية المدرسة العليا للتجارة المجلد 02 العدد 01 ، الصفحات 84-97.
31. محمد شكرين. (جانفي، 2021). أزمة كوفيد 19، حافز لتعزيز الشمول المالي الرقمي في الجزائر. مجلة وحدة البحث في تنمية الموارد البشرية المجلد 12 العدد 01 الخاص (الجزء 1) ، الصفحات 217-241.
32. مطاي عبد القادر / بن شنيبة كريمة /صلاح محمد. (15 جوان، 2020). وسائل الدفع الالكترونية ودورها في عصرنة المنظومة المصرفية الجزائرية. مجلة الاقتصاد الحديث والتنمية المستدامة المجلد 02 العدد 02 ، الصفحات 28-43.
33. مكي الحاج / خليفي أمينة / نسيلي خديجة. (06 09، 2019). اثر جودة الخدمات المصرفية على تحقيق رضا الزبون المصرفي دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة عين وسارة. مجلة الاقتصاد الجديد المركز الجامعي مرسلبي عبد الله المجلد 10 العدد 03 ، الصفحات 61-98.

34. مي محمد نعيم خريسات. (02 مارس، 2022). ايجابيات وسلبيات الدفع الالكتروني في المؤسسات الحكومية. المجلة العربية للنشر العلمي العدد 41 ، الصفحات 462-469.
35. ميموني نسرين / بن طالبي فريد. (01 جوان، 2021). نظام الدفع الالكتروني قي الجزائر ، واقعه واثره على الاقتصاد الوطني. مجلة الادارة والتنمية للبحوث والدراسات جامعة امحمد بوقرة المجلد 10 العدد 01 ، الصفحات 110-128.
36. نعيمة مولفرعة. (أكتوبر، 2016). احلال وسائل الدفع المصرفية التقليدية بالاللكترونية. مجلة البحوث في الحقوق والعلوم السياسية جامعة التكوين المتوال مركز تيارت العدد 06 ، الصفحات 480-494.
37. نور الله مصطفى وليد. (2014). فجوة جودة الخدمة في مصارف القطاع الخاص في محافظة اللاذقية، سورية. مجلة الباحث العدد 14 ، الصفحات 375 - 371.
38. هالة عبدلي. (جوان ، 2017). الصيرفة الالكترونية آلية لضمان جودة الخدمات المصرفية. مجلة الاصيل للبحوث الاقتصادية والادارية العدد 01 جامعة عباس لغرور ، الصفحات 383-394.
39. هدى كرمانى. (19 ديسمبر، 2019). عصرنة انظمة الدفع في الجزائر-دراسة ميدانية على عملاء القرض الشعبي الجزائري البنك الخارجي الجزائري الشركة العامة لولاية قسنطينة. مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية جامعة الجزائر3 المجلد 12 العدد 02 ، الصفحات 496 - 507.

الملاحق



جامعة محمد بوضياف المسيلة

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير

تخصص: إدارة مالية



## استبيان

السلام عليكم ورحمة الله تعالى وبركاته تحية طيبة... أما بعد ؛؛؛

الرجاء منكم التعاون معنا لملء هذا الاستبيان وذلك في إطار التحضير لإعداد مذكرة تخرج ماستر بعنوان "دور نظام الدفع الإلكتروني في تحسين الخدمات المالية البريدية دراسة عينة من متعاملي بريد الجزائر" لذا يرجى منكم الاطلاع على عبارات هذا الاستبيان، ثم وضع علامة (X) أمام العبارة المناسبة بكل دقة وصراحة. علما أن معلومات هذا الاستبيان سرية ولا تستخدم إلا لأغراض علمية بحتة.

تقبلوا منا فائق الاحترام والتقدير والشكر على تعاونك

البيانات العامة: يرجى منك (ي) وضع علامة (X) أمام العبارة التي تمثل وجهة نظرك (ي)

الجنس:

أنثى

الذكر

العمر:

{ من 31 إلى 40 }

{ من 18 إلى 30 }

51 سنة فأكثر

{ من 41 إلى 50 }

المستوى التعليمي:

ثانوي

متوسط

دراسات عليا

جامعي

وسائل الدفع الالكتروني:

| الرقم | العبرة   | موافق بشدة | موافق | موافق إلى حد ما | غير موافق | غير موافق بشدة |
|-------|--|------------|-------|-----------------|-----------|----------------|
| 1     | استخدام البطاقة الذهبية يعوضك عن استخدام النقود والشيكات       |            |       |                 |           |                |
| 2     | يمكنك السحب بالبطاقة من أي فرع من فروع البريد                  |            |       |                 |           |                |
| 3     | رسوم ونكاليف استخدام البطاقة الذهبية مناسبة                    |            |       |                 |           |                |
| 4     | إجراءات الحصول على البطاقة الذهبية مناسبة                      |            |       |                 |           |                |
| 5     | توفر لك البطاقة الذهبية الحماية الكافية لأموالك                |            |       |                 |           |                |
| 6     | يمكنك استعادة البطاقة الذهبية في حالة الضياع أو التلغ بسهولة   |            |       |                 |           |                |
| 7     | تستطيع استخدام الصراف الآلي في أي وقت                          |            |       |                 |           |                |
| 8     | تشعر بالأمان عند استخدام الصراف الآلي                          |            |       |                 |           |                |
| 9     | السحب من الصراف الآلي يمكنك من الحصول على المبلغ الذي تريده    |            |       |                 |           |                |
| 10    | أجهزة الصراف الآلي متاحة في كل فروع البريد                     |            |       |                 |           |                |
| 11    | تعتقد أن البريد يعمل على استحداث وسائل دفع جديدة               |            |       |                 |           |                |
| 12    | ترى أن بريد الجزائر يقوم بتطوير تعامله بوسائل الدفع الالكتروني |            |       |                 |           |                |
| 13    | نتيح لك خدمة بريدي موب بإظهار رصيد حسابك الجاري                |            |       |                 |           |                |
| 14    | تسمح لك خدمة بريدي موب القيام بعمليات تحويل                    |            |       |                 |           |                |

|  |  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|--|
|  |  |  |  |  | الأموال من حسابك إلى حسابات أشخاص آخرين                                  |
|  |  |  |  |  | 15 تظهر لك خدمة بريدي موب العمليات التي تم إجرائها بواسطة بطاقتك الذهبية |
|  |  |  |  |  | 16 تمكنك خدمة بريدي ويب من تسيير حسابك وبطاقتك الذهبية                   |
|  |  |  |  |  | 17 تمكنك خدمة بريدي ويب من تتبع رصيد بطاقتك الذهبية                      |

### الخدمات المالية البريدية:

| الرقم | العبارة   | موافق بشدة | موافق | موافق إلى حد ما | غير موافق بشدة |
|-------|---|------------|-------|-----------------|----------------|
| 1     | للبريد موقع الكتروني يسهل عليك تتبعه                                    |            |       |                 |                |
| 2     | يحتوي الموقع الالكتروني للبريد على ألوان ومظهر جذاب                     |            |       |                 |                |
| 3     | يملك البريد أجهزة الكترونية متطورة                                      |            |       |                 |                |
| 4     | وسائل الدفع الالكتروني المتوفرة في البريد ملائمة لجميع الزبائن          |            |       |                 |                |
| 5     | اعتماد البريد لوسائل الدفع الالكتروني يجعلك تستفيد من الخدمة دون انتظار |            |       |                 |                |
| 6     | يقوم البريد بالاستجابة السريعة لشكاويك وحل مشاكلك العالقة               |            |       |                 |                |
| 7     | ساهمت وسائل الدفع الالكتروني في التقليل من زمن الحصول على الخدمة        |            |       |                 |                |
| 8     | التعامل بواسطة وسائل الدفع الالكتروني متاح في كل وقت                    |            |       |                 |                |
| 9     | وسائل الدفع الالكتروني سهلة الاستخدام                                   |            |       |                 |                |

|  |  |  |  |  |    |
|--|--|--|--|--|----|
|  |  |  |  | استخدام وسائل الدفع الالكتروني يتميز بالدقة وعدم ارتكاب الأخطاء في الخدمات المالية | 10 |
|  |  |  |  | ساهمت وسائل الدفع الالكتروني في عدم التقيد بالمواعيد الرسمية لعمل البريد           | 11 |
|  |  |  |  | تتيح لك وسائل الدفع الالكتروني في البريد الاستفادة من خدمات متنوعة                 | 12 |
|  |  |  |  | يمكنك أن تعتمد على موظفي البريد في تقديم خدمات ذات جودة عالية                      | 1  |
|  |  |  |  | تنوع وسائل الدفع الالكتروني في البريد يتلاءم واحتياجاتك                            | 31 |
|  |  |  |  | يشعرك التعامل بوسائل الدفع الالكتروني بنوع من التميز                               | 15 |
|  |  |  |  | يذكرك البريد من حين لآخر بوسائل الدفع الالكتروني التي يمكنك استخدامها              | 16 |
|  |  |  |  | يرسل البريد كشف الحساب لك عبر بريدك الالكتروني                                     | 17 |
|  |  |  |  | يقوم البريد وموظفوه بشركك وتقديرك على تعاملك معهم                                  | 18 |
|  |  |  |  | عند استخدامك لوسائل الدفع الالكتروني تشعر بالأمان والارتياح                        | 19 |
|  |  |  |  | يحافظ البريد على سرية كل المعلومات التي تخص تعاملاتك المالية                       | 20 |
|  |  |  |  | تشعر بالحماية الأمنية أثناء تواجدك بمركز البريد                                    | 21 |
|  |  |  |  | تعاملك بوسائل الدفع الالكتروني لا يشعرك بالشك والغموض                              | 22 |

## Frequencies

### Statistics

|   |         | الجنس | العمر | المستوى التعليمي |
|---|---------|-------|-------|------------------|
| N | Valid   | 53    | 53    | 53               |
|   | Missing | 0     | 0     | 0                |

## Frequency Table

### الجنس

|       |      | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | ذكر  | 42        | 79.2    | 79.2          | 79.2               |
|       | أنثى | 11        | 20.8    | 20.8          | 100.0              |
| Total |      | 53        | 100.0   | 100.0         |                    |

### العمر

|       |              | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|--------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | من 18 الى 30 | 8         | 15.1    | 15.1          | 15.1               |
|       | من 31 الى 40 | 16        | 30.2    | 30.2          | 45.3               |
|       | من 41 الى 50 | 22        | 41.5    | 41.5          | 86.8               |
|       | 51 فأكثر     | 7         | 13.2    | 13.2          | 100.0              |
|       | Total        | 53        | 100.0   | 100.0         |                    |

### المستوى التعليمي

|       |             | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | متوسط       | 1         | 1.9     | 1.9           | 1.9                |
|       | ثانوي       | 12        | 22.6    | 22.6          | 24.5               |
|       | جامعي       | 12        | 22.6    | 22.6          | 47.2               |
|       | دراسات عليا | 28        | 52.8    | 52.8          | 100.0              |
|       | Total       | 53        | 100.0   | 100.0         |                    |

Scale: ALL VARIABLES

### Case Processing Summary

|       |       | N  | %     |
|-------|-------|----|-------|
| Cases | Valid | 53 | 100.0 |

|                       |    |       |
|-----------------------|----|-------|
| Excluded <sup>a</sup> | 0  | .0    |
| Total                 | 53 | 100.0 |

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

### Reliability Statistics

|                  |            |
|------------------|------------|
| Cronbach's Alpha | N of Items |
| .772             | 17         |

### Item-Total Statistics

|       | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item-Total Correlation | Cronbach's Alpha if Item Deleted |
|-------|----------------------------|--------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|
| Epm1  | 57.74                      | 55.198                         | .411                             | .758                             |
| Epm2  | 57.74                      | 55.006                         | .444                             | .756                             |
| Epm3  | 58.45                      | 51.368                         | .498                             | .749                             |
| Epm4  | 58.25                      | 57.650                         | .161                             | .775                             |
| Epm5  | 58.42                      | 55.363                         | .322                             | .764                             |
| Epm6  | 58.85                      | 51.708                         | .456                             | .752                             |
| Epm7  | 58.11                      | 53.525                         | .431                             | .755                             |
| Epm8  | 58.25                      | 53.804                         | .486                             | .752                             |
| Epm9  | 59.68                      | 57.376                         | .107                             | .785                             |
| Epm10 | 59.42                      | 50.247                         | .450                             | .753                             |
| Epm11 | 58.77                      | 57.794                         | .157                             | .775                             |
| Epm12 | 58.53                      | 57.523                         | .232                             | .769                             |
| Epm13 | 58.25                      | 53.766                         | .505                             | .751                             |
| Epm14 | 58.45                      | 53.291                         | .382                             | .759                             |
| Epm15 | 58.34                      | 55.613                         | .312                             | .764                             |
| Epm16 | 58.42                      | 55.478                         | .368                             | .761                             |
| Epm17 | 58.17                      | 54.413                         | .460                             | .755                             |

**Scale: ALL VARIABLES**

### Case Processing Summary

|       |                       | N  | %     |
|-------|-----------------------|----|-------|
| Cases | Valid                 | 53 | 100.0 |
|       | Excluded <sup>a</sup> | 0  | .0    |
|       | Total                 | 53 | 100.0 |

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| .764             | 4          |

**Item-Total Statistics**

|      | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item-Total Correlation | Cronbach's Alpha if Item Deleted |
|------|----------------------------|--------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|
| Tan1 | 9.64                       | 7.542                          | .461                             | .759                             |
| Tan2 | 9.94                       | 5.708                          | .768                             | .597                             |
| Tan3 | 10.40                      | 6.244                          | .515                             | .737                             |
| Tan4 | 10.38                      | 5.855                          | .551                             | .721                             |

**Scale: ALL VARIABLES****Case Processing Summary**

|       |                       | N  | %     |
|-------|-----------------------|----|-------|
| Cases | Valid                 | 53 | 100.0 |
|       | Excluded <sup>a</sup> | 0  | .0    |
|       | Total                 | 53 | 100.0 |

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| .676             | 4          |

**Item-Total Statistics**

|      | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item-Total Correlation | Cronbach's Alpha if Item Deleted |
|------|----------------------------|--------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|
| Res1 | 10.00                      | 5.192                          | .564                             | .534                             |
| Res2 | 10.68                      | 6.261                          | .331                             | .693                             |
| Res3 | 9.38                       | 6.778                          | .443                             | .629                             |
| Res4 | 9.91                       | 5.049                          | .528                             | .560                             |

**Scale: ALL VARIABLES****Case Processing Summary**

|       |                       | N  | %     |
|-------|-----------------------|----|-------|
| Cases | Valid                 | 53 | 100.0 |
|       | Excluded <sup>a</sup> | 0  | .0    |
|       | Total                 | 53 | 100.0 |

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

#### Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| .702             | 5          |

#### Item-Total Statistics

|      | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item-Total Correlation | Cronbach's Alpha if Item Deleted |
|------|----------------------------|--------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|
| Rel1 | 14.32                      | 7.453                          | .576                             | .601                             |
| Rel2 | 14.64                      | 8.004                          | .461                             | .651                             |
| Rel3 | 14.45                      | 8.983                          | .340                             | .697                             |
| Rel4 | 14.21                      | 8.514                          | .544                             | .631                             |
| Rel5 | 14.98                      | 7.173                          | .426                             | .680                             |

**Scale: ALL VARIABLES**

#### Case Processing Summary

|       |                       | N  | %     |
|-------|-----------------------|----|-------|
| Cases | Valid                 | 53 | 100.0 |
|       | Excluded <sup>a</sup> | 0  | .0    |
|       | Total                 | 53 | 100.0 |

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

#### Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| .719             | 5          |

#### Item-Total Statistics

|      | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item-Total Correlation | Cronbach's Alpha if Item Deleted |
|------|----------------------------|--------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|
| Emp1 | 12.83                      | 9.374                          | .475                             | .673                             |
| Emp2 | 12.62                      | 9.201                          | .501                             | .663                             |
| Emp3 | 12.75                      | 9.227                          | .549                             | .648                             |
| Emp4 | 12.83                      | 8.067                          | .545                             | .642                             |
| Emp5 | 13.72                      | 9.322                          | .350                             | .727                             |

**Scale: ALL VARIABLES**

**Case Processing Summary**

|       |                       | N  | %     |
|-------|-----------------------|----|-------|
| Cases | Valid                 | 53 | 100.0 |
|       | Excluded <sup>a</sup> | 0  | .0    |
|       | Total                 | 53 | 100.0 |

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| .786             | 4          |

**Item-Total Statistics**

|      | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item-Total Correlation | Cronbach's Alpha if Item Deleted |
|------|----------------------------|--------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|
| Saf1 | 11.06                      | 5.285                          | .621                             | .719                             |
| Saf2 | 10.62                      | 6.047                          | .612                             | .733                             |
| Saf3 | 11.23                      | 4.986                          | .600                             | .734                             |
| Saf4 | 11.13                      | 5.540                          | .565                             | .748                             |

**Descriptive Statistics**

|      | N  | Mean | Std. Deviation |
|------|----|------|----------------|
| Epm1 | 53 | 4.38 | .814           |
| Epm2 | 53 | 4.38 | .790           |
| Epm3 | 53 | 3.66 | 1.143          |
| Epm4 | 53 | 3.87 | .941           |

|                    |    |        |        |
|--------------------|----|--------|--------|
| Epm5               | 53 | 3.70   | .952   |
| Epm6               | 53 | 3.26   | 1.179  |
| Epm7               | 53 | 4.00   | 1.000  |
| Epm8               | 53 | 3.87   | .878   |
| Epm9               | 53 | 2.43   | 1.217  |
| Epm10              | 53 | 2.70   | 1.367  |
| Epm11              | 53 | 3.34   | .919   |
| Epm12              | 53 | 3.58   | .770   |
| Epm13              | 53 | 3.87   | .856   |
| Epm14              | 53 | 3.66   | 1.126  |
| Epm15              | 53 | 3.77   | .933   |
| Epm16              | 53 | 3.70   | .845   |
| Epm17              | 53 | 3.94   | .842   |
| EPM                | 53 | 3.6537 | .45880 |
| Valid N (listwise) | 53 |        |        |

#### Descriptive Statistics

|                    | N  | Mean   | Std. Deviation |
|--------------------|----|--------|----------------|
| Tan1               | 53 | 3.81   | .856           |
| Tan2               | 53 | 3.51   | 1.012          |
| Tan3               | 53 | 3.06   | 1.134          |
| Tan4               | 53 | 3.08   | 1.190          |
| TAN                | 53 | 3.3632 | .80796         |
| Valid N (listwise) | 53 |        |                |

#### Descriptive Statistics

|                    | N  | Mean   | Std. Deviation |
|--------------------|----|--------|----------------|
| Res1               | 53 | 3.32   | 1.123          |
| Res2               | 53 | 2.64   | 1.111          |
| Res3               | 53 | 3.94   | .818           |
| Res4               | 53 | 3.42   | 1.200          |
| RES                | 53 | 3.3302 | .76393         |
| Valid N (listwise) | 53 |        |                |

#### Descriptive Statistics

|  | N | Mean | Std. Deviation |
|--|---|------|----------------|
|--|---|------|----------------|

|                    |    |        |        |
|--------------------|----|--------|--------|
| Rel1               | 53 | 3.83   | 1.014  |
| Rel2               | 53 | 3.51   | 1.012  |
| Rel3               | 53 | 3.70   | .911   |
| Rel4               | 53 | 3.94   | .795   |
| Rel5               | 53 | 3.17   | 1.267  |
| REL                | 53 | 3.6302 | .68320 |
| Valid N (listwise) | 53 |        |        |

#### Descriptive Statistics

|                    | N  | Mean   | Std. Deviation |
|--------------------|----|--------|----------------|
| Emp1               | 53 | 3.36   | .982           |
| Emp2               | 53 | 3.57   | .991           |
| Emp3               | 53 | 3.43   | .930           |
| Emp4               | 53 | 3.36   | 1.194          |
| Emp5               | 53 | 2.47   | 1.170          |
| EMP                | 53 | 3.2377 | .72648         |
| Valid N (listwise) | 53 |        |                |

#### Descriptive Statistics

|                    | N  | Mean   | Std. Deviation |
|--------------------|----|--------|----------------|
| Saf1               | 53 | 3.62   | .985           |
| Saf2               | 53 | 4.06   | .795           |
| Saf3               | 53 | 3.45   | 1.084          |
| Saf4               | 53 | 3.55   | .972           |
| SAF                | 53 | 3.6698 | .75284         |
| Valid N (listwise) | 53 |        |                |

#### Correlations

|     |                     | EPM    | TAN    | RES    | REL    | EMP    | SAF    |
|-----|---------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| EPM | Pearson Correlation | 1      | .570** | .522** | .538** | .440** | .494** |
|     | Sig. (2-tailed)     |        | .000   | .000   | .000   | .001   | .000   |
|     | N                   | 53     | 53     | 53     | 53     | 53     | 53     |
| TAN | Pearson Correlation | .570** | 1      | .602** | .619** | .404** | .586** |
|     | Sig. (2-tailed)     | .000   |        | .000   | .000   | .003   | .000   |
|     | N                   | 53     | 53     | 53     | 53     | 53     | 53     |
| RES | Pearson Correlation | .522** | .602** | 1      | .644** | .476** | .597** |
|     | Sig. (2-tailed)     | .000   | .000   |        | .000   | .000   | .000   |
|     | N                   | 53     | 53     | 53     | 53     | 53     | 53     |
| REL | Pearson Correlation | .538** | .619** | .644** | 1      | .532** | .717** |
|     | Sig. (2-tailed)     | .000   | .000   | .000   |        | .000   | .000   |
|     | N                   | 53     | 53     | 53     | 53     | 53     | 53     |
| EMP | Pearson Correlation | .440** | .404** | .476** | .532** | 1      | .700** |
|     | Sig. (2-tailed)     |        |        |        |        |        |        |

|     |                     |        |        |        |        |        |      |
|-----|---------------------|--------|--------|--------|--------|--------|------|
|     | Sig. (2-tailed)     | .001   | .003   | .000   | .000   |        | .000 |
|     | N                   | 53     | 53     | 53     | 53     | 53     | 53   |
|     | Pearson Correlation | .494** | .586** | .597** | .717** | .700** | 1    |
| SAF | Sig. (2-tailed)     | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   |      |
|     | N                   | 53     | 53     | 53     | 53     | 53     | 53   |

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

#### Variables Entered/Removed<sup>a</sup>

| Model | Variables Entered | Variables Removed | Method |
|-------|-------------------|-------------------|--------|
| 1     | EPM <sup>b</sup>  |                   | Enter  |

a. Dependent Variable: TAN

b. All requested variables entered.

#### Model Summary

| Model | R                 | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| 1     | .570 <sup>a</sup> | .325     | .312              | .67027                     |

a. Predictors: (Constant), EPM

#### ANOVA<sup>a</sup>

| Model |            | Sum of Squares | df | Mean Square | F      | Sig.              |
|-------|------------|----------------|----|-------------|--------|-------------------|
| 1     | Regression | 11.033         | 1  | 11.033      | 24.559 | .000 <sup>b</sup> |
|       | Residual   | 22.912         | 51 | .449        |        |                   |
|       | Total      | 33.946         | 52 |             |        |                   |

a. Dependent Variable: TAN

b. Predictors: (Constant), EPM

#### Coefficients<sup>a</sup>

| Model |            | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | t     | Sig. |
|-------|------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
|       |            | B                           | Std. Error | Beta                      |       |      |
| 1     | (Constant) | -.305                       | .746       |                           | -.409 | .684 |
|       | EPM        | 1.004                       | .203       | .570                      | 4.956 | .000 |

a. Dependent Variable: TAN

**Variables Entered/Removed<sup>a</sup>**

| Model | Variables Entered | Variables Removed | Method |
|-------|-------------------|-------------------|--------|
| 1     | EPM <sup>b</sup>  | .                 | Enter  |

a. Dependent Variable: RES

b. All requested variables entered.

**Model Summary**

| Model | R                 | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| 1     | .522 <sup>a</sup> | .273     | .258              | .65789                     |

a. Predictors: (Constant), EPM

**ANOVA<sup>a</sup>**

| Model |            | Sum of Squares | df | Mean Square | F      | Sig.              |
|-------|------------|----------------|----|-------------|--------|-------------------|
| 1     | Regression | 8.273          | 1  | 8.273       | 19.113 | .000 <sup>b</sup> |
|       | Residual   | 22.074         | 51 | .433        |        |                   |
|       | Total      | 30.347         | 52 |             |        |                   |

a. Dependent Variable: RES

b. Predictors: (Constant), EPM

**Coefficients<sup>a</sup>**

| Model |            | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | t     | Sig. |
|-------|------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
|       |            | B                           | Std. Error | Beta                      |       |      |
| 1     | (Constant) | .154                        | .732       |                           | .210  | .834 |
|       | EPM        | .869                        | .199       | .522                      | 4.372 | .000 |

a. Dependent Variable: RES

**Variables Entered/Removed<sup>a</sup>**

| Model | Variables Entered | Variables Removed | Method |
|-------|-------------------|-------------------|--------|
| 1     | EPM <sup>b</sup>  | .                 | Enter  |

a. Dependent Variable: REL

b. All requested variables entered.

**Model Summary**

| Model | R                 | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| 1     | .538 <sup>a</sup> | .289     | .275              | .58161                     |

a. Predictors: (Constant), EPM

**ANOVA<sup>a</sup>**

| Model |            | Sum of Squares | df | Mean Square | F      | Sig.              |
|-------|------------|----------------|----|-------------|--------|-------------------|
| 1     | Regression | 7.020          | 1  | 7.020       | 20.753 | .000 <sup>b</sup> |
|       | Residual   | 17.252         | 51 | .338        |        |                   |
|       | Total      | 24.272         | 52 |             |        |                   |

a. Dependent Variable: REL

b. Predictors: (Constant), EPM

**Coefficients<sup>a</sup>**

| Model |            | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | t     | Sig. |
|-------|------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
|       |            | B                           | Std. Error | Beta                      |       |      |
| 1     | (Constant) | .704                        | .647       |                           | 1.088 | .282 |
|       | EPM        | .801                        | .176       | .538                      | 4.556 | .000 |

a. Dependent Variable: REL

**Variables Entered/Removed<sup>a</sup>**

| Model | Variables Entered | Variables Removed | Method |
|-------|-------------------|-------------------|--------|
| 1     | EPM <sup>b</sup>  | .                 | Enter  |

a. Dependent Variable: EMP

b. All requested variables entered.

**Model Summary**

| Model | R                 | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| 1     | .440 <sup>a</sup> | .194     | .178              | .65859                     |

a. Predictors: (Constant), EPM

**ANOVA<sup>a</sup>**

| Model        | Sum of Squares | df | Mean Square | F      | Sig.              |
|--------------|----------------|----|-------------|--------|-------------------|
| 1 Regression | 5.324          | 1  | 5.324       | 12.274 | .001 <sup>b</sup> |
| Residual     | 22.121         | 51 | .434        |        |                   |
| Total        | 27.445         | 52 |             |        |                   |

a. Dependent Variable: EMP

b. Predictors: (Constant), EPM

**Coefficients<sup>a</sup>**

| Model        | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | t     | Sig. |
|--------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
|              | B                           | Std. Error | Beta                      |       |      |
| 1 (Constant) | .690                        | .733       |                           | .941  | .351 |
| EPM          | .697                        | .199       | .440                      | 3.503 | .001 |

a. Dependent Variable: EMP

**Variables Entered/Removed<sup>a</sup>**

| Model | Variables Entered | Variables Removed | Method |
|-------|-------------------|-------------------|--------|
| 1     | EPM <sup>b</sup>  |                   | Enter  |

a. Dependent Variable: SAF

b. All requested variables entered.

**Model Summary**

| Model | R                 | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| 1     | .494 <sup>a</sup> | .245     | .230              | .66074                     |

a. Predictors: (Constant), EPM

**ANOVA<sup>a</sup>**

| Model        | Sum of Squares | df | Mean Square | F      | Sig.              |
|--------------|----------------|----|-------------|--------|-------------------|
| 1 Regression | 7.206          | 1  | 7.206       | 16.506 | .000 <sup>b</sup> |
| Residual     | 22.266         | 51 | .437        |        |                   |
| Total        | 29.472         | 52 |             |        |                   |

a. Dependent Variable: SAF

b. Predictors: (Constant), EPM

**Coefficients<sup>a</sup>**

| Model |            | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | t     | Sig. |
|-------|------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
|       |            | B                           | Std. Error | Beta                      |       |      |
| 1     | (Constant) | .705                        | .735       |                           | .959  | .342 |
|       | EPM        | .811                        | .200       | .494                      | 4.063 | .000 |

a. Dependent Variable: SAF

**Variables Entered/Removed<sup>a</sup>**

| Model | Variables Entered | Variables Removed | Method |
|-------|-------------------|-------------------|--------|
| 1     | EPM <sup>b</sup>  |                   | Enter  |

a. Dependent Variable: TFS

b. All requested variables entered.

**Model Summary**

| Model | R                 | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| 1     | .626 <sup>a</sup> | .392     | .380              | .47805                     |

a. Predictors: (Constant), EPM

**ANOVA<sup>a</sup>**

| Model |            | Sum of Squares | df | Mean Square | F      | Sig.              |
|-------|------------|----------------|----|-------------|--------|-------------------|
| 1     | Regression | 7.516          | 1  | 7.516       | 32.889 | .000 <sup>b</sup> |
|       | Residual   | 11.655         | 51 | .229        |        |                   |
|       | Total      | 19.171         | 52 |             |        |                   |

a. Dependent Variable: TFS

b. Predictors: (Constant), EPM

**Coefficients<sup>a</sup>**

| Model |            | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | t    | Sig. |
|-------|------------|-----------------------------|------------|---------------------------|------|------|
|       |            | B                           | Std. Error | Beta                      |      |      |
| 1     | (Constant) | .417                        | .532       |                           | .785 | .436 |



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية  
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي  
جامعة محمد بوضياف بالمسيلة  
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير  
قسم : **علوم التسيير**



المسيلة في: **2023/106/108**

رقم: **2023/159**

إلى السيد: **عبدنور وهدية بن عبد النبي**  
المسيلة

الموضوع: طلب مساعدة الطلبة على إجراء الترخيص الميداني.

سيدي المحترم، تحية طيبة و بعد...

في إطار افتتاح الجامعة على محيطها الاقتصادي والإداري، ومن أجل مساعدة الطلبة في إعداد مذكرات التخرج، التي تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في شعبة: **علوم التسيير**، تخصص: **سياحة و ترفيه**، **المسيلة**، فإنه يشرفنا أن نطلب من سيادتكم مساعدة الطلبة المذكورين في الجدول أدناه، على إجراء ترخيصهم الميداني بؤسستكم. تقبلوا منا فائق التقدير والاحترام.

الطلبة:

| الرقم  | الاسم واللقب | رقم بطاقة الطالب              | رقم ب.ت. و/ر. ب. | الإمضاء                     |
|--|--------------|-------------------------------|------------------|-----------------------------|
| 01   | اسراء مالك   | 181835076410                  | 20281601         |                             |
| 02   | آية بن حليلة | 181835081512                  | 208265514        |                             |
| عنوان المذكرة: <b>دور نظام الدفع الإلكتروني في تحسين المعاملات المالية دراسة حالة بربذ الحزائر</b> |              |                               |                  |                             |
| المشرف (الاسم و اللقب و الإمضاء)   |              | هيئة الترخيص (الإمضاء والختم) |                  | رئيس القسم (الإمضاء والختم) |
| د. عساي نور الدين<br>  |              | <br><b>إمضاء: ملوكي ياسين</b> |                  | <br>                        |

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

Université Mohamed Boudiaf a M'sila

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد بوضياف بالمسيلة

Faculté des Sciences Économiques, Commerciales et  
des Sciences de Gestion



كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

Département: .....

قسم: علوم التسيير

## تصريح شرفي

بالالتزام بمعايير الأمانة والنزاهة العلمية في إنجاز مذكرة الماستر

أنا الممضي اسفله:

الطالب (ة): جمال ياسر المولود (ة) بتاريخ: 30 جوان 2000 ب: المسيلة  
الحامل لبطاقة التعريف الوطنية (أ.و.س.) رقم: 209154448 الصادرة بتاريخ: 2023/04/24 عن: بلدية المسيلة  
المسجل بالسنة الثانية ماستر شعبة: علوم التسيير تخصص: إدارة مالية خلال السنة الجامعية: 2022/2023  
والمعد للمذكرة التي تحمل عنوان:

دور نظام الدفع الإلكتروني في تحسين جودة الخدمات المالية  
دواسة حالة: بنك الجزائر - بالمسيلة

أصرح بشرفي أنني التزمت بمراعاة معايير الأمانة والنزاهة العلمية المطلوبة في إنجاز المذكرة المذكورة أعلاه.

حرر بتاريخ: 2023/06/05

التوقيع والبصمة

M. ALK

## تصريح شرفي

بالالتزام بمعايير الأمانة والنزاهة العلمية في إنجاز مذكرة الماستر

أنا الممضي اسفله:

الطالب (ة): ..... هبة حليمة آسية ..... المولود(ة) بتاريخ: 1999/07/26 ب: حمام الخلدنة .....  
الحامل لبطاقة التعريف الوطنية (أور.س.) رقم: 2022.6.5.51.4 الصادرة بتاريخ: 2022/09/15 عن: بلدية حمام الخلدنة  
المسجل بالسنة الثانية ماستر شعبة: علوم التسيير ..... تخصص: إدارة هابلية ..... خلال السنة الجامعية: 2023/2022  
والمعد للمذكرة التي تحمل عنوان:

دور نظام الدفع الإلكتروني في تحسين جودة الخدمات المالية

دراسة حالة: بريد الجزائر بالمسيلة

أصرح بشرفي أنني التزمت بمراعاة معايير الأمانة والنزاهة العلمية المطلوبة في إنجاز المذكرة المذكورة أعلاه.

حرر بتاريخ: 2023/06/05

التوقيع والبصمة