


## تقييم جودة خدمات الدفع الإلكتروني في الجزائر

الرايس مراد<sup>1</sup> (\*)

<sup>1</sup> دكتور، أستاذ محاضر -أ-، (جامعة عمار ثلجي -الأغواط، مخبر دراسات التنمية الاقتصادية)، (الجزائر)

r.merrad@lagh-univ.dz ✉

 <https://orcid.org/0009-0000-0819-2199>

تاريخ النشر: 2024/12/16

تاريخ القبول: 2024/11/17

تاريخ الاستلام: 2024/10/11

### ملخص:

ندرس في هذا البحث موضوعا مهما وهو تأثير أبعاد جودة الخدمة على خدمة الدفع الإلكتروني والعلاقة بينهما، ولتحقيق ذلك قمنا بتوزيع إستبيان على عينة من المستخدمين، وقد كشفت الدراسة أن جميع مكونات قيم جودة الخدمة كانت في مستوى متوسط.

كما إستخدمنا في دراستنا تحليل الانحدار البسيط، وحددنا أن ثلاثة أبعاد فقط (الاعتمادية، والضمان والتعاطف) أثرت بشكل كبير في جودة الدفع الإلكتروني، في حين لم تظهر الأبعاد الأخرى (الملموسية والاستجابة) أي تأثير كبير.

**كلمات مفتاحية:** الدفع الإلكتروني، التجارة الإلكترونية، البطاقات البنكية، الصيرفة الإلكترونية، الجزائر.

**تصنيف JEL:** O30, L81, G20, E50.

## Evaluation of the quality of E-payment services in Algeria

1<sup>st</sup> Rais Merrad <sup>1(\*)</sup>

<sup>1</sup>Associate Professor A, (University of Laghouat, Economic development studies laboratory) (Algeria)

✉ [r.merrad@lagh-univ.dz](mailto:r.merrad@lagh-univ.dz)

ORCID (recommended)  : <https://orcid.org/0009-0000-0819-2199>

Received: 11/10//2024

Accepted: 17/11/2024

Published: 16/12/2024

### Abstract:

we study in this research an important topic, it is the impact of service quality's dimensions on e-payment service, and the relationship between them. to achieve this, we distributed a survey to a sample of users. the study revealed that all components of service quality values were at a moderate level.

furthermore, in our study, we used simple regression analysis, identified that only three dimensions (reliability, assurance and empathy) significantly influenced in e-payment quality. conversely, the other dimensions (tangibility and responsiveness) showed no significant impact.

**Keywords:** E-payment, E-commerce, bank cards, E- banking. Algeria.

**JEL classification codes:** O30, L81, G20, E50.

**1. مقدمة:**

تتعاضم اليوم أهمية منظومة الدفع الإلكتروني في الاقتصاد العالمي خاصة مع ولولج تكنولوجيا المعلومات مختلف مناحي الحياة -الاقتصادية منها بصفة عامة والمالية على وجه الخصوص- وما كان له من أثر إيجابي على أداء الإقتصاديات الحديثة فالمال هو قوام أي إقتصاد، والجزائر كغيرها من الدول تسعى جاهدة لتكثيف منظومتها المالية مع هذه التغيرات قد المستطاع وهذا ما نلمسه جديا في مختلف خطابات الحكومة والإجراءات المتخذة على أرض الواقع منذ سنوات.

لهذا كان لزاما للحكم على هذه المجهودات المبذولة؛ القيام بدراسات وبحوث تقييمية لها حتى نعرف مكان القوة فيها وكذا السلبيات من أجل تذليل الصعاب وتصحيح النقائص التي إعترتها، وعليه كانت إشكالية البحث تتمحور حول التساؤل التالي:

**هل هناك أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد جودة الخدمة على نظم الدفع الإلكتروني في الجزائر لأفراد عينة الدراسة عند مستوى معنوية  $\alpha = 0.05$ ؟**

من الإشكالية الرئيسية تنبثق التساؤلات الفرعية للدراسة والتي تتعلق بكل بعد على حدا فكانت:

1. هل هناك أثر إيجابي لبعد الملموسية على جودة نظم الدفع الإلكتروني عند مستوى معنوية  $\alpha = 0.05$ ؟
2. هل هناك أثر إيجابي لبعد الإعتمادية على جودة نظم الدفع الإلكتروني عند مستوى معنوية  $\alpha = 0.05$ ؟
3. هل هناك أثر إيجابي لبعد الإستجابة على جودة نظم الدفع الإلكتروني عند مستوى معنوية  $\alpha = 0.05$ ؟
4. هل هناك أثر إيجابي لبعد التوكيد على جودة نظم الدفع الإلكتروني عند مستوى معنوية  $\alpha = 0.05$ ؟
5. هل هناك أثر إيجابي لبعد التعطف على جودة نظم الدفع الإلكتروني عند مستوى معنوية  $\alpha = 0.05$ ؟

**الهدف من الدراسة:** بناء على ما سبق يتضح لنا جليا الهدف من القيام بهذا البحث حيث يسمح لنا من معرفة الدور المحوري لنظم الدفع الإلكتروني في الإقتصاد الوطني، وكذا القيام بتقييم لتشخيص الوضع الراهن ومعرفة السلبيات لتفاديها مستقبلاً والتركيز على الإيجابيات وتثمينها في المشاريع اللاحقة في بنية الإقتصاد الرقمي الجزائري.

**منهج الدراسة:** أما فيما يخص المنهج المتبع في الدراسة فلقد إعتدنا منهج الوصفي في تحديد أبعاد الموضوع العلمية حسب ما تم التطرق له في مختلف الكتب والأعمال العلمية المختلفة، كما إعتدنا كذلك على المنهج التحليلي في الجانب التطبيقي بحيث قمنا بتصميم إستبيان يمكن من خلاله الحكم على التجربة الجزائرية في الدفع الإلكتروني، حيث إستعنا بالبرنامج الإحصائي JASP **المفتوح المصدر** في تحليل مختلف النتائج المتوصل إليها.

## 2. ماهية الدفع الإلكتروني

1.2- مفهوم الدفع الإلكتروني: يعود الفضل لظهور الدفع الإلكتروني لنمو التجارة الإلكترونية في العالم خلال العقود الثلاثة الماضية من القرن العشرين، لكن رغم حداثة هذا المصطلح إلا أن لم يحظى بتعريف واحد ما بين الباحثين اللذين تناوله لهذا سندرج أكثر من تعريف:

أ- يعرف الدفع الإلكتروني: "على أنه عملية تحويل الاموال التي هي في الأساس ثمن السلعة أو خدمة بطريقة رقمية أي باستخدام أجهزة الكمبيوتر، وإرسال هذه البيانات عبر خط تليفوني أو شبكة ما أو أي طريقة لإرسال البيانات." (قرومي حميد وضحاك نجية، 2014، صفحة: 141).

ب- يُعرّف الدفع الإلكتروني بأنه أي نوع من الدفع يتم إلكترونياً باستخدام الأجهزة الرقمية وشبكة الإنترنت، دون الحاجة إلى التعامل المباشر مع النقد أو الشيكات، ويشمل ذلك مجموعة واسعة من الوسائل مثل: (محمد رجب، 2024)

- بطاقات الائتمان والخصم (Credit and Debit Cards)؛
- المحافظ الإلكترونية (E-wallets)؛
- التحويلات البنكية الإلكترونية (Electronic Bank Transfers)؛
- المدفوعات عبر الهواتف المحمولة (Mobile Payments)؛
- العملات المشفرة (Cryptocurrencies).

أما حسب المجلس الاقتصادي الفرنسي فيعرف الدفع الإلكتروني بأنه " مجموعة التقنيات المعلوماتية المغناطيسية أو الإلكترونية التي تسمح بتحويل الأموال دون دعامة ورقية والتي تنتج عنها علاقة ثلاثية بين البنك والبائع والمستهلك". (رتيبة تفتوتي، 2019، صفحة: 77).

وحتى يكون بالمقدور القيام بالدفع الإلكتروني يتوجب ما يلي: (انظر جدول رقم 01)

### جدول 1:

#### حسابات التجار اللازمة لقبول وسائل الدفع الإلكترونية

وسيلة الدفع	نوع حساب التاجر
بطاقة الدفع	يتطلب قبول مدفوعات البطاقة حساب لدى بنك أو مستحود غير مصرفي أو وسيط قبول.
النقود الإلكترونية	لقبول مدفوعات الأموال الإلكترونية، يحتاج التاجر عادةً إلى حساب تاجر لدى جهة إصدار الأموال الإلكترونية
تحويل الأموال إلكترونياً	لقبول دفعات التحويل الإلكتروني من حساب إلى حساب، يحتاج التاجر إلى حساب مصرفي تجاري، اعتماداً على حجم التاجر وحجم العمل.
جميع الأدوات الثلاثة السابقة	عندما يكون هناك إمكانية التشغيل البيئي عبر أدوات متعددة، يمكن للتاجر امتلاك حساب معاملة مقدم من بنك أو مؤسسة غير مصرفية لتلقي المدفوعات الإلكترونية.

المصدر: (World Bank Group, 2022 , p. :09.)

وعليه فنظم الدفع الإلكترونية هي وسيلة لإجراء المعاملات أو دفع أثمان السلع والخدمات من خلال الوسائط الإلكترونية المالية دون استخدام الشيكات أو النقد الكلاسيكي المتعارف عليه، كما يطلق

عليها أيضا نظم الدفع عبر الإنترنت. والجدير بالذكر أن المشرع الجزائري يمنع منعا باتا التعامل بالعملات المشفرة لمجهولية مصدرها.

ويتم عادة التفرقة بين المدفوعات الإلكترونية حسب الأطراف المكونة لها كما في الجدول رقم 02 أدناه

### جدول 2:

#### أطراف المدفوعات الإلكترونية

الدافع	المستفيد	فرد	مؤسسة	جهة حكومية
فرد		P2P	P2B	P2G
مؤسسة		B2P	B2B	B2G
جهة حكومية		G2P	G2B	G2G

ملاحظة: حكومة G = Government , مؤسسة B = Business , فرد P = Person

المصدر: (World Bank Group, 2022 , p. :11.)

## 2.2- مميزات الدفع الإلكتروني: أصبح الدفع الإلكتروني أحسن خيار للأفراد والمؤسسات على حد

سواء وذلك للمزايا التي يقدمها وأهمها ما يلي: (محمد رجب، 2024)

– **السرعة والكفاءة:** حيث تتم المعاملة في ثوانٍ معدودة دون الحاجة إلى انتظار المصادقة اليدوية أو التّحقق من الشيكات.

– **الأمان والحماية:** تتميز معظم وسائل الدفع الإلكتروني بمستوى عالي من الأمان والحماية، حيث تُستخدم التقنيات التشفيرية لحماية معلومات المُستخدمين ومنع التزوير والاحتيال.

– **السهولة والمرونة:** يُمكن إجراء الدفع الإلكتروني في أيّ وقتٍ ومن أيّ مكانٍ في العالم، طالما توفرت اتّصالًا بشبكة الإنترنت. كما يُتيح للمستخدمين متابعة معاملاتهم وإدارتها بشكلٍ سهلٍ ومرن.

– **توفير التكاليف:** المرتبطة بمعالجة الشيكات والتّقد، بالإضافة إلى توفير وقت وجهد الموظّفين.

– **دعم النمو الاقتصادي:** يُساهم إنتشار الدفع الإلكتروني في تعزيز النمو الاقتصادي من خلال زيادة حجم التجارة الإلكترونية وتشجيع الإستثمار.

## 3.2- أسباب إنتشار الدفع الإلكتروني: هناك جملة من العوامل التي أدت لتطور وإعتماد الدفع الإلكتروني

عبر العالم يمكن ذكرها بإختصار في العناصر التالية: (عبد الرحيم وهيبة، 2010، الصفحات: 188-195).

أ- كبر حجم التعاملات عبر شبكة الأنترنت، فهي السبب الأول والأساسي لإنتشار مختلف أنماط الأعمال الإلكترونية في العالم؛

ب- ظهور البنوك الإلكترونية وتقديم خدماتها المصرفية الجديدة عبر الشبكة (Mobile Banking)؛

ج- الحوكمة الإلكترونية وتطبيقها في مختلف بلدان العالم كآلية للإصلاحات الاقتصادية في حسن التسيير والقضاء على الفساد؛

د- إنتشار ونمو التجارة الإلكترونية بصورة ملفتة، مما يقضي بضرورة إعتماد نظم الدفع الإلكترونية لأنها شريان الاقتصاد الرقمي؛

هـ- الإستفادة من وسائل الأمان المبتكرة عبر شبكة الأنترنت مقارنة مع نظم الدفع التقليدية؛

و- ظهور منظمات ومؤسسات عالمية في مجال المدفوعات الإلكترونية والتي تلزم الدول بإعتماده كجزء من منظومة الإصلاح داخل أي بلد.

#### 4.2- عوامل نجاح وسائل الدفع الإلكتروني: نوجزها في: (لعلاوي أحمد خير الدين، 2022، صفحة: 05).

أ- توفر البنية الأساسية والتقنية بحيث تعد وسائل الاتصال الركيبة الأساسية التي يمكن أن تؤدي إلى إنتشار تقنيات الدفع الإلكتروني وتسمح بضمان أعمال الكترونية ذات مردودية؛

ب- توفر المتطلبات القانونية والتنظيمية، حيث تعتبر هذه الأخيرة أمر بالغ الأهمية للسير الفعال الوسائل الدفع الإلكتروني، ويتطلب خلق البيئة القانونية تكاتف جهود كل من الحكومة وقطاع الأعمال والمستهلكين؛

ج- إعداد الموارد البشرية المؤهلة والمتخصصة وذلك لما لها من دور كبير في تحسين أداء الخدمات المصرفية؛

د- الكفاءة الأدائية لكافة الوظائف والأنشطة التقنية والمالية والتسويقية والقانونية ذات العلاقة بالأعمال المصرفية الإلكترونية؛

هـ- الريادية والتكيف مع المستجدات وإقتناص الفرص المتاحة؛

و- إتاحة الدفع الإلكتروني عبر الموبايل سيساهم وبقوة في تطوير هذه الأخيرة؛

ز- ضرورة التوعية بأهمية وسائل الدفع الإلكتروني كبديل عن إستعمال الدفع النقدي (الكاش).

### 3. الجهات الإدارية المنظمة لخدمات الدفع الإلكتروني بالجزائر

الجزائر كغيرها من دول العالم تسعى دائما لتطوير منظومتها المصرفية بما يتماشى مع التطورات الحاصلة في ميدان البنوك حتى تكون هذه الأخيرة عند حسن ظن مواطنيها، وقادرة على خوض تحديات العصر الرقمي.

**1.3 شركة النقد الآلي والعلاقات التلقائية بين البنوك SATIM:** تأسست في 1995 بمبادرة من المجتمع المصرفي، شركة النقد الآلي والعلاقات التلقائية بين البنوك، إنها المشغل للدفع الإلكتروني بين البنوك في الجزائر للبطاقات المحلية والدولية، حيث تعمل كواحدة من الأدوات التقنية لدعم برنامج تطوير وتحديث البنوك وخاصة تعزيز وسائل الدفع عن طريق البطاقة، تجمع ساتيم 18 عضواً في شبكة الدفع الإلكترونية بين البنوك الخاصة به، والتي تتكون من 18 بنكاً بما في ذلك 06 بنوك عامة و 11 بنكاً خاصاً بالإضافة إلى بريد الجزائر. شهدت ساتيم تطوراً كبيراً ونمواً مستداماً في خدماتها في السنوات الأخيرة. إلى يومنا هذا، تم توصيل أكثر من 1351 جهاز صراف آلي و 40000 محطة دفع إلكترونية متصلة بخوادمها، إضافة إلى هذا 274 موقعاً تجارياً على الويب يعمل على منصته ويرجع هذا النمو بشكل أساسي إلى تأثير بطاقة البنك التجاري الدولي على العادات الشرائية للمواطنين الجزائريين. (الموقع الرسمي لـ satim، 2024)

أما المهام الأساسية لهذه الشركة فتتمثل في: تحديث تقنيات البنوك، تطوير تسيير النقد ما بين البنوك، عصرنة طرق الدفع، ترقية المعالجة بين البنوك، أما الأعمال التي تضطلع بها شركة فهي إدماج

الموزعات الآلية (DAP) في البنوك التي تشرف عليها، صناعة البطاقات البنكية الخاصة بالسحب حسب المقاييس المعمول بها دولياً وطبع الإشارة السرية، الربط بين الموزعات الآلية (DAP). (ميموني نسرين وفريد بن طالبي، 2021، الصفحات: 116-117).

**2.3 الشركة الجزائرية لخدمات الصيرفة الإلكترونية AEBS:** أنشأت هذه الشركة في جانفي 2004 بإتفاق بين المجموعة الفرنسية DIAGRAM EDI الرائدة في مجال البرمجيات المتعلقة بالصيرفة الإلكترونية وأمن تبادل البيانات المالية وثلاث مؤسسات جزائرية هي: MAGACTMULTIMEDIA, SOFT ANGINERING ومركز البحث في الإعلام العلمي والتقني CERIST، هدفها هو تحقيق الصيرفة الإلكترونية على الخط في الجزائر، حيث تقدم الشركة خدماتها المتعلقة بالمصارف عن بعد، والمتعلقة بـ: تسير وأمن تبادل البيانات المالية لجميع البنوك والمؤسسات المالية باختلاف زبائنها، بتقديم تشكيلة من الخدمات بدرجة عالية من الأمن والسلامة في أداء العمليات الإلكترونية. (ميموني نسرين وفريد بن طالبي، 2021، صفحة: 118).

لقد نتج عن هذه الجهود الوطنية مع المؤسسات الدولية المتخصصة خاصة البنك العالمي في مجال الدفع الإلكتروني إنشاء نظام الدفع الفوري للمبالغ الكبيرة RTGS والذي يسمح بتسويات المعاملات المالية الكبيرة في الوقت اللحظي، كما لا ننسى كذلك إنشاء نظام الدفع الشامل الذي يسمح للبنوك بمعالجة وتبادل كل وسائل الدفع مهما كانت شكلها دون قيود أو مشاكل وهذا ما سوف يسهل عملية تسوية المعاملات بين الأطراف المتعاملين.

**3.3 تجمع النقد الآلي GIE Monétique:** يعتبر هذا التجمع بمثابة جهاز إداري شامل يشرف على التعاملات النقدية الإلكترونية بالجزائر وبالتالي فهو ترجمة فعلية لسعي الحكومة نحو عصرنة المنظومة المصرفية خاصة بما يخدم الإقتصاد الجزائري منذ نشأته في جوان 2014، حيث أن هدفه هو ترقية النقد الآلي عن طريق تعميم إستعمال وسائل الدفع الإلكتروني.

وحسب ما جاء في موقعه الرسمي يتكون تجمع النقد الآلي من 19 عضو منخرط منهم 18 بنك وبريد الجزائر. يساهم فيه بنك الجزائر كعضو غير منخرط للتأكد من مدى تطابق المنظومات ووسائل الدفع، والمعايير المطبقة في هذا المجال، طبقاً للتنظيم الساري، حيث يشرف تجمع النقد الآلي على قيادة نظام النقد الآلي من خلال الوظائف الأساسية التالية: (الموقع الرسمي، 2024)

أ- إدارة المواصفات والخصائص والمعايير في مجال النقد الآلي.

ب- تعريف المنتجات النقدية البنكية وقواعد تطبيقها العملية.

ج- تسيير الأرضية التقنية للتوجيه.

د- المصادقة.

هـ- تسيير الأمن.

أما فيما يخص أعضاء هذا التجمع فقد شمل كل المؤسسات المالية بالإقتصاد الجزائري وهي: بريد الجزائر، بنك التنمية المحلية، بنك البركة، البنك الخارجي الجزائري، القرض الشعبي الجزائري، بنك



ABC، البنك الوطني الجزائري، بنك الخليج الجزائر، بنك الإسكان الجزائر، مصرف السلام، البنك العربي، الصندوق الوطني للتوفير والإحتياط، بنك التنمية الريفية، BNP PARIBAS EIDjazai، SOCIETE GENERALE ALGERIE، NATIXIS Algérie، FRANSABANK ELDJAZAIR SPA، TRUST BANK ALGERIE، بنك الجزائر. كمل يعمل هذا التجمع مع شبكات الدفع العالمية المعروفة ك: فيزا، ماستر كارد، جي سي بي، أمكس، يوني باي... إلخ والتي تسمح بإجراء مدفوعات نقدية إلكترونية عالمية.

#### 4. تطور حجم المدفوعات الإلكترونية بالجزائر

4-1- خدمات الدفع الإلكتروني المتوفرة بالجزائر: لقد سمحت الجهود السابقة الذكر داخل الاقتصاد الجزائري إلى توفير مجموعة من الخدمات المتعلقة بالدفع الإلكتروني للأعوان الإقتصاديين وهي: (عبد الهادي مسعودي، 2019، الصفحات: 174-179).

- أ- بطاقة السحب ما بين البنوك (CIB)، وهي متاحة لدي جميع المؤسسات المالية بالجزائر.
- ب- الدفع عن طريق بطاقة بين البنوك (CIB)، وهو جزء من مشروع لتحديث نظام الدفع الشامل، ويمكن للزبون حامل البطاقة المحلية (CIB) دفع ثمن المشتريات من السلع والخدمات عبر الشبكة.
- ج- البطاقات الدولية، تتيح بعض البنوك العاملة بالجزائر بطاقات دولية تسمح بإجراء العمليات بالعملة الصعبة على الموزعات الآلية للأموال ونقاط البيع الإلكترونية (DAB/TPE)، وعلى شبكة الإنترنت في جميع دول العالم، ولعلهما بطاقة الفيزا الدولية Visa Card، وبطاقة الماستر كارد MasterCard، وبطاقة أمريكيان اكسبرس Carte Amex.
- د- البطاقة البريدية الذهبية، وهي خدمة حصريّة من بريد الجزائر لزيائنه مطابقة لمعيار الأمان الدولي EMV، تسمح هذه البطاقة لصاحبها أن يجري مختلف العمليات (سحب، شراء، دفع) عبر كل أرجاء القطر الجزائري ولهذه البطاقة قبول عام نظرا للخدمات الحيدة التي تقدمها.
- ج- كما هناك بطاقات دفع أخرى لتسوية مستحقات الوقود والتي توفرها شركة نفضال لزيائنها لكنها حاليا متوفرة للمؤسسات فقط.
- هـ- الدفع عبر الهاتف النقال، وهي خدمة وفرتها مختلف البنوك ومؤسسة بريد الجزائر، حيث يمكن للزبون تحميل تطبيق الخاص بالمؤسسة التابع لها على هاتفه الذكي ومن خلال هذه التطبيقات يمكنه القيام بمختلف العمليات المالية (سحب، دفع وتحويل أموال) في معاملته المالية بكل يسر.

#### 4-2- حجم المدفوعات الإلكترونية بالجزائر: حسب آخر الإحصائيات الصادرة عن التجمع النقد

الآلي لخمس السنوات الأخيرة، فإن حجم المدفوعات الإلكترونية بالجزائر يعرف تطور ملحوظا من فترة لأخرى حسب ما يأتي بيانه.



## جدول 3:

## تطور حجم المدفوعات الإلكترونية بالجزائر (2020-2023)

2023	2022	2021	2020	بيان / السنة
8400869	7490626	6993135	4210284	هاتف/اتصالات
371317	195490	72164	11350	نقل
36996	23571	8372	4845	تأمين
640485	302273	120841	85676	مصدر فواتير
4086659	153957	155640	68395	خدمة ادارية
1055672	705114	457726	213175	خدمات
51154	24169	13468	235	بيع السلع
708212	152925	0	0	رياضة وترفيه
15351354	9048125	7821346	4593960	العدد الإجمالي للمعاملات
32196672024,03	18151104423,96	11176475535,68	5423727074,80	المبلغ الإجمالي(دج)

المصدر: الموقع الرسمي للتجمع النقدي الألي <https://giemonetique.dz>

## جدول 4:

## تطور حجم المدفوعات الإلكترونية بالجزائر (السداسي الأول-2024)

جويلية	جوان	ماي	أفريل	مارس	فيفري	جانفي	البيان
828259	754935	803057	814731	880653	649587	813293	هاتف/اتصالات
59908	61110	60974	57677	54943	45421	47466	نقل
12049	2608	2275	10306	1758	1690	8472	تأمين
97939	103149	143622	72326	139695	84186	63462	مصدر فواتير
785710	4188	4123	2023	1749	1164	1252	خدمة إدارية
105636	105365	96662	100028	100081	89888	67500	خدمات
9812	7242	8443	8553	6677	5702	6365	بيع السلع
0	33465	2703	112425	90232	33802	61278	رياضة وترفيه
1899313	1072062	1121859	1178069	1275788	911440	1069088	عدد المعاملات
4295160745,83	3525863073,77	3718620152,02	3666012667,57	3608383466,57	2731025550,91	3007423813,89	المبلغ الإجمالي (دج)

المصدر: الموقع الرسمي للتجمع النقدي الألي <https://giemonetique.dz>

توضح الأرقام الواردة في الجدول رقم 03 أعلاه، أن هناك إرتفاع ملحوظ جدا في حجم المدفوعات الإلكترونية من سنة لأخرى -في بعض الأحيان هناك زيادات مضاعفة-، وهذا ما يعكس الإقبال الكبير في إعتقاد هذه الطريقة لتسوية مختلف المعاملات المالية من طرف الأعوان الاقتصادية وهذا راجع

بالطبع للقبول العام الذي تحظى به لدى جمهور المتعاملين الاقتصادية (زبائن، مؤسسات، حكومة) نظرا للمزايا السالفة الذكر.

أما فيما يخص الإحصائيات الخاصة بالسداسي الأول لسنة 2024 فهي ملخصة في الجدول رقم 04 والتي تؤكد هي الأخرى نمو حجم المدفوعات المرتفع من شهر لآخر بشكل متزايد.

كما تجدر الإشارة أن هذه الإحصائيات تشمل تعاملات البنوك و بريد الجزائر، كما تشمل كذلك نشاطا الدفع على محطة الدفع الإلكتروني وأجهزة الصرف الآلي البيبنكية، وكذلك بواسطة الهواتف الذكية.

## 5. جودة الخدمة وأبعادها

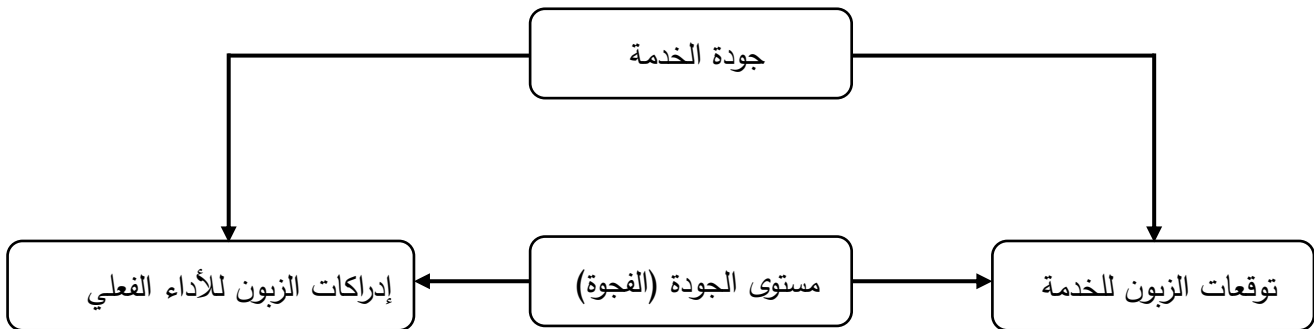
إن الحديث عن مدى فعالية وجدوى نظم الدفع الإلكتروني داخل أي إقتصاد يتطلب حتما التطرق لجودة الخدمات المتعلقة بهذه النظم لدى الحكومة والأفراد أو المواطنين على حد سواء، لهذا سنخصص هذا الجزء من البحث للحديث عن مفهوم جودة الخدمة والعناصر المتعلقة بها والتي تسمح لنا على أساسها ببناء دراستنا الميدانية والمتعلقة بوجهة نظر الزبائن أو المستخدمين حول الدفع الإلكتروني بالجزائر.

**5-1- مفهوم جودة الخدمة:** تجدر الإشارة هنا إلى أن مصطلح "جودة الخدمة" Quality Service " أختلف في تحديد معناه من باحث لآخر حسب وجهة نظر كل واحد. وتنشأ هذه الصعوبة في تعريفها من السمات المميزة للخدمات مقارنة مع السلع المادية الملموسة.

حيث عرف " Christian Gronroos " أن جودة الخدمة كما يدركها العميل لها بعدان - البعد الفني أو بعد النتيجة وبعد الوظيفة المتعلق بالعملية. أما " A. Parasuraman, Valarie A. Zeitham and L. Berry " فقد عرفوا جودة الخدمة على أنها "تقديم خدمة ممتازة أو متفوقة مقارنة بتوقعات العميل". (N. Ramya, A Kowsalya & K. Dharanipriya, 2019, pp. 38-39.) وتميل غالبية التعريفات الحديثة لجودة الخدمة على أنها " معيار لدرجة تطابق الأداء الفعلي للخدمة مع توقعات الزبائن لهذه الخدمة "، وذلك على النحو الذي يعرضه الشكل التالي. (قاسم نايف علوان

### الشكل رقم 1:

#### مفهوم جودة الخدمة



المصدر: (قاسم نايف علوان المحياوي، 2006، صفحة: 90).

وعليه ف جودة الخدمة = إدراك الزبون للأداء الفعلي - توقعات الزبون المستوى الاداء

وعليه نكون أمام ثلاث حالات هي: (قاسم نايف علوان المحياوي، 2006، الصفحات: 90-91).

- أ- **الخدمة العادية**: عندما يتساوى إدراك الزبون الأداء الخدمة مع توقعاته المسبقة عنها.
- ب - **الخدمة الرديئة**: عندما يتدنى الأداء الفعلي للخدمة عن مستويات التوقعات بالنسبة لها.
- ج - **الخدمة المتميزة**: تتحقق عندما يفوق أو يتجاوز الاداء الفعلي للخدمة توقعات الزبائن لها.
- وتبقى الحالة الثالثة هي المطلوبة دائماً وبصفة مستمرة في أداء أي مؤسسة حتى تتميز في أدائها عن منافسيها حتى تحافظ وتوسع حصتها السوقية.

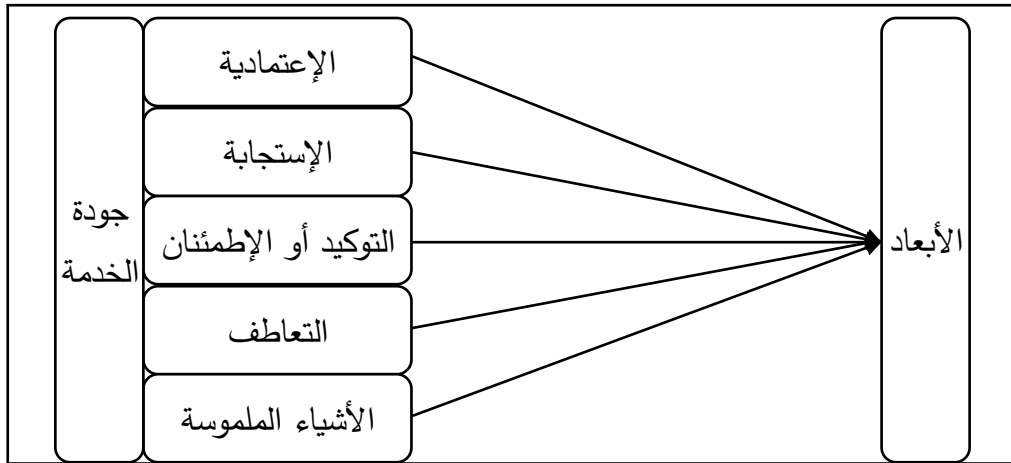
## 5-2- محددات جودة الخدمة: حسب التصور الذي طرحه كل من: Berry و Zeithaml

و Parasuraman هناك خمسة أبعاد متفق عليها وهي: (عبد الحميد نعيجات، 2019، صفحة: 23).

- أ- **الأشياء الملموسية (Tangibles)**: والتي تشتمل على جميع العناصر المادية للخدمة من معدات وأجهزة المبنى، المظهر الخارجي للعمال، الديكور الداخلي لمكان تقديم الخدمة ... إلخ
- ب- **الإعتمادية (Reliability)**: والتي تتمثل في درجة الاعتماد على مقدم الخدمة ودقة إنجازه.
- ت- **الاستجابة (Responsiveness)**: وتتمثل في سرعة الإنجاز ومستوى المساعدة المقدمة للزبون.
- ث- **التوكيد أو الإطمئنان (Assurance)**: والذي يمثل جوانب الشعور بالاطمئنان في التعامل مع المؤسسة الخدمية بالإضافة إلى درجة معرفة وخبرة العمال وقدرتهم على كسب الثقة والأمان لدى زبائنهم.
- ج- **التعاطف (Empathy)**: يشير إلى العناية بالزبون ورعايته بشكل خاص، والاهتمام بمشاكله مع العمل على إيجاد حلول لها، بالإضافة إلى غمر الزبون بشتى أنواع العطف والود.
- وعليه فمصطلح جودة الخدمة ليس مستقلاً بذاته، من خمسة أبعاده كما في الشكل (01)

### الشكل 1:

#### يوضح محددات جودة الخدمة



المصدر: (N. Ramya, A Kowsalya & K. Dharanipriya, 2019, p. :40.)

إن ما ينبغي الإشارة إليه أن الجودة بصفة عامة ليست صدفة أبداً؛ إنه دائماً نتيجة جهد ذكي كما قال جو راسكن John Ruskin، وعليه فهي ليست شيئاً شاذاً (عشوائياً) بل هي نتيجة لجهود متعمدة

ومخططة ومنهجية. ولا بد أن يبذل المنتجون مثل هذه الجهود عمداً. ولا بد وأن تترجم هذه الإرادة، أو بالأحرى الحماسة لإنتاج سلع ذات جودة، إلى سياسة (يفضل أن تكون موثقة). ولتنفيذ هذه السياسة، لا بد من القيام بممارسة تخطيط الجودة. ولا بد وأن يتم تحديد مستوى الجودة المطلوب تحقيقه والطريقة لتحقيق هذه الجودة بوضوح عند الضرورة. (S. P. Mukherjee, 2019, p. :02.)

## 6- الدراسة التطبيقية

**6-1- منهج وأدوات الدراسة التطبيقية:** في الشق التطبيقي من هذا البحث تم القيام بدراسة ميدانية حيث تم الإستعانة بالإستمارة الإلكترونية لمجمع المعلومات، بحيث بلغت عينة الدراسة 162 مفردة. كما إستعنا في تحليلها وإختبار الفرضيات على برنامج الإحصائي **مفتوح المصدر** JASP الإصدار 0.19.1.0 للقيام بمختلف الإختبارات الإحصائية التي إعتدنا عليها للوصول لنتائج الدراسة.

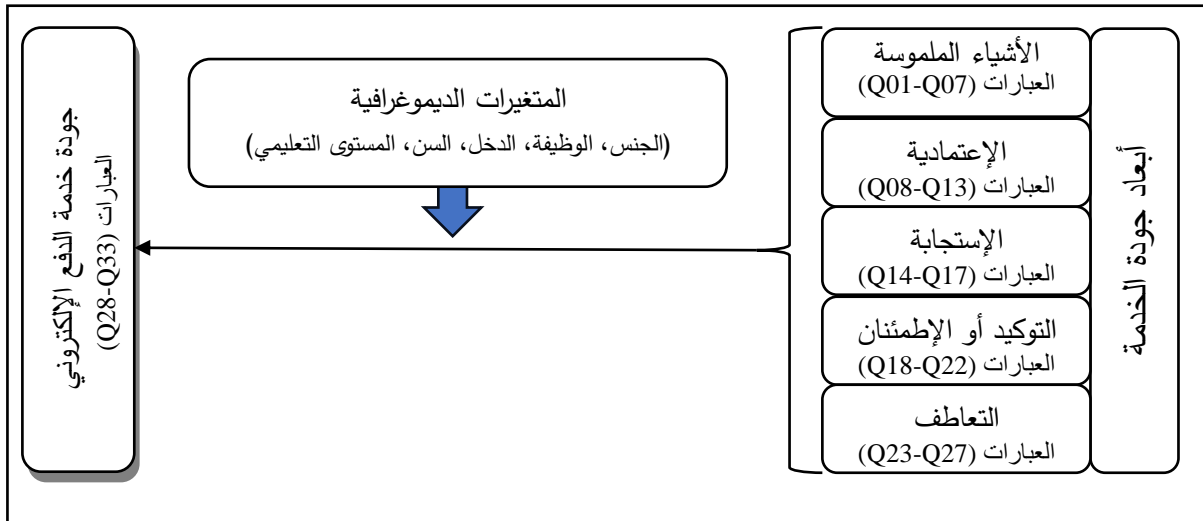
**6-2- نموذج الدراسة:** إحتوى نموذج الدراسة على ثلاثة محاور أساسية وهي:

- 1- المتغيرات الديموغرافية (الجنس، الوظيفة، الدخل، السن، المستوى التعليمي).
- 2- أبعاد جودة الخدمة (الملموسية، الإعتمادية، الإستجابة، التوكيد والإطمئنان، التعاطف).
- 3- جودة خدمة الدفع الإلكتروني، وبهذا تمثل أبعاد الجودة المتغيرات المستقلة وجودة الدفع الإلكتروني المتغير التابع في الدراسة.

والشكل التالي يوضح ذلك:

### الشكل 2

#### نموذج الدراسة



المصدر: إعداد الباحث

## 3-6- خصائص عينة الدراسة: يمكن تلخيص ذلك في الجدول أدناه

## جدول 5

## خصائص عينة الدراسة

النسبة الإجمالية	النسبة	الإجمالي	التكرار	المتغير	
100%	77.78%	162	126	ذكر	الجنس
	22.22%		36	أنثى	
100%	3.09%	162	5	أعمال حرة	الوظيفة
	12.96%		21	طالب	
	80.25%		130	موظف	
	3.70%		6	بدون عمل	
	0.00%		0	متقاعد	
100%	15.43%	162	25	18-30	السن
	33.95%		55	41-50	
	15.43%		25	51-60	
	32.10%		52	31-40	
	3.09%		5	61 فما فوق	
100%	11.11%	162	18	ماستر	المستوى التعليمي
	5.70%		9	ليسانس	
	74.80%		122	دكتوراة	
	1.30%		2	تكوين مهني	
	1.90%		3	مهندس دولة	
	5.00%		8	ماجستير	
100%	11.11%	162	18	51000-80000	الدخل
	16.67%		27	أقل من 21000 دج	
	53.09%		86	100000 فما فوق	
	12.35%		20	81000-100000	
	6.79%		11	21000-50000	

المصدر: من إعداد الباحث بناء على مخرجات البرنامج الإحصائي JASP

من خلال يمكن أن نستقرأ ما يلي: نسبة مشاركة الذكور بلغت 77.40% وهي أكبر من الإناث 22.60%، في حين تقسيم عينة الدراسة من حيث طبيعة العمل فأغلبهم موظفون بنسبة 79.90%، ثم تليها فئة الطلاب بـ 13.20% ثم بدون عمل بـ 3.80% وفي الأخير أصحاب الأعمال الحرة بنسبة 3.10%، أما المتقاعدون فلم تشملهم الدراسة.

بالنسبة للسن ففئة (41-50) نالت النصيب الأكبر بنسبة 34.60% تليها فئة (31-40) بنسبة 32.10% ثم فئة (18-30) بنسبة 15.70% تليها فئة (51-60) بنسبة 15.10% وفي الأخير فئة (61 فما فوق) بنسبة 2.50%

أما توزيع العينة حسب المستوى التعليمي فقد نالت الدكتوراة الحصة الكبرى بتعداد 119 ما يعني 74.80% من مجتمع الدراسة دكاترة، تليها خريجي الماستر بـ 11.30% ثم ليسانس بـ 5.70% ثم

الماجستير بـ 5.00% فمهندس دولة 1.90% وفي الأخير تكوين مهني بـ 1.30% وبهذا تكون عينة الدراسة قد شملت مختلف أطوار التعليم ما يعطي نتائج حسنة. وفي الأخير توزعت عينة الدراسة حسب متغير الدخل كما يلي: أصحاب الدخل (100000 فما فوق) حصلوا على 52.20% ما يمثل أكثر من نصف العينة، ثم تليها أصحاب الدخل (أقل من 21000 دج) بنسبة 17.00%، ثم الفئة ذات الدخل (81000-100000) بنسبة 12.60% ثم أصحاب الدخل (51000-80000) بنسبة 11.30% وفي الأخير فئة الدخل (21000-50000) بـ: 6.90%.

6-4- إختبار ثبات أداة الدراسة: تم ذلك من خلال ثلاث إختبارات كما هو موضح أدناه

### جدول 6

#### إختبار ثبات أداة الدراسة

إسم الإختبار	McDonald's $\omega$	Cronbach's $\alpha$	Guttman's $\lambda^2$
قيمة الإختبار	0.936	0.936	0.938

المصدر: من إعداد الباحث بناء على مخرجات البرنامج الإحصائي JASP

نلاحظ أن ثلاث إختبارات أعطت قيم متقاربة وكلها أكبر من 0.7 وبالتالي يتمتع الإستهيبان بدرجة عالية من الثبات ويجعل التحليل الإحصائي سليم ومقبول ويمكن إستخدامها في الدراسة.

### 6-5- تحليل النتائج:

أ- إتجاه إجابات أفراد العينة على بعد الملموسية: ويمكن تحليل ذلك من خلال معرفة الإتجاه العام للإجابات من خلال حساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لهذا المحور.

### جدول 7

#### إجابات أفراد العينة على بعد الملموسية

الترتيب	الإتجاه العام	إتجاه الإجابة	الانحراف المعياري	المتوسط	البعد/العبارات
07	محايد	محايد	00.98	02.98	Q1
06		محايد	01.19	03.04	Q2
03		محايد	00.94	03.30	Q3
04		محايد	00.86	03.13	Q4
02		محايد	00.95	03.34	Q5
05		محايد	00.79	03.05	Q6
01		موافق	00.87	03.63	Q7
			<b>00.65</b>	<b>03.21</b>	الملموسية

المصدر: من إعداد الباحث بناء على مخرجات البرنامج الإحصائي JASP

الجدول يبين أن قيمة الانحراف المعياري لكل العبارات توحى بتجانس وتقارب الإجابات حول الملموسية ما عدا العبارة الثانية، أما من حيث ترتيب العبارة فالسابعة أخذت ترتيب الأول بمتوسط 3.63 ما يعطي إنطباع أن شكل وخدمات البطاقة الدفع مقبولة، في حين جاءت البنية التحتية (العبارة 01) في

الأخير مما يعطي إنطباع سيء لها عند المستخدمين، أما الإتجاه العام لإجابات العينة حول هذا المحور فكان محايد بمتوسط 03.21 وانحراف معياري 0.65 مما يوحي بتجانس الإجابات.

ب- إتجاه إجابات أفراد العينة على بعد الإعتمادية: وهي مبينة في الجدول التالي.

**جدول 8**  
**إجابات أفراد العينة على بعد الإعتمادية**

ترتيب	الإتجاه العام	إتجاه الإجابة	الانحراف المعياري	المتوسط	البعد/العبارات
05	محايد	محايد	01.09	02.97	Q8
02		محايد	00.97	03.40	Q9
03		محايد	01.08	03.23	Q10
01		موافق	01.04	03.41	Q11
04		محايد	01.08	03.03	Q12
06		محايد	00.96	02.78	Q13
			<b>00.69</b>	<b>03.14</b>	<b>الإعتمادية</b>

المصدر: من إعداد الباحث بناء على مخرجات البرنامج الإحصائي JASP

الجدول أعلاه يبين أن الإتجاه العام لإجابات هذا البعد كانت محايد بمتوسط 03.14 وانحراف معياري 00.69 بما يوحي بتجانس الإجابات، أما قيمة الانحراف المعياري الكبرى كانت للعبارة 11 مما يعكس إقبال الأفراد على دفع مستحقاتهم والتزاماتهم بالدفع الإلكتروني، في حين جاءت العبارة 09 في مرتبة الثانية بما يعكس أن عمليات الدفع الإلكتروني تتم ببسر وسهولة، وفي الأخير العبارة 13 مما يشير إلى سوء خدمات الدعم عبر المواقع 24/24. أما الإتجاه العام لإجابات العينة حول هذا المحور فكان محايد بمتوسط 03.14 وانحراف معياري 0.69 مما يوحي بتجانس الإجابات.

ج- إجابات أفراد العينة على بعد الإستجابة: وهي مبينة في الجدول التالي.

**جدول 9**  
**إجابات أفراد العينة على بعد الإستجابة**

ترتيب	الإتجاه العام	إتجاه الإجابة	الانحراف المعياري	المتوسط	المحور/العبارات
03	محايد	محايد	00.93	02.72	Q14
04		محايد	00.87	02.64	Q15
01		موافق	00.87	03.89	Q16
02		محايد	00.94	03.20	Q17
			<b>00.68</b>	<b>03.11</b>	<b>الإستجابة</b>

المصدر: من إعداد الباحث بناء على مخرجات البرنامج الإحصائي JASP

من الجدول رقم 09 نستنتج ما يلي: نجد العبارة رقم 16 حازت المرتبة الأولى مما يوحي بأن خدمات الدفع الإلكتروني وفرت الوقت والجهد كبيران للمواطن، تأتي بعدها العبارة 17 مما يعطي إنطباع بأن البنك/البريد يقدم المعلومات اللازمة للمواطن عن الإستفسار حول خدمة الدفع الإلكتروني، كما نلاحظ



كذلك أن الإنحراف المعياري لكل فقرات البعد يدل بتجانس الإجابات، أما الإتجاه العام لهذا البعد فجاءت محايد.

د- إجابات أفراد العينة على بعد التوكيد والإطمئنان: نلخصها في الجدول أدناه.

#### جدول 10

##### إجابات أفراد العينة على بعد التوكيد والإطمئنان

ترتيب	الإتجاه العام	إتجاه الإجابة	الإنحراف المعياري	المتوسط	المحور/العبارات
04	محايد	محايد	00.98	03.36	Q18
05		محايد	00.92	03.28	Q19
03		محايد	00.94	02.81	Q20
02		موافق	00.84	03.71	Q21
01		موافق	00.85	03.49	Q22
			<b>00.68</b>	<b>03.33</b>	<b>التوكيد</b>

المصدر: من إعداد الباحث بناء على مخرجات البرنامج الإحصائي JASP

نالت العبارة 22 الترتيب 01 وهي تنص على الثقة والإحترام الكبيران التي يلقاها المواطن في تعاملاته مع البنك/البريد، وهذا شيء يثمن داخل المؤسسة الجزائرية بمتوسط 03.49 تأتي بعدها العبارة 21 والتي تدل على وجود سرية تامة في التعامل مع المعلومات الشخصية للزبون، أما الإتجاه العام لإجابات هذا البعد فكان محايد بمتوسط 3.33 وبإنحراف 0.68.

ه- إجابات أفراد العينة على بعد التعاطف: نلخصها في لأخرى في الجدول أدناه.

#### جدول 11

##### إجابات أفراد العينة على بعد التعاطف

ترتيب	الإتجاه العام	إتجاه الإجابة	الإنحراف المعياري	المتوسط	المحور/العبارات
3	محايد	محايد	00.99	03.09	Q23
5		محايد	00.87	02.97	Q24
4		محايد	01.01	02.94	Q25
1		محايد	01.01	03.11	Q26
2		محايد	00.98	03.10	Q27
			<b>00.74</b>	<b>03.04</b>	<b>التعاطف</b>

المصدر: من إعداد الباحث بناء على مخرجات البرنامج الإحصائي JASP

من الجدول نلاحظ أن الإتجاه العام للإجابات بعد التعاطف محايد بمتوسط 03.04 يتوافق مع إتجاه كل الإجابات العينة حول هذا المحور، حيث نجد العبارة 26 أخذت الترتيب الأول ثم تليها العبارة 27 والتي تدل على إهتمام عمال بنك/البريد خلال تعاملهم مع الزبائن إلكترونياً، في حين كانت العبارة الأدنى في الترتيب هي 24 والتي تدل على عدم إستخدام أجهزة حديثة لتقديم خدمات أفضل.

و- إجابات أفراد العينة على بعد جودة الدفع الإلكتروني: من خلال قراءة الأرقام الواردة في الجدول

رقم 12 أدناه، نجد أن الإتجاه العام لإجابات هذا المحور هي موافق بما يعني هناك قبول عام من طرف

الزبائن حول الخدمات المالية التي يقدمها البنك/البريد، تأتي في أول الترتيب العبارة 28 التي تدل على القيام بعمليات الدفع الإلكتروني بدون مشاكل بمتوسط 03.73 و إنحراف معياري 01.00، أما في المرتبة الثانية فجاءت العبارة 30 والتي محتواه أن خدمات الدفع الإلكتروني جيدة عموماً، في حين تذللت العبارة 32 الترتيب والتي محتواه أن الموقع الإلكتروني للبنك/البريد يقدم خدمات ومعلومات جيدة وأنية وهذا ما يفسر غياب التواصل الإلكتروني مع الزبائن كما أن أغلب المواقع ثابتة ولا تُحدث فيها المعلومات إلا نادراً.

### جدول 12

#### إجابات أفراد العينة على بعد جودة الدفع الإلكتروني

الترتيب	الإتجاه العام	إتجاه الإجابة	الإنحراف المعياري	المتوسط	المحور/العبارة
01	موافق	موافق	01.00	03.73	Q28
04		موافق	00.96	03.44	Q29
02		موافق	00.96	03.58	Q30
05		موافق	01.05	03.43	Q31
06		محايد	01.00	03.14	Q32
03		موافق	01.02	03.50	Q33
			<b>00.69</b>	<b>03.47</b>	<b>جودة الدفع</b>

المصدر: من إعداد الباحث بناء على مخرجات البرنامج الإحصائي JASP

### 6-6- إختبار صحة الفرضيات: ونستعمل في ذلك أسلوب الإنحدار الخطي المتعدد وذلك لتتبع البقايا

(Residuals) وتوزيعها طبيعياً وبمتوسط حسابي يساوي الصفر.

### جدول 13

#### نتائج إختبار الفرضيات

R	R <sup>2</sup>	فيشر	نتيجة الإختبار	القيمة الإحتمالية P (Sig)	قيمة T المحسوبة	المتغيرات
0.73	0.54	F=36.02 P=Sig=0.001	لا يوجد أثر	00.32	01.00	الملموسية
			هناك أثر	< .001	04.53	الإعتمادية
			لا يوجد أثر	00.33	00.99	الإستجابة
			هناك أثر	< .001	05.15	التوكيد
			هناك أثر	00.02	-02.33	التعاطف
			هناك أثر	< .001	64.19	جود الدفع الإلكتروني

المصدر: من إعداد الباحث بناء على مخرجات البرنامج الإحصائي JASP

نلاحظ من الجدول أعلاه أن: معامل التحديد ( $R^2=0.54$ ) ويعني ذلك أن 54% من التغيرات في المتغير التابع (جودة خدمة الدفع الإلكتروني) سببه التغير في العوامل (الملموسية، الإعتمادية، الإستجابة، التوكيد، التعاطف) والمتعلقة بأبعاد جودة الخدمة. كما أن قيمة  $P=Sig=0.001$  وهي أقل من  $\alpha=0.05$  وهذا يعني أن هناك علاقة بين المتغير التابع والمستقل وعليه فالإنحدار معنوي.

وعليه نستنتج -من خلال نتائج الجدول 13- أن هناك فعلاً أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد جودة

الخدمة على نظم الدفع الإلكتروني في الجزائر لأفراد عينة الدراسة عند مستوى معنوية  $\alpha=0.05$ .

أما الإجابة على التساؤلات الفرعية للدراسة فكانت:

1. لا يوجد أثر لبعده الملموسية على جودة نظم الدفع الإلكتروني عند مستوى معنوية  $\alpha = 0.05$ . لأن القيمة الإحصائية لهذا البعد 00.32 وهي أكبر من 0.05.
2. يوجد أثر لبعده الإحصائية على جودة نظم الدفع الإلكتروني عند مستوى معنوية  $\alpha = 0.05$ . لأن القيمة الإحصائية لهذا البعد 0.001 وهي أقل من 0.05.
3. لا يوجد أثر لبعده الإستجابة على جودة نظم الدفع الإلكتروني عند مستوى معنوية  $\alpha = 0.05$ . لأن القيمة الإحصائية لهذا البعد 00.33 وهي أكبر من 0.05.
4. يوجد أثر لبعده التوكيد والإطمئنان على جودة نظم الدفع الإلكتروني عند مستوى معنوية  $\alpha = 0.05$ . لأن القيمة الإحصائية لهذا البعد 0.001 وهي أقل من 0.05.
5. يوجد أثر لبعده التعطف على جودة نظم الدفع الإلكتروني عند مستوى معنوية  $\alpha = 0.05$ . لأن القيمة الإحصائية لهذا البعد 0.002 وهي أقل من 0.05.

## 7. خاتمة:

في خاتمة هذا البحث نقول إن هناك جهود مبذولة لعصرنة منظومة الدفع الإلكتروني بما يستجيب لمتطلبات المواطن وتحديات الاقتصاد الجزائري اليوم؛ لكن تبقى التجربة الجزائرية تعاني من مجموعة عراقيل وصعوبات تحد من نجاحها يجب على أصحاب القرار معالجتها في أقرب وقت، فالتعاملات الإلكترونية جد مهمة في حياتنا اليوم خاصة مع توسع وانتشار الشبكات المعلوماتية داخل مفاصل الإدارة وما نعيشه من تحول رقمي نحو الإدارة الإلكترونية، والجانب المالي يعتبر عصب الحياة وركيزة أساسية في هذه التعاملات لذو وجب على مؤسساتنا المالية الإسراع في وضع إستراتيجيات لعصرنة منظومة الدفع لديها فأي تأخير في التنفيذ ليس في صالحنا.

وبناءً على الدراسة التي قمنا بها والتي تمحورت حول تقييم جودة خدمات الدفع الإلكتروني من وجهة نظر المستخدمين لها توصلنا للنتائج التالية:

1. أن أبعاد جودة الخدمة كما هو متعارف عليها لها أثر إيجابي على جودة خدمة التعاملات الإلكترونية وبدرجات متفاوتة، لذا وجب على مؤسساتنا المالية دراستها بحذر والإلتزام بهذه المعايير.
  2. الجانب الملموس في جودة خدمة يتضاءل في التعاملات الإلكترونية نظراً لأن المستهلك يتعامل أكثر مع برامج وتطبيقات هاتفية وإمميزات مدمجة في بطاقة الدفع للبريد أو البنك.
  3. تشهد التعاملات الإلكترونية في الجزائر تطورات ملحوظة من سنة لأخرى لكن تبقى بحاجة ماسة لتحسينات خاصة الخدمات الإلكترونية المتعلقة بالدفع والتعاملات المالية عموماً.
- وكحلون طرح التوصيات التالية:

1. لا بد من تطوير المنظومة المصرفية ورقمنتها ككل وخلق الثقة بين المؤسسة والعميل، فالبطاقة الإلكترونية الخاصة بالجزائر لا ترقى لدولة بحجم إمكانيات الجزائر.
2. توسيع دائرة التعاملات الإلكترونية خاصة في مناطق النائية برفع نسبة التغطية بشبكة الأنترنت.

3. نشر ثقافة الدفع الإلكتروني وتوعية فئات المجتمع بأهميتها، وتحفيزهم لإ اعتمادها في تعاملاتهم.
4. تكوين الكوادر البشرية لتشغيل مشاريع الرقمنة بإحترافية ودون أخطاء.
5. تزويد البنوك/ بريد الجزائر بخوادم وسرفرات أكبر لتحمل الضغط وتمكين إستخدام الدفع الإلكتروني في كل وقت 24 ساعة، وتقادي الإنقطاعات.
6. على البنك/ بريد الجزائر توفير بطاقات بنكية عالمية حتى يمكن المستهلك من الشراء من مختلف الأسواق الإلكترونية العالمية كما هو الحال في بعض الدول العربية كما في قطر، الإمارات وغيرها بحيث يمكنك تسوية معاملتك المالية مهما كانت عملة بطاقة.
7. الاهتمام بالشكاوى والرد عليها بصورة سريعة.

## 8. قائمة المراجع:

1. N. Ramya, A Kowsalya & K. Dharanipriya. (2019, February). SERVICE QUALITY AND ITS DIMENSIONS. *EPRA International Journal of Research and Development (IJRD)*, 04(02). Consulté le 09 18, 2024, sur <https://www.eprajournals.com/>
2. S. P. Mukherjee. (2019). *Quality " Domains and Dimensions"*. Howrah, West Bengal, India: India Studies in Business and Economics, University of Calcutta. Consulté le 09 24, 2024, sur <https://link-springer-com.snd11.arn.dz>
3. World Bank Group. (2022 ). *Electronic Payment Acceptance Assessment Guide "ELECTRONIC PAYMENT ACCEPTANCE PACKAGE"*. Washington,USA: International Bank for Reconstruction and Development / The World Bank. Consulté le 09 14, 2024, sur <https://documents1.worldbank.org>
4. al-mawqī' al-rasmī. (2024, 09 11). giemonetique. Consulté le 09 11, 2024, sur <https://giemonetique.dz/ar/qui-sommes-nous/gie-monetique> : <https://giemonetique.dz>
5. al-mawqī' al-rasmī li satim. (2024, 09 26). Sharikat al-naqd al-Ālī wa al-mu'āmalāt al-tilqā'iyah bayna al-bunūk. Consulté le 09 26, 2024, sur Sharikat al-naqd al-Ālī wa al-mu'āmalāt al-tilqā'iyah bayna al-bunūk : <https://www.satim.dz>.
6. Ratībah tyfwty. (Juwān, 2019). Nizām al-Daf' al-iliktrūnī fī al-Jazā'ir : al-wāqī' wa-al-āfāq. Majallat Dirāsāt al-'adad al-iqtisādī, 10 (02).
7. 'Abd al-Ḥamīd n'yjāt. (Jānfi, 2019). nmdhjh al-'alāqah bayna idrāk Jawdah al-khidmah wrdā alzbwn dirāsah maydānīyah 'alā zabā'in shzkh mwbylys bāl'ghwāt al-Jazā'ir. Majallat Dirāsāt, 16 (01). Tārīkh alāstrdād 18 09, 2024, min <https://www.asjp.cerist.dz>.
8. 'Abd al-Raḥīm Wuhaybah. (2010, 01 06). Taqyīm wasā'il al-Daf' al-iliktrūnīyah wa-mustaqbal wasā'il al-Daf' al-taqlīdīyah fī zill wujūdihā. Majallat al-iqtisād al-jadīd, 01 (01). Consulté le 09 09, 2024, sur <https://www.asjp.cerist.dz>.

9. ‘Abd al-Hādī Mas‘ūdī. (Juwān, 2019). Qiyās Athar al-‘awāmil al-shakhṣīyah wa al-dīmūghrāfiyah ‘alá tabannī khidmāt al-Daf‘ al-iliktrūnī : drāst’sṭtlā‘yh li-‘ayyinah min al-bunūk al-‘Umūmīyah bi-al-Jazā’ir. Majallat Dirāsāt al-‘adad al-iqtiṣādī, 10 (02).
10. Qāsim Nāyif ‘Alwān al-Muḥyāwī. (2006). Idārat al-jawdah fī al-Khidmāt : Mafāhīm wa-‘amalīyāt wa-taṭbīqāt. ‘Ammān, al-Urdun : Dār al-Shurūq lil-Nashr wa-al-Tawzī‘.
11. Qrwmy Ḥamīd wḍḥāk Najīyah. (01 08, 2014). wāqi‘ wasā’il al-Daf‘ al-iliktrūnī fī al-Jazā’ir. Dirāsāt iqtisādīyah, 12 (02). Tārīkh alāstrdād 09 09, 2024, min <https://www.asjp.cerist.dz/en/article/135802>
12. L‘lāwy Aḥmad Khayr al-Dīn. (2022, 07 10). wāqi‘ wasā’il al-Daf‘ al-iliktrūnī fī al-Jazā’ir : dirāsah taḥlīlīyah lil-fatrah 2021-2016. Majallat thdmsā, 02 (02). Consulté le 09 11, 2024, sur <https://www.asjp.cerist.dz>.
13. Muḥammad Rajab. (23 08, 2024). al-Daf‘ al-iliktrūnī al-Dalīl al-shāmil 2024. al-Daf‘ al-iliktrūnī al-Dalīl al-shāmil 2024. Tārīkh alāstrdād 10 09, 2024, min al-mustathmir : <https://mostasmmer.com>.
14. Maymūnī Nīsrīn wa-farīd ibn Ṭālibī. (01 06, 2021). Nīzām al-Daf‘ al-iliktrūnī fī al-Jazā’ir, wāqi‘ uhu wa-atharuhu ‘alá al-iqtisād al-Waṭanī. Majallat al-Idārah wa-al-tanmiyah lil-Buḥūth wa-al-Dirāsāt, 10 (01). Tārīkh alāstrdād 26 09, 2024, min <https://www.asjp.cerist.dz/en/article/159587>.