

Dirassat & Abhath
The Arabic Journal of Human
and Social Sciences



مجلة دراسات وأبحاث
المجلة العربية في العلوم الإنسانية
والاجتماعية

EISSN: 2253-0363
ISSN : 1112-9751

منصة e-Houwiya والكفاءة البنكية في الجزائر
دراسة ميدانية في ضوء مؤشرات الدفع الإلكتروني الوطنية (2020-2024)
بنوك ولاية سطيف أنموذجا
e-Houwiya Platform and Banking Efficiency in Algeria
A Field Study in Light of National Electronic Payment Indicators
(2020–2024)

شالوروسام ، Chalour ouissem

أستاذة محاضرة "أ"، جامعة فرحات عباس سطيف 01، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية،
قسم العلوم المالية والمحاسبة، مخبر الدراسات والبحوث التسويقية والاقتصادية،

Associate Professor (Grade A), Ferhat Abbas University Sétif 1, Faculty of Economic Sciences,
Management and Commercial Sciences, Department of Financial Sciences and Accounting,
Laboratory of Marketing and Economic Studies and Research.

ouissem.chalour@univ-setif.dz

تاريخ القبول : 2026/06/27

تاريخ الاستلام: 2026/04/25

الملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى تقييم دور منصة الهوية الرقمية e-Houwiya في تحسين كفاءة الخدمات البنكية في الجزائر، مستندة إلى مقارنة منهجية مزدوجة تجمع بين بيانات ميدانية أولية وبيانات ثانوية موضوعية. اعتمد استبيان محكم وزع على عينة قصدية من 85 موظفا في البنوك العمومية والخاصة بولاية سطيف وحلت نتائج برنامج SPSS الإصدار 26. ووظفت إحصاءات GIE Monétique و SATIM للفترة 2020-2024 في إطار التثليث المنهجي. كشفت النتائج أن المنصة تسهم إسهاما إيجابيا ودالا إحصائيا في تحسين كفاءة الخدمات البنكية ($R^2=0.524$, $F=91.32$ Sig=0.000)، وتتوافق مع الارتفاع الملحوظ في مؤشرات الدفع الإلكتروني التي نمت 57% في النصف الأول من 2024. كما كشفت عن فروق بين البنوك العمومية والخاصة لصالح الأخيرة ($T=2.847$, Sig=0.005)، إلى جانب عوائق تقنية وتدريبية تحد من الاستثمار الأمثل للمنصة.

الكلمات المفتاحية: الهوية الرقمية، e-Houwiya، الكفاءة البنكية، الرقمنة البنكية، GIE Monétique.

Abstract:

This study evaluates the role of the e-Houwiya digital identity platform in improving banking service efficiency in Algeria, using a dual methodological approach combining primary field data with objective secondary data. A validated questionnaire was distributed to a purposive sample of 85 employees from public and private banks in Setif province and analyzed using SPSS v26. GIE Monétique and SATIM statistics for 2020-2024 were employed within a methodological triangulation framework. Findings reveal that e-Houwiya positively and significantly contributes to banking efficiency ($R^2=0.524$, $F=91.32$, Sig=0.000), aligning with the 57% growth in national electronic payment indicators in H1-2024. Significant differences between public and private banks were identified, favouring the latter ($T=2.847$, Sig=0.005). Technical barriers and insufficient training remain the primary constraints.

Keywords: Digital Identity, e-Houwiya, Banking Efficiency, Banking Digitalization, GIE Monétique.

أولا: المقدمة

الدفع الإلكتروني بنسبة 57% في النصف الأول من 2024 لتبلغ نحو 60 مليار دينار. ومن أبرز المبادرات التي أسهمت في هذا التحول إطلاق منصة e-Houwiya للهوية الرقمية، التي تمكن المواطنين من توثيق هوياتهم إلكترونيا وتوظيفها في معاملاتهم البنكية والإدارية¹.
غير أن الدراسات الميدانية التي تربط أداء منصة e-Houwiya تحديدا بكفاءة الخدمات البنكية لا تزال نادرة في الأدبيات الجزائرية. وهنا يكمن منطلق هذا البحث: تقديم قراءة ميدانية موثوقة تجمع بين إدراك الموظفين الفعلي ومؤشرات الدفع الإلكتروني الوطنية في إطار منهجي متكامل.
1. إشكالية الدراسة
تنطلق هذه الدراسة من الإشكالية الرئيسية التالية:

لم تعد الرقمنة خيارا اختياريا للمنظومة المصرفية، بل باتت شرطا جوهريا للبقاء في عالم يتسارع تقنيا بلا انقطاع. فالبنوك التي كانت تعرف بمبانها وشبائيكها، باتت تقاس اليوم بسرعة خدمتها الرقمية ومستوى أمانها الإلكتروني. وفي قلب هذا التحول تحتل الهوية الرقمية موقعا محوريا؛ إذ تتيح التحقق الفوري والأمن من هويات المتعاملين، فتتقلص أوقات الانتظار وتنخفض تكاليف المعاملات وتتعزيز الثقة بين البنك وعميله.
في الجزائر لا يجري هذا التحول بمعزل عن سياقه الوطني؛ فمشروع جرائر رقمية 2030 يضع رقمنة الخدمات المالية في صدارة أولوياته. والأرقام الصادرة عن تجمع النقد الآلي (GIE Monétique) تروي قصة نمو لافتة: ارتفعت قيمة

الرقمية. وما يجعلها مختلفة عن الهوية الورقية التقليدية هو أنها ليست وثيقة تحملها بل بروتوكول تفاعلي يتحقق منك في كل معاملة بشكل آني وآمن، مما يلغي الحاجة للحضور الجسدي ويفتح باب الخدمات المصرفية لمن كانت المسافة أو الإجراءات الورقية تحول بينهم وبين الوصول إليها. وقد وثق Alhaqbani & Hussain (2016) في دراستهم أن دمج الهوية الرقمية في الأنظمة المصرفية يفضي إلى تحسين ملموس في رضا العملاء وتقليص وقت الاستجابة، وهو ما يترجم عمليا إلى ثلاثة مكاسب متزامنة: تقليص مخاطر الاحتيال وانتحال الشخصية، وخفض تكاليف التحقق الورقي، وتوسيع دائرة المستفيدين من الخدمات المصرفية الرسمية³.

2. الكفاءة البنكية الرقمية

في علم الاقتصاد المؤسسي ثمة مبدأ راسخ مفاده أن المؤسسة التي تخفض تكاليف معاملاتها تكسب ميزة تنافسية حقيقية — وهذا بالضبط ما توفره الرقمنة المصرفية. فحين تنتقل عملية التحقق من الهوية من شباك يستغرق عشرين دقيقة إلى منصة رقمية تنجزها في ثوان، لا يتغير الوقت فحسب بل تتغير معه التكاليف الإدارية ومعدلات الخطأ ومستوى رضا العميل دفعة واحدة، وقد وضع Williamson (1985) الإطار النظري لهذه العلاقة حين أثبت أن خفض تكاليف التحقق والمراقبة هو المحرك الأول لكفاءة التبادلات الاقتصادية. وفي السياق المصري تتجلى هذه الكفاءة في أربعة أبعاد يقيسها هذا البحث: سرعة انجاز المعاملات، وتقليص تكاليفها الادارية، وتحسين جودة الخدمة المقدمة، وتعزيز مستوى الامان ضد الاحتيال⁴.

3. الإطار النظري: نموذج TAM

إذا سألت موظفاً في بنك عمومي عن سبب إحجامه عن توظيف منصة e-Houwiya في عمله اليومي، فلن تسمع منه أنها غير متاحة، بل ستسمع على الأرجح أنها مرهقة الاستخدام أو أن جدواها لا تبدو واضحة بما يكفي. هذا التردد بالذات هو ما يضعه نموذج قبول التكنولوجيا (TAM) في صميم تفسيره؛ إذ يرى Davis⁵ أن قرار الموظف باستخدام أداة رقمية جديدة لا يرتبط بمجرد توفرها، بل بإجابته الذاتية عن سؤالين جوهريين: هل هي ميسورة الاستخدام؟ وهل ستضيف إلى أدائه فعلا؟ وكلما كانت الإجابتان بالإيجاب، كان التبني أسرع وأعمق. وهذا بالضبط ما يفسر الفجوة التي أظهرها اختبار T-test بين البنوك العمومية والخاصة؛ فالبيئة التنافسية التي تعمل

إلى أي مدى تساهم منصة e-Houwiya في تحسين كفاءة الخدمات البنكية في الجزائر، وكيف تنعكس مؤشرات الدفع الإلكتروني الوطنية على هذه العلاقة؟

وتتفرع عن هذه الإشكالية الأسئلة الفرعية الآتية:

-ما مستوى اعتماد منصة e-Houwiya في البنوك العمومية والخاصة الجزائرية؟

-هل ساهمت المنصة فعلا في تقليص وقت المعاملات البنكية وتحسين جودتها؟

-هل توجد فروق دالة إحصائية بين البنوك العمومية والخاصة في مستوى تبني المنصة؟

-كيف تتوافق نتائج الاستبيان مع مؤشرات الدفع الإلكتروني الصادرة عن GIE Monétique وSATIM²؟

-ما أبرز التحديات التي تحد من الاستثمار الأمثل لمنصة e-Houwiya في القطاع البنكي؟

2. فرضيات الدراسة

الفرضية الرئيسية: تؤثر منصة e-Houwiya تأثيرا إيجابيا ودالا إحصائيا على كفاءة الخدمات البنكية في الجزائر، وتتوافق هذه النتائج مع مؤشرات الدفع الإلكتروني الوطنية. الفرضية الفرعية الأولى (F1): يساهم اعتماد منصة e-Houwiya في تقليص وقت المعاملات البنكية وتخفيض تكاليفها.

الفرضية الفرعية الثانية (F2): توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى تبني المنصة بين البنوك العمومية والخاصة.

3. أهداف الدراسة وأهميتها

تسعى هذه الدراسة إلى تحقيق هدفين متكاملين: فعلى الصعيد العلمي تعد من الأولى التي توظف مقارنة التثليث المنهجي في تقييم منصة e-Houwiya بالجمع بين الاستبيان الميداني ومؤشرات GIE Monétique وSATIM، مما يثري أدبيات الرقمنة البنكية في السياق الجزائري. وعلى الصعيد التطبيقي تقدم توصيات عملية موجهة لصانعي القرار في القطاع البنكي استنادا إلى أدلة مزدوجة تجمع بين إدراك الموظفين وبيانات القطاع الحقيقية.

ثانيا: الإطار النظري والدراسات السابقة

1. مفهوم الهوية الرقمية وأهميتها

كيف يثبت المواطن في الفضاء الرقمي أنه هو فعلا؟ هذا هو السؤال الجوهري الذي تجيب عنه منظومة الهوية

تبين قراءة الجدول (1) حجم التحول الذي شهده القطاع؛ إذ ارتفعت العمليات الرقمية من 5 ملايين عملية عام 2020 إلى 26.7 مليون عبر QR Code في النصف الأول من 2024 وحده، مما يعني أن بنية الدفع الرقمي تنضج بوتيرة متسارعة وتتهيئ بيئة مواتية لتوسيع اعتماد منصة e-Houwiya.

5. الدراسات السابقة

أ. الدراسات الدولية

تتقاطع الأدبيات الدولية في نقطة محورية واحدة: الهوية الرقمية لا تحسن الكفاءة المصرفية فحسب بل تبني الثقة التي هي شرط الخدمة المالية الرقمية. Bélanger & Carter⁶ (2008) وجدوا أن المستخدم لا يتبنى خدمة مالية إلكترونية ما لم يثق في منظومة التحقق من هويته، وهو ما يضع منصة e-Houwiya في قلب معادلة التحول الرقمي المصرفي. وعلى الصعيد الإفريقي حيث تتشابه الظروف الهيكلية مع الجزائر، وثّق (2019) Adjei et al⁷ أن اعتماد الهوية الرقمية خفّض تكاليف المعاملات في المؤسسات المالية بنسبة تتراوح بين 30 و 45% وهو رقم يمثل فارقا حقيقيا في ربحية الخدمة ورضا العميل معا

ب. الدراسات العربية

في السياق العربي ثمة تجربة كويتية تستحق الوقوف عندها:

خلص الشمري والعنزي (2021) إلى أن تبني الهوية الرقمية في البنوك الكويتية حسن رضا العملاء بنسبة 67%، لكنهما رصدوا في الوقت ذاته أن ضعف الثقافة الرقمية لدى بعض الموظفين شكّل العائق الأكبر أمام الاستثمار الأمثل للمنصة. هذه المفارقة نتائج إيجابية مقيدة بعوائق بشرية هي بالضبط ما ستكشفه نتائج المحورين الثاني والرابع في هذه الدراسة، مما يمنح المقارنة قيمة تحليلية حقيقية لا مجرد توثيق⁸.

ج. ما تتميز به هذه الدراسة

إذا كانت الدراسات السابقة قد ناقشت الهوية الرقمية في السياقات الكويتية والإفريقية والآسيوية، فإن الفجوة الجزائرية لا تزال واسعة، ولا تتعلق فقط بغياب الدراسات بل بغياب مقارنة تجمع بين البعد الميداني الذاتي ومؤشرات القطاع الموضوعية في آن واحد. هذه الدراسة تملأ هذه الفجوة تحديداً بقياس كمي ميداني لمنصة e-Houwiya على مستوى البنوك العمومية والخاصة، مدعوم بتثليث منهجي مع بيانات GIE Monétique و SATIM وهو ما لم تفعله أي

فيها البنوك الخاصة تجعل موظفيها أكثر يقيناً ببنفعية الأداة الرقمية وأسرع في استيعاب قيمتها المضافة.

الشكل (1): النموذج المفاهيمي للدراسة



المصدر: من اعداد الباحثة اعتمادا على الإطار النظري

4. مؤشرات الرقمنة البنكية في الجزائر (2020-2024)

توفر بيانات GIE Monétique و SATIM إطارا موضوعيا يسند نتائج هذه الدراسة. ويلخص الجدول الآتي أبرز مؤشرات التحول الرقمي البنكي خلال الفترة المدروسة:

الجدول (1) مؤشرات الدفع الإلكتروني في الجزائر- 2020

2024

المصدر	القيمة / النسبة	المؤشر
GIE Monétique، 2024	59.99 مليار دج (↑57%)	قيمة الدفع الإلكتروني — النصف الأول 2024
GIE Monétique، 2024	3.9 مليون عملية (↑44%)	عمليات الدفع عبر TPE — سنة 2023
GIE Monétique، 2024	26.7 مليون عملية (↑60%)	الدفع عبر QR Code — النصف الأول 2024
SATIM، 2024	17+ مليون بطاقة	بطاقات الدفع الإلكتروني المتداولة
SATIM، 2024	68,000+ جهاز	أجهزة الدفع الإلكتروني الموزعة TPE
GIE Monétique، 2020	5 ملايين عملية	عمليات الدفع الإلكتروني — مرجع 2020

المصدر: SATIM (2024): GIE Monétique (2024)

الجدول (2): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المتغيرات الشخصية والوظيفية

المتغير	التصنيف	العدد	النسبة %
63.5	54	ذكر	الجنس
36.5	31	أنثى	
21.2	18	أقل من 30 سنة	الفئة العمرية
55.3	47	30-45 سنة	
23.5	20	أكثر من 45 سنة	
61.2	52	بنك عمومي	نوع البنك
38.8	33	بنك خاص	
25.9	22	أقل من 5 سنوات	سنوات الخبرة
44.7	38	5-10 سنوات	
29.4	25	أكثر من 10 سنوات	

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على بيانات الاستبيان
يتضح من الجدول (2) أن الذكور يمثلون 63.5% من العينة، وتشكل الفئة العمرية 30-45 سنة الشريحة الأكبر بنسبة 55.3%، فيما يتوزع المشاركون بين البنوك العمومية (61.2%) والخاصة (38.8%) بنسبة تعكس الهيمنة المعروفة للقطاع العمومي.

3. أداة جمع البيانات

اعتمد الاستبيان أداة رئيسية لجمع البيانات الأولية، وصمم وفق سلم ليكرت الخماسي (=1 لا أوافق بشدة، إلى 5= أوافق بشدة)، وتضمن أربعة محاور رئيسية موضحة في الجدول (3):

الجدول (3): توزيع فقرات الاستبيان على المحاور

المصدر: من إعداد الباحثة

4. صدق الأداة وثباتها

خضع الاستبيان لمرحلتين من التحقق قبل توزيعه الميداني: الأولى تحكيمية عبر عرضه على متخصصين في الاقتصاد والرقمنة المصرفية أسفرت عن تعديل عدد من الفقرات، والثانية إحصائية عبر التحليل العاملي الاستكشافي الذي أثبت تشبع جميع الفقرات على عواملها المناسبة. أما الثبات فقد بلغت قيمة ألفا كرونباخ الكلية — 0.876 وهي قيمة تتجاوز العتبة الدنيا المتعارف عليها في أدبيات القياس النفسي والاجتماعي منذ دراسة (Nunnally 1978)

دراسة سابقة في السياق الجزائري وفق ما تكشفه مراجعة الأدبيات المتاحة.

ثالثا: منهجية الدراسة

1. نوع الدراسة ومنهجها

ما الذي يجعل نتيجة بحثية موثوقة حقا؟ ليس حجم العينة وحده، ولا دقة الاستبيان وحده، بل قدرتنا على مقارنة ما يقوله الناس بما تقوله الأرقام الموضوعية. من هذا المنطلق اعتمد هذا البحث مقارنة مزدوجة: استبيان ميداني يلتقط إدراك الموظفين الفعلي لدور منصة e-Houwiya، وبيانات GIE Monétique و SATIM للفترة 2020-2024 كمرجع

المحور	موضوع المحور	عدد الفقرات
الأول	البيانات الشخصية والوظيفية	4
الثاني	مستوى اعتماد منصة e-Houwiya في البنك	5
الثالث	أثر المنصة على كفاءة الخدمات البنكية	6
الرابع	التحديات والعوائق التي تواجه تطبيق المنصة	4
—	المجموع	19

موضوعي يختبر صدق هذا الإدراك. وحين تتقاطع الروايتان الذاتية والموضوعية، تنشأ ثقة منهجية حقيقية في النتائج لا تستطيع أي منهما تحقيقها منفردة.

2. مجتمع الدراسة والعينة

اشترطت هذه الدراسة في مفردات عينتها شرطا واحدا حاسما: أن يكون الموظف قد تعامل فعلا مع منصة e-Houwiya في سياق عمله، لا أن يكون على علم بها نظريا. لهذا اعتمد أسلوب العينة القصدية الذي يستهدف الفئة ذات الخبرة الفعلية دون سواها. وبلغ حجم العينة 85 موظفا موزعين على فروع بنوك عمومية وخاصة بولاية سطيف، وهو حجم يتخطى الحد الأدنى الذي يحدده معيار Hair et al. (2010) بعشر مفردات لكل متغير في نماذج الانحدار — مما يمنح النتائج الإحصائية صلابة كافية للتعميم على المستوى الإقليمي⁹.

يلخص الجدول (2) التوزيع التفصيلي لأفراد العينة:

—	المتوسط الكلي للمحور	3.61	0.612	مرتفع
---	----------------------	------	-------	-------

المصدر: مخرجات برنامج SPSS ، الإصدار 26.

يكشف الجدول (5) أن المتوسط الكلي للمحور بلغ 3.61 مما يشير إلى مستوى اعتماد مرتفع للمنصة بوجه عام. غير أن فقرة التدريب تبقى الحلقة الأضعف بمتوسط 3.24 ، وهو ما يكشف عن فجوة حقيقية بين وتيرة اعتماد التقنية والاستثمار في تأهيل من يشغلونها. فالتقنية المتاحة دون كفاءة بشرية كافية تظل دون مستوى إمكاناتها الفعلية.

ب. أثر المنصة على كفاءة الخدمات البنكية (المحور الثالث)

الجدول (6): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات المحور الثالث

م	الفقرة	المتوسط	الانحراف	الاتجاه
1	أسهمت e-Houwiya في تقليل وقت إتمام المعاملات	3.78	0.658	مرتفع
2	قللت المنصة من نسبة الأخطاء في التحقق من الهوية	3.65	0.701	مرتفع
3	حسنت المنصة جودة الخدمة المقدمة للعملاء	3.71	0.724	مرتفع
4	أدت إلى تخفيض تكاليف المعاملات الإدارية	3.52	0.812	متوسط
5	عززت ثقة العملاء في المعاملات الرقمية	3.84	0.689	مرتفع
6	ساهمت في تقليل الاحتيال وانتحال الهوية	3.43	0.756	متوسط
—	المتوسط الكلي للمحور	3.66	0.598	مرتفع

المصدر: مخرجات برنامج SPSS ، الإصدار 26.

يظهر الجدول (6) أن المتوسط الكلي للمحور بلغ 3.66 مما يجسد تقييماً إيجابياً لدور المنصة. وتتصدر فقرة تعزيز ثقة العملاء القائمة بمتوسط 3.84 ، وهو ما يثبت أن الأثر الأعظم للمنصة سلوكي قبل أن يكون تقنياً: فهي تغير علاقة العميل مع الخدمة البنكية الرقمية من تحفظ إلى ثقة. في المقابل تسجل فقرة الحد من الاحتيال أدنى متوسط (3.43) ، وهو

الكلاسيكية، مما يعني أن الاستبيان يقيس ما وضع لقياسه باتساق عالٍ عبر المجيبين والسياقات المختلفة¹⁰.

الجدول (4): معاملات الفا كرونباخ لمحاور الاستبيان

المحور	قيمة الفا كرونباخ
المحور الثاني: مستوى اعتماد المنصة	0.841
المحور الثالث: أثر المنصة على الكفاءة	0.863
المحور الرابع: التحديات والعوائق	0.827
الاستبيان ككل	0.876

المصدر: مخرجات برنامج SPSS ، الإصدار 26.

5. أساليب التحليل الإحصائي

حللت البيانات باستخدام برنامج SPSS الإصدار 26 بالاستعانة بالأساليب التالية: الإحصاء الوصفي، ومعامل ارتباط بيرسون، وتحليل الانحدار البسيط، واختبار T-test للعينتين المستقلتين، والتحليل الوصفي المقارن لمؤشرات GIE و Monétique و SATIM.

رابعاً: عرض النتائج ومناقشتها

1. الإحصاء الوصفي لمحاور الدراسة

أ. مستوى اعتماد منصة e-Houwiya (المحور الثاني)

الجدول (5): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية

لفقرات المحور الثاني

م	الفقرة	المتوسط	الانحراف	الاتجاه
1	يستخدم البنك منصة e-Houwiya في التحقق من هوية العملاء	3.89	0.682	مرتفع
2	تتيح المنصة اتمام المعاملات دون الحاجة لوثائق ورقية	3.75	0.714	مرتفع
3	تدمج e-Houwiya بشكل كامل مع انظمة البنك الرقمية	3.48	0.798	متوسط
4	تلقيت تدريباً كافياً على استخدام المنصة	3.24	0.821	متوسط
5	تستخدم المنصة بانتظام في عمليات فتح الحسابات	3.67	0.743	مرتفع

يشير معامل الارتباط القوي ($r=0.724$) والدال إحصائيا ($\text{Sig}=0.000$) إلى وجود علاقة طردية قوية بين اعتماد منصة e-Houwiya وكفاءة الخدمات البنكية، مما يمهد لاختبار الفرضية الرئيسية.

ب. اختبار الفرضية الرئيسية (الانحدار البسيط)
الجدول (9): نتائج تحليل الانحدار البسيط لاثـر الهوية الرقمية على كفاءة الخدمات البنكية

النموذج	R	R ²	قيمة F	الدلالة (Sig)
الانحدار البسيط	0.724	0.524	91.32	0.000

المصدر: مخرجات برنامج SPSS، الإصدار 26.

تفصح نتائج الجدول (9) عن أن نموذج الانحدار دال إحصائيا بامتياز ($F=91.32$)، ($\text{Sig}=0.000$) والأكثر دلالة قيمة $R^2=0.524$ التي تعني أن المنصة وحدها تفسر أكثر من نصف التباين في كفاءة الخدمات البنكية، وهو مستوى تفسيري مرتفع في الدراسات الاجتماعية الميدانية. وعليه تقبل الفرضية الرئيسية.

ج. اختبار الفرضية F2 T-test للعينتين المستقلتين

الجدول (10): نتائج اختبار T-test للفروق بين البنوك العمومية والخاصة

المتغير	نوع البنك	المتوسط	قيمة T	الدلالة (Sig)
مستوى اعتماد e-Houwiya	بنك عمومي	3.44	2.847	0.005 (دالة)
	بنك خاص	3.79	—	—

المصدر: مخرجات برنامج SPSS، الإصدار 26.

تبين نتائج الجدول (10) أن الفروق بين البنوك العمومية والخاصة دالة إحصائيا ($T=2.847$)، ($\text{Sig}=0.005$) لصالح البنوك الخاصة (3.79) مقابل (3.44) والفجوة لا تعكس مجرد تفوق تقني بل ثقافة مؤسسية مختلفة؛ فالبنوك الخاصة في بيئة تنافسية تستدعي الابتكار، في حين تجد البنوك العمومية نفسها أمام قيود بيروقراطية تبطئ دورة التحديث. وعليه تقبل الفرضية F2.

3. التثليث المنهجي: ربط الاستبيان بمؤشرات GIE

SATIM و Monétique

أمر منطقي في ضوء ضعف التدريب؛ إذ لا يمكن تعظيم الاستفادة الامنية للمنصة دون كفاءة بشرية كافية.

ج. التحديات والعوائق (المحور الرابع)

الجدول (7): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية

لفقرات المحور الرابع

م	الفقرة	المتوسط	الانحراف	الاتجاه
1	تعاني المنصة من أعطال تقنية متكررة	3.82	0.743	مرتفع
2	يبدى بعض العملاء مقاومة لاستخدام الهوية الرقمية	3.56	0.812	متوسط
3	تفتقر البنية التحتية الرقمية للدعم الكافي	3.74	0.698	مرتفع
4	يحتاج الموظفون إلى تدريب أعمق على المنصة	3.91	0.721	مرتفع
—	المتوسط الكلي للمحور	3.76	0.634	مرتفع

المصدر: مخرجات برنامج SPSS، الإصدار 26.

تعكس نتائج الجدول (7) مفارقة لافتة: فرغم المستوى المرتفع في اعتماد المنصة وتقييم أثرها الإيجابي، تسجل العوائق هي الأخرى متوسطات مرتفعة. وهذا لا يمثل تناقضا بل يعكس صورة مركبة لواقع في طور التحول؛ فالمنصة تعطي نتائج إيجابية فعلية لكن ضعف التدريب (3.91) والأعطال التقنية (3.82) يحدان من بلوغ إمكاناتها الكاملة.

2. تحليل الارتباط واختبار الفرضيات

أ. تحليل الارتباط (Pearson)

الجدول (8): نتائج تحليل الارتباط بين متغيري الدراسة

المتغيران	معامل الارتباط (r)	مستوى الدلالة (Sig)
الهوية الرقمية ← (e-Houwiya) كفاءة الخدمات البنكية	0.724	0.000

المصدر: مخرجات برنامج SPSS، الإصدار 26.

هو توافقها مع أرقام GIE Monétique الموضوعية التي سجلت نموا 57% في الدفع الإلكتروني، فالموظف الذي يشعر بالتحسن يوميا لا يعيش وهما بل يعكس واقعا قابلا للقياس. غير أن الصورة ليست وردية بالكامل، ثمة فجوات تستدعيان الانتباه: الأولى بين البنوك العمومية والخاصة (3.44) مقابل (3.79) وهي فجوة لا تفسرها التقنية بل ثقافة مؤسسية مختلفة وبيئة تنافسية تدفع الخاصة إلى الابتكار أكثر. والثانية بين توفر المنصة واستثمارها الكامل، إذ يكشف متوسط التدريب (3.24) أن الأداة متاحة لكن الكفاءة البشرية لتشغيلها بالمستوى المطلوب لا تزال تحتاج استثمارا حقيقيا. هذا التناقض، منصة تعمل لكن دون طاقتها الكاملة هو جوهر التوصيات التي تختتم بها الدراسة.

الشكل: (2) ملخص النتائج الرئيسية للدراسة

الفرضية الرئيسية	مستوى الاعتماد	الكفاءة البنكية	الفرضية F2
متوافق	مرتفع	تحسن ملحوظ	متوافق
0.524	3.61	3.66	2.847
معامل التحديد R ²	المتوسط الكلي	المتوسط الكلي	قيمة T
F=91.32 Sig=0.000	أعلى 3.89%	أعلى 3.84%	Sig=0.005

التعليق النهائي: توافق قوي مع مؤشرات GIE Monétique و SATIM
نمو 57% في الدفع الإلكتروني 27 H1-2024 مليون عملية 3.9 QR Code مليون عملية 2023 TPE

أبرز العوائق	التوصية الاستراتيجية
ضعف التدريب (متوسط: 3.91)	تعميم المنصة على جميع البنوك
أعطال تقنية (متوسط: 3.82)	تكاليف التدريب الإلزامي
ضعف البنية التحتية (3.74)	تشريع وطني لمواكبة الرقمنة
مقاومة العملاء (3.56)	تطوير البنية التحتية الرقمية

المصدر: من إعداد الباحثة

2. التوصيات

الجدول: (12) ملخص توصيات الدراسة حسب الجهات المستهدفة

الاولوية	التوصية	الجهة المستهدفة
عاجلة	إصدار تعليمات إلزامية لجميع البنوك بدمج منصة e-Houwiya في إجراءات التحقق من هوية العملاء ضمن جدول زمني محدد.	بنك الجزائر المركزي
عاجلة	تعزيز البنية التحتية الرقمية وتحسين استقرار الشبكة لضمان استمرارية عمل المنصة وتقليص الاعطال التقنية.	وزارة الرقمنة

يمثل هذا المحور القيمة المضافة الجوهرية للدراسة إذ يسعى إلى مقارنة النتائج الذاتية بالمؤشرات الموضوعية:

الجدول: (11) التثليث المنهجي — مقارنة نتائج الاستبيان بمؤشرات GIE Monétique و SATIM

النتيجة الذاتية (الاستبيان)	المؤشر الموضوعي (GIE Monétique/SATIM)	التوافق
متوسط كفاءة مرتفع (3.66)	57% ↑ في قيمة الدفع الإلكتروني H1-2024	توافق قوي
متوسط تقليص الوقت مرتفع (3.78)	44% ↑ في عمليات TPE سنة 2023	توافق قوي
مستوى اعتماد المنصة مرتفع (3.61)	17 مليون بطاقة دفع متداولة	توافق معقول
عوائق تقنية مرتفعة (3.82)	نمو كبير لكن بنية تحتية متفاوتة	توافق جزئي
تعزيز ثقة العملاء (3.84)	تنامي الدفع الرقمي عبر القنوات كافة	توافق قوي

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على GIE Monétique

(2024) و (2024) SATIM ونتائج الاستبيان.

يتضح من الجدول (11) أن نتائج الاستبيان تتوافق في معظمها مع مؤشرات الدفع الإلكتروني الوطنية، وهذا التوافق ليس مجرد تحقق إحصائي بل له دلالة منهجية عميقة. فحين يقول الموظف أن المنصة حسنت الكفاءة (3.66) ويؤكد الواقع الموضوعي ارتفاع قيمة الدفع الإلكتروني 57%، فنحن أمام قناعة مدعومة لا مجرد انطباع. وحين يقول الموظف أن المنصة قلصت وقت المعاملات (3.78) ويسجل الواقع نمو عمليات TPE بنسبة 44%، فهذا يعني أن التحسن الذي يشعر به الموظف يوميا يتجسد فعلا في أرقام القطاع. والأكثر أهمية هو التوافق الجزئي في محور العوائق؛ إذ يكشف أن البنية التحتية الرقمية رغم نموها تعاني من عدم تجانس يختلف من منطقة إلى أخرى ومن مؤسسة إلى أخرى، وهو ما يستدعي تدخلا مستهدفا لا معالجة شاملة.

خامسا: الخاتمة والتوصيات

1. خلاصة النتائج

تجيب هذه الدراسة عن إشكالياتها بنعم واضحة: منصة e-Houwiya تساهم فعلا في تحسين كفاءة الخدمات البنكية، وتفسر وحدها أكثر من نصف التباين في هذه الكفاءة $F=91.32$ ، $R^2=0.524$. وما يجعل هذه النتيجة أكثر مصداقية

البنوك العمومية	الاستثمار في برامج تدريب منهجية لموظفيها: وحدة تدريبية إلزامية للموظفين الجدد، دورات تحديثية كل ستة اشهر، وتعيين مسؤول رقمي في كل فرع.	مهمة
البنوك الخاصة	مشاركة تجاربها الناجحة مع البنوك العمومية ضمن إطار التنسيق القطاعي تحت إشراف بنك الجزائر.	متوسطة
الجهات التشريعية	الإسراع في إقرار الإطار القانوني الكامل للمعاملات الرقمية لترسيخ اعتماد الهوية الرقمية في القطاع المالي.	مهمة

المصدر: من إعداد الباحثة.

3. حدود الدراسة و آفاق البحث المستقبلي

لا يتردد الباحث في الإقرار بالحدود التي تقيد تعميم النتائج، وأبرزها محدودية حجم العينة 85 واقتصارها على ولاية سطيف. غير أن التثليث المنهجي مع بيانات GIE Monétique و SATIM الوطنية قد خفف فعليا من هذا الأثر. وتوصي الدراسة بتوجيه البحوث المستقبلية نحو:

- إجراء دراسات مشابهة بعينات أوسع تشمل مختلف ولايات الجزائر.
- توظيف نمذجة المعادلات الهيكلية (SEM) لاختبار العلاقات المركبة.
- دراسة أثر الهوية الرقمية على مؤشرات مالية موضوعية كتكاليف التشغيل ومعدلات الاحتيال.
- مقارنة تجربة الجزائر مع دول المغرب العربي في مجال الرقمنة البنكية.
- تبني مناهج بحثية مختلطة تجمع بين الاستبيان والمقابلات المعمقة مع مسؤولي البنوك.

* التوثيق:

⁴ Williamson, O. E. (1985). The economic institutions of capitalism. New York: Free Press, pp. 15-42.

⁵ Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. MIS Quarterly, 13(3), pp. 319-340.

⁶ Bélanger, F., & Carter, L. (2008). Trust and risk in e-government adoption. The Journal of

¹ تجمع النقد الآلي. (2024). GIE Monétique. — حصيلة الدفع الإلكتروني للنصف الأول 2024. الجزائر، ص. 11-3

² 3 الشركة الجزائرية للنقد الآلي والمعاملات بين البنوك — SATIM. مؤشرات الدفع الإلكتروني. الجزائر، ص. 9-1

³ Alhaqbani, A., & Hussain, F. (2016). Digital identity management and its impact on e-government services. Government Information Quarterly, 33(4), pp. 723-735.

Strategic Information Systems, 17(2), pp. 165-176.

⁷ Adjei, J., Oduro-Frimpong, J., & Asamoah, F. (2019). Digital identity and financial transaction costs in African banking institutions. *Journal of African Business*, 20(3), pp. 321-340.

⁸ الشمري، أحمد، والعنزي، سعد. (2021). أثر الهوية الرقمية على كفاءة الخدمات البنكية: دراسة تطبيقية على البنوك الكويتية. *مجلة الدراسات المالية والمصرفية*، 9(2)، ص. 45-78.

⁹ Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2010). *Multivariate Data Analysis* (7th ed.). Pearson Prentice Hall, pp. 102-115.

¹⁰ Nunnally, J. C. (1978). *Psychometric theory* (2nd ed.). New York: McGraw-Hill, pp. 245-246.