مجلة جديد الاقتصاد
ISSN : 1112-7341
المجلد 20 / العـدد: 01 (2025)، ص 40– 69

دراسة تقييمية لواقع استخدام وسائل الدفع الإلكترونية في بنك البركة بولاية قسنطينة –بين المزايا والمعيقات–

An evaluative study of the use of electronic payment methods in Bank Al Baraka in Constantine province - -between advantages and challenges

د.عزيزي نذير[1]،
[1] مخبر البحوث والدراسات التسويقية، جامعة قسنطينة 2 (الجزائر)،
nadir.azizi@univ-constantine2.dz

تاريخ الاستلام: 2025/12/02 تاريخ القبول: 2025/12/22 تاريخ النشر: 2025/12/31

ملخص:

هدفت الدراسة إلى تقييم واقع استخدام وسائل الدفع الالكترونية من طرف عملاء بنك البركة بولاية قسنطينة، وذلك باعتماد المنهج الوصفي التحليلي، وتصميم استبيان وزع على عينة من 300 عميل ببنك البركة، تم استرجاع منها 282 إجابة صحيحة.

توصلت الدراسة إلى أن هذه الوسائل توفر العديد من المزايا، لكن في نفس الوقت تحدها مجموعة من المعيقات، بينما لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استخدام وسائل الدفع الالكترونية تعزى لاختلاف المعلومات الديموغرافية (الجنس، السن، المستوى التعليمي، الوظيفة).

كلمات مفتاحية: وسائل الدفع الالكترونية؛ بنك البركة؛ عملاء؛ استبيان.

تصنيفات JEL : G20, G23, G24

Abstract:

The study aimed to evaluate the extent of electronic payment method usage among clients of Al Baraka Bank in Constantine, employing a descriptive–analytical methodology. A structured questionnaire was administered to a sample of 300 clients, yielding 282 valid responses.

The results indicate that electronic payment methods provide several significant advantages; however, their adoption is hindered by various challenges. Additionally, the analysis revealed no statistically significant differences in the use of electronic payment methods attributable to demographic characteristics, including gender, age, educational level, and occupation.
Keywords: Electronic payment methods; Al Baraka Bank; clients; survey.

JEL Classification Codes: G20, G23, G24

المؤلف المرسل: عزيزي نذير، **الإيميل**: nadir.azizi@univ-constantine2.dz

1. مقدمة:

التطور التكنولوجي السريع الذي يشهده العالم اليوم قد أحدث ثورة في الأدوات والتقنيات التي تساعد الأفراد على إنجاز معاملاتهم بسهولة وسرعة، وبانتشار أجهزة الاتصالات في كل سكن، أصبحت المعاملات المالية والتجارية تتم بضغطة زر، مما دفع المجتمعات إلى التحول نحو السرعة والفعالية في إنجاز أعمالها اليومية.

لم تتأخر البنوك في استغلال هذه التقنيات الجديدة، فقد تبنت تقنيات المعلومات والاتصالات والحوسبة السحابية لتطوير خدماتها المصرفية وتسهيل عمليات التعامل بين البنوك وعملائها بشكل أكثر دقة وسرعة، ولعل من بين الابتكارات في خدمات البنوك الحديثة تأتي وسائل الدفع الإلكترونية، التي توفر أساليب دفع متعددة تلبي احتياجات التجارة الإلكترونية وتسهل على الأفراد والشركات إتمام معاملاتهم بسرعة وأمان، مما يجعلها بديلا فعالا للوسائل التقليدية التي لم تعد تلبي احتياجات السوق الحديث.

سارت الجزائر على نفس النهج، حيث شرعت البنوك التجارية الناشطة فيها في رقمنة خدماتها وإطلاق وسائل الدفع الالكترونية خاصة مع انتشار فيروس كورونا، وبنك البركة الجزائر مثال على ذلك، هو جزء من مجموعة بنوك البركة العالمية التي تعمل وفق مبادئ الشريعة الإسلامية، ويعد أحد الفاعلين الرئيسيين في القطاع المصرفي الإسلامي

بالجزائر، فمنذ تأسيسه سنة 1991، حرص على الابتكار والتطوير في خدماته، وتطوير بنيته التحتية التكنولوجية لتلبية احتياجات عملائه بشكل أفضل. بناء على ما سبق، ينبثق لنا التساؤل الرئيسي التالي:

ما هو واقع استخدام وسائل الدفع الالكترونية في بنك البركة بولاية قسنطينة؟

وقصد إتمام دراستنا وتحقيق أهدافها، ارتأينا تقسيمه إلى سؤالين فرعيين على النحو الآتي:

- في ما تتمثل مزايا استخدام وسائل الدفع الالكترونية في بنك البركة بولاية قسنطينة؟
- ما هي معيقات استخدام وسائل الدفع الالكترونية في بنك البركة بولاية قسنطينة؟

قصد الإجابة على التساؤلات السابقة، انطلقنا من ثلاث فرضيات وهي:

الفرضية الأولى: "يستفيد عملاء بنك البركة بولاية قسنطينة من مزايا عند استخدام وسائل الدفع الالكترونية":

الفرضية الثانية: "يعاني عملاء بنك البركة بولاية قسنطينة من معيقات تحد من استخدام وسائل الدفع الالكترونية ":

الفرضية الثالثة:"توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استخدام وسائل الدفع الالكترونية تعزى لاختلاف المعلومات الديموغرافية (الجنس، السن، المستوى التعليمي، الوظيفة)":

ولابراز الأهمية التي يكتسيها العمل المقترح، سنتطرق الى أهم الدراسات من زوايا متعددة والتي تنصب ضمن موضوع وسائل الدفع الالكتروني والمتمثلة في:

الدراسة الأولى: (صحراوي و لعراف، 2020)، هدفت إلى معرفة مساهمة وسائل الدفع الالكترونية الحديثة في الوقاية من جائحة كورونا، حيث تم الاعتماد على المنهج التحليلي الوصفي، والاعتماد على توزيع الاستبيان على زبائن وموظفي بريد الجزائر، مما

سمح لها بالتوصل إلى عدة نتائج أهمها: فعالية الدفع الالكتروني في امتصاص ندرة السيولة، وتزايد استعمال وسائل الدفع الالكترونية خلال الجائحة، فهي تساهم في تجنب الاحتكاك والطوابير داخلها، وإمكانية إتمام المعاملات المالية عن بعد مثل تسديد الفواتير، شحن رصيد الهاتف...الخ؛

الدراسة الثانية: (لبزة و ضيف الله، 2017)، هدفت إلى التطرق لأثر التطور التكنولوجي على وسائل الاعلام والاتصال و بروز التجارة الالكترونية، التي يتم فيها التعامل بالوسائل الالكترونية للدفع المتميزة بالسرعة والفعالية والتكلفة المنخفضة، كما عالج الباحث تحديات نظام الدفع الالكتروني في الجزائر، والعوامل المعرقلة لها، و توصل الى ان التحديث في النظام المصرفي و المالي كان في سنة 2005 و بدأ بطرح بطاقات السحب في البنوك و الدفع من طرف مؤسسة بريد الجزائر من خلال تطبيق نظام شامل يتيح للبنك القدرة على تقديم جميع الخدمات الحالية بالإضافة إلى خدمات جديدة؛

الدراسة الثالثة:(**Mutua, 2013**)، هدفت الى عرض حالة الخدمات المصرفية الالكترونية في كينيا، وتأثيرها على الأداء المالي للمصارف الكينية من خلال تقديمها الخدمات المصرفية الالكترونية، حيث تم تصميم استبيان طبق على أفراد العينة المتمثلة في 60% من إجمالي وكالات خمسة بنوك محل الدراسة التي تتمتع بولاء العملاء لديها، حيث توصلت الدراسة إلى أن أرباح البنوك ارتفعت بشكل كبير بعد إدخال الخدمات المصرفية الالكترونية؛

الدراسة الرابعة: (**Jean Bosco , 2018**)، هدفت الى معرفة دور نظام الدفع الالكتروني على الاداء المالي للمؤسسات المالية في رواندا خلال الفترة الممتدة من 2012 إلى 2016، فقد تم جمع البيانات عبر الاستبيان و المقابلة من عينة متكونة من 253 فرد، وأظهرت النتائج المتحصل عليها أن العامل المؤثر الذي أدى إلى استعمال الوسائل الحديثة للدفع هو إجراءات تقديم القروض، ويليه انخفاض متطلبات الضمان ثم الانخفاض

في معدلات الفائدة وضمان الحكومة هو أقل عامل يؤثر على وصول العميل إلى نظام الدفع الالكتروني، و تؤكد النتائج أن للدفع الالكتروني تأثيرا ايجابيا على أداء البنوك في رواندا.

وكخلاصة للدراسات السابقة وفي ظل التطور السريع للتكنولوجيا وانتشار استخدام الوسائل الدفع الإلكترونية في مختلف المجالات، تبرز أهمية هذه الدراسة من خلال كون وسائل الدفع الإلكترونية أحد الجوانب المهمة التي تؤثر على نظام البنوك، ويأتي بنك البركة بولاية قسنطينة ضمن هذا السياق كممثل للقطاع المصرفي الذي يتجاوب مع التحولات التكنولوجية من خلال تقديم خدماته المالية بما يتفق مع متطلبات العصر.

تهدف هذه الدراسة إلى تقديم مراجعة للإطار النظري لوسائل الدفع الإلكترونية، ثم الانتقال إلى فهم واقع استخدام وسائل الدفع الإلكترونية لدى عملاء بنك البركة في ولاية قسنطينة. وهذا قصد إلقاء الضوء على التحديات والفرص التي تواجه بنك البركة في تعزيز استخدام الدفع الإلكتروني، وتقديم توصيات تساهم في تحسين الخدمات وتعزيز تجربة العملاء، مما يسهم في تعزيز مكانة البنك في السوق المصرفي وتحقيق النمو المستدام.

نظرا لطبيعة الدراسة التي تتناول واقع استخدام وسائل الدفع الالكترونية في بنك البركة بولاية قسنطينة، فقد اتبعنا المنهج الوصفي التحليلي، من خلال التطرق للإطار النظري لوسائل الدفع الالكترونية، والقيام بدراسة تقييمية لواقع استخدام عملاء بنك البركة في ولاية قسنطينة لهذه الوسائل، وذلك بالاعتماد على أداة الاستبيان كأسلوب رئيسي لجمع البيانات، بهدف تحليل استجابة العملاء ومدى رضاهم عن الخدمات المقدمة.

2. ماهية وسائل الدفع الالكترونية:

في السنوات الأخيرة، شهد العالم تطورا ملحوظا في تكنولوجيا الدفع، حيث أصبحت وسائل الدفع الإلكترونية جزءا لا يتجزأ من الحياة اليومية، فهي تتضمن مجموعة

واسعة من التقنيات والأدوات التي تسمح للأفراد والشركات بإجراء المعاملات المالية بشكل آمن وفعال، سواء كان ذلك عبر الإنترنت أو من خلال أجهزة الهواتف الذكية والأجهزة اللوحية، مما يسهم في تعزيز الكفاءة وتحسين تجربة العملاء في البنوك والمؤسسات المالية والتجارية على حد سواء.

1.2. تعريف وخصائص وسائل الدفع الالكترونية:

ترتب عن ظهور التجارة الإلكترونية وانتشارها عبر شبكة الإنترنت إلى ظهور فكرة الوسائل الإلكترونية للدفع، حيث يتم الدفع والتعامل من خلال قنوات اتصال إلكترونية ما بين حاسب آلي وإنترنت، فيقوم المشتري بدفع ثمن الخدمة والمنتجات عبر الإنترنت بوسائل إلكترونية، التي تكون مدعمة من بنك أو مؤسسة مالية تصادق على عملية التبادل الكترونيا، (المغربي، 2016، صفحة 92) ولا شك أن استخدامها يؤدي إلى سرعة وسهولة تسوية المدفوعات وتقليص الحاجة إلى الاحتفاظ بالنقود التقليدية. (محمود، 2019، صفحة 130)

يمكن تعريف وسيلة الدفع الإلكترونية على أنها: "أداة تتوسط من أجل تسهيل عملية التداول والتبادل ما بين الأفراد وإمكانية تنفيذ الصفقات بسرعة وتكلفة منخفضة، حيث أن امتلاك هذه الوسيلة تمكن لحاملها من نقل الانفاق في الزمن، بمعنى امتلاكه يتسع لتفعيلها، إما إنفاقه فورا أو آجلا في انتظار تحقيق فرص جميلة في وقت لاحقا". (لطرش، 2003، الصفحات 32-33) وعرفها البنك المركزي الاوروبي بأنها: "كل عملية دفع صدرت وعولجت بطريقة الكترونية، وتتم من خلال مجموعة من الأدوات والتحويلات الالكترونية التي تصدرها المصارف ومؤسسات الائتمان". (حسين، 2006، صفحة 28)

وفي تعريف آخر هي: "قيمة نقدية في شكل وحدات ائتمانية مخزونة بشكل إلكتروني أو على أداة إلكترونية يحوزها المستهلك". (كافي، 2011، صفحة 18) كما يقصد بالدفع الإلكتروني بأنه: "مجموعة التحويلات والأدوات الإلكترونية التي تصدر عن

المصارف والمؤسسات كوسيلة دفع". (وجدان ، حـرب، و ابو شنب، 2011، صفحة 129)

من جهة أخرى، هي: "عبارة عن أداة إلكترونية ليس لها كيان مادي محسوب، حيث لها جملة من الخصائص جعلتها تحضا بالقبول العام من طرف المتعاملين إلى جانب ذلك لا تخلو من المخاطر القانونية والتقنية، مثل خضوعها لعملية القرصنة من طرف مختصين في هذا المجال، ومخاطر تقنية". (مسعودي و جقريف، 2018، صفحة 1) أو هي: "أدوات تقوم المؤسسات المالية والبنوك بإصدارها للعملاء بحيث تضمن انتقال الأموال التي هي في الأساس ثمن سلعة أو خدمة، من طرف إلى طرف آخر بشكل إلكتروني باستخدام التقنيات الحديثة المعدة من طرف مصدر هذه الأدوات". (صحراوي و لعراف، 2020، صفحة 111)

وهناك من أشار لكونها: "الأداة أو الوسيلة التي ساعدت على إجراء عمليات التداول والتبادل فيما بين الأشخاص، وذلك لما تحققه من مزايا تعود على المتعامل بها مثل اختصارها للوقت وتدنية تكاليفها، كما أنها أزالت مشكلة النقص في النقدية، وأيضا عالجت أمر التزوير الذي يعد أحد الجرائم القائمة عليها، فأصبحت هي العجلة التي تبحث دائما على التنمية الاقتصادية". (بركات و طيبي، 2019، صفحة 1)

نستنتج بأن وسائل الدفع الإلكترونية هي: "طرق ومعاملات تتم عبر الإنترنت أو باستخدام التقنيات الرقمية لدفع ثمن السلع والخدمات، حيث تشمل مجموعة متنوعة من الأدوات والتطبيقات التي تسهل عمليات الدفع بدون الحاجة إلى استخدام النقد أو الشيكات الورقية".

- تتسم وسائل الدفع الإلكترونية بالخصائص التالية:
- اختفاء الوثائق الورقية للمعاملات؛
- تحرير العملاء من قيود المكان والزمان؛

-السرعة والدقة والديمومة في تقديم الخدمات، لما توفره من خدمة فورية على مدار 24 ساعة طيلة أيام الأسبوع؛

-يتم الدفع عبر النقود الإلكترونية التي هي مثل النقود العادية، ولكنها محفوظة بشكل إلكتروني ويتم الوفاء بها إلكترونيا.

2.2. أهمية وسائل الدفع الالكترونية:

في عصر التحول الرقمي والتقدم التكنولوجي السريع، أصبحت وسائل الدفع الإلكترونية أحد العوامل الرئيسية التي تسهم في تغيير الطريقة التي نتعامل بها مع المال، أين لم يعد الاعتماد على النقد الورقي والشيكات التقليدية كافيا لتلبية احتياجات الحياة المعاصرة، حيث يزداد الطلب على السرعة، الأمان، والراحة في إتمام المعاملات المالية.

في هذا السياق، تبرز أهمية فهم وسائل الدفع الإلكترونية على عدة مستويات، سواء للأفراد أو الشركات أو الاقتصاد ككل، فيما يلي بعض الفوائد الرئيسية:

-زيادة المنافسة بين التجار الذين يقبلون التعامل بهذه الوسائل، حيث يستقطبون المستهلكين المالكين للوسائل الإلكترونية ما يزيد من نسبة الأرباح للتجار وتوفير الامان والسهولة للزبائن؛

-المساهمة في الحد من أزمة السيولة المتواجدة في العديد من الدول النامية؛ (الشايب، 2017، صفحة 220)

-سرعة أداء أطراف التبادل التجاري لمعاملاتهم التجارية والوفاء بالتزاماتهم المالية بسرعة فائقة مهما كانت بعد المسافة، أي إمكانية القيام بأي عملية من البيت أو من أي مكان يتوفر على وسائل الاتصال الحديثة ما يعني تحرر العملاء من القيود المكانية والزمانية؛

-تنامي أهمية ودور الوساطة المالية بفعل تزايد حركة التدفقات النقدية والمالية الناتجة عن عمولات الأسواق وتوسع حجم المبادلات التجارية والاستثمارية؛

-النمو المؤسسي وارتفاع عدد المتعاملين مع الإنترنت المصرفي، وزيادة في تداول البطاقات المصرفية؛

-ارتفاع حجم المبادلات بفعل بطاقات الائتمان التي مكنت العديد من الأفراد من الحصول على مستلزماتهم من سلع وخدمات وذلك بتسديد لأجل، والذي مكن من إنعاش الحركة الاقتصادية؛ (خنفوسي ، 2018، صفحة 20)

-زيادة حركية السياحة والتجارة بين البلدان وهذا لسهولة تسديد تكاليف السفر والسياحة وإتمام الصفقات التجارية الصغيرة أثناء السفر بالخارج. (حوالف، 2015، صفحة 47)

3.2. مزايا وعيوب وسائل الدفع الإلكترونية:

تتمتع وسائل الدفع الإلكترونية بالعديد من المزايا التي تجعلها مختلفة ومتفوقة في بعض الأحيان على الوسائل التقليدية. ومع ذلك، لا تخلو هذه الوسائل من بعض العيوب، وفيما يلي نظرة على كل من المزايا والعيوب:

1.3.2. مزايا وسائل الدفع الالكترونية:

وسائل الدفع الإلكترونية أصبحت جزءا أساسيا من الحياة اليومية، ولها العديد من المزايا التي تجعلها خيارا مفضلا لدى الأفراد والشركات، وفيما يلي أهم المزايا:

-مراقبة المصروفات دون تجاوز الرصيد، مما يمكن العميل من السيطرة على حسابه؛

-تعد أقوى ضمان لحقوق البائع؛

-تساهم في زيادة المبيعات، كما أنها أزاحت عبء متابعة ديون الزبائن طالما أن العبء يقع على عاتق البنك والشركات المصدرة؛

-سهولة ويسر استخدام البطاقة لحاملها في أي مكان وزمان؛

-فعالية البطاقة في أن تعاملها أكثر أمانا بدل حمل النقود الورقية وتفادي السرقة والضياع، وغيرها؛

-تكلفة تداول زهيدة؛

-تقلل من المخاطر، حيث تشكل بطاقة الوفاء حماية التاجر من تعرض آلات الحساب لديه للسرقة والسطو، مما يوفر له عامل الثقة والاطمئنان، كون المبالغ التي تشكل فيه تذهب مباشرة لحسابه المصرفي؛

-إمكانية البيع عن طريق الشبكة، وتمكينه من إعداد احصائيات وافية عن حجم مبيعاته خلال كل فترة، وبالتالي تقدير أرباحه وخسائره؛ (كافي، 2011، الصفحات 155-156)

-تمكن الأفراد الذين قد لا يكون لديهم وصول سهل إلى البنوك التقليدية من الاستفادة من الخدمات المالية؛

-تعزز وسائل الدفع الإلكترونية من الشمول المالي وتدعم التحول نحو الاقتصاد الرقمي.

2.3.2. عيوب وسائل الدفع الالكترونية:

يمكن تلخيص عيوب وسائل الدفع الالكترونية على النحو التالي:

-عيوب بالنسبة لحاملها: من مخاطر استخدام هذه الوسائل زيادة الاقتراض والإنفاق بما يفوق القدرة المالية، وعدم سداد حامل البطاقة قيمتها في الوقت المحدد يترتب عنه وضع اسمه في القائمة السوداء.

-عيوب بالنسبة للتاجر: بمجرد حدوث بعض المخالفات من جانبه أو عدم التزامه بالشروط يجعل البنك يلغي التعامل معه ويضع اسمه في القائمة السوداء.

-عيوب بالنسبة لمصدرها: من أهم الأخطار التي يواجهها مصدرها هو مدى سداد حاملي البطاقات للديون المستحقة عليهم، وكذلك تحمل المصدر نفقات ضياعها (أبو بكر و قاجة، 2016، صفحة 51).

3. تقييم استخدام وسائل الدفع الإلكتروني في بنك البركة بولاية قسنطينة: تحظى وسائل الدفع الإلكترونية بأهمية بالغة في عصرنا الحالي، لما تتيحه من مزايا عديدة تعود

بالنفع على جميع الأطراف المستخدمة لها، حيث تسهم في تحسين تجربة العملاء وزيادة الكفاءة التشغيلية. في هذا السياق، سنتطرق في هذا المحور إلى تقييم استخدام وسائل الدفع الإلكترونية في بنك البركة بولاية قسنطينة.

1.3.تقديم بنك البركة الجزائر:

بنك البركة الجزائر هو جزء من مجموعة بنوك البركة العالمية، وهو يعد من البنوك الإسلامية التي تتبع أحكام الشريعة الإسلامية في تقديم خدماتها المالية، تأسس في 20 ماي 1991، كأول بنك إسلامي في الجزائر برأس مال مختلط (عام، خاص)، حيث شرع في مزاولة نشاطه برأسمال قدره 500 مليون دج، وقد نما وتوسع في السوق المصرفية الجزائرية ليصبح له دور مهم في تلبية احتياجات العملاء الفردية والمؤسساتية، مما مكنه من رفع رأسماله إلى 20 مليون دج سنة 2020.

يوفر بنك البركة الجزائر مجموعة من الخدمات المالية والبنكية التي تشمل الودائع، والقروض، والتمويل العقاري، والخدمات المصرفية الإلكترونية، والحلول المالية الإسلامية الأخرى.

2.3. منهجية الدراسة الميدانية:

يسلط هذا الجزء الضوء على المنهجية المتبعة في إنجاز الدراسة الميدانية لتقييم استخدام وسائل الدفع الإلكترونية في بنك البركة بولاية قسنطينة، حيث تهدف هذه المنهجية إلى جمع البيانات وتحليلها بشكل منهجي ودقيق، لضمان الحصول على نتائج موثوقة ومفيدة، ولهذا تم بناء هذه الدراسة على أساس العناصر التالية:

1.2.3 أداة الدراسة:

نتيجة لمراجعة الدراسات السابقة المختلفة، تبين أن أفضل أداة لجمع البيانات والمعلومات لإجراء دراستنا الميدانية هي الاستبيان، وهذا بهدف معرفة مدى استخدام

وسائل الدفع الالكترونية في بنك البركة، من خلال طرح مزايا البطاقات الالكترونية ومعيقاتها التي بسببها ينخفض استعمال البطاقات.

ومن أجل تحقيق ذلك ارتأينا التركيز على تبويب أسئلة الاستبيان في قسم تمهيدي يتمحور حول المعلومات الديمغرافية لأفراد العينة، ثم محورين رئيسيين يمسان لب الموضوع.

2.2.3 عينة الدراسة:

اخترنا عينة عشوائية بسيطة حجمها 300 عميل من عملاء بنك البركة بولاية قسنطينة، وتم قبول 282 إجابة، فيما تم رفض 18 استبيان بسبب نقص في إتمام الإجابات، أي أن نسبة الإجابة قدرت بـ 94% من إجمالي العينة.

3.2.3 تصميم الدراسة الميدانية:

اعتمدنا في تصميم استمارة الاستبيان على الأسئلة المغلقة من خلال تحديد الإجابة على بعض الأسئلة بـ (نعم، لا) أو مجموعة من الخيارات مثل: عدة مرات، أحيانا، نادرا، لا، وفي البعض الآخر اعتمدنا على مقياس "ليكرت الخماسي" الترتيبي (موافق بشدة، موافق، موافق لحد ما ، غير موافق، غير موافق بشدة)، والأرقام التي تدخل في البرنامج تعبر عن الأوزان وهي (موافق بشدة= 5 ، موافق= 4 ، موافق لحد ما= 3، غير موافق= 2، غير موافق بشدة= 1)، ويعود ذلك لتميز أجوبتها بالدقة الكبيرة.

ومن جانب آخر، لكي نتمكن من تحديد اتجاه المتوسط المرجح، نتبع التوزيع الموضح في الجدول التالي:

الجدول رقم (1): اتجاهات مقياس ليكرت الخماسي

المتوسط المرجح	الاتجاهات
من 1 إلى 1.79	غير موافق بشدة
من 1.80 إلى 2.59	غير موافق
من 2.60 إلى 3.39	موافق لحد ما
من 3.40 إلى 4.19	موافق

من 4.20 إلى 5	موافق بشدة

المصدر: (الفرا، 1430هـ، صفحة 26)

اعتمدنا في عملية اختبار فرضيات الدراسة على حزمة من الحلول الإحصائية التي يوفرها برنامج الـ **SPSS**، مما مكننا من تطبيق الاختبارات الإحصائية التالية:

-اختبار مقياس الثبات الداخلي (ثبات وصدق الاستبيان)؛

-التكرار المطلق والتكرار النسبي لوصف خصائص العينة؛

-المتوسط الحسابي والانحراف المعياري: لتحديد اتجاه الإجابة على فقرات الاستبيان، وكذا اختبار الفرضيات؛

-اختبار (ت-مستقل) واختبار **F (ANOVA)**: لاختبار فرضيات الدراسة؛

3.3. اختبار ثبات وصدق الاستبيان:

أجرينا على الاستبيان اختبار ألفا كرونباخ، والذي يعتبر مقياسا لتحديد الثبات بين عبارات الاستبيان، وهذا ما يوضحه الجدول التالي:

الجدول رقم (2): معامل الثبات ودرجة الصدق لمحاور الاستبيان

رقم المحور	المحور	عدد العبارات	معامل الثبات	درجة الصدق (*)
1	وسائل الدفع الالكترونية	14	0.751	%86.66
2	معيقات استخدام وسال الدفع الالكترونية	8	0.803	%89.61

(*) درجة الصدق = جذر معامل الثبات.

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج الـ **spss**.

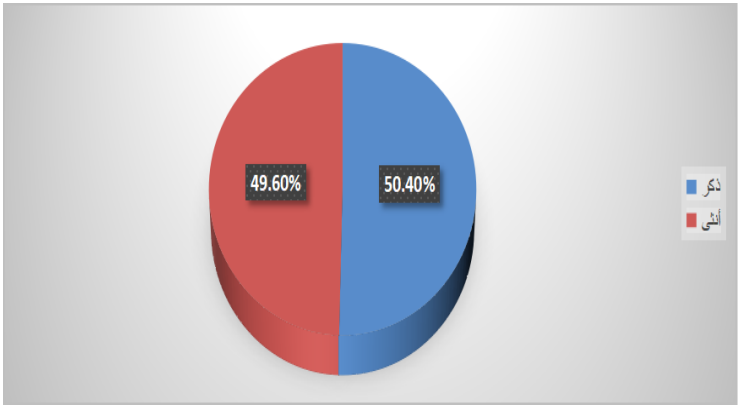
تؤكد دراسة (**Nunally, 1978**) بأنه لكي يتحقق ثبات الأداة يجب أن يكون معامل "ألفا كرونباخ" أكبر من أو يساوي 0.70، (**Nunnally, 1978, p. 20**) وتشير النتائج المبينة في الجدول رقم (2) إلى أن قيم معامل ألفا كرونباخ تتراوح ما بين 0.751

و0.803 لمحوري الاستبيان، وهذا دليل على الثبات الداخلي لعباراته، أما درجة الصدق فتتراوح ما بين 86.66% و89.61%، كما أن معامل الثبات لإجمالي محاور الاستبيان يقدر بـ 0.766 ودرجة صدق 87.52%، وهي تدل على صدق بيانات الاستبيان وتمثيله لمجتمع الدراسة.

4.3. تحليل نتائج المعلومات الديموغرافية:

وفيما يلي سنسلط الضوء على الخصائص الشخصية لعينة الدراسة، والمتمثلة في:

الشكل رقم (1): دائرة نسبية لتوزيع أفراد العينة حسب متغير "الجنس"



المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج الـ **spss**.

نلاحظ من الشكل رقم (1) أنه يوجد تقارب بين الذكور والإناث، إذ نجد ما يعادل 50.40% من نسبة الذكور مقارنة بالإناث التي تصل الى 49.60% ,و وبالتالي هناك تساوي في نسبة متعاملي البنك بين الجنسين.

الجدول رقم (3): توزيع أفراد العينة حسب متغير "السن"

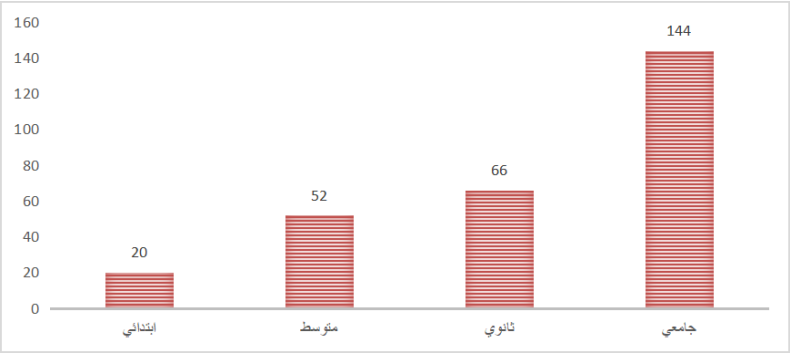
الفئة العمرية	من 18 إلى 28 سنة	من 29 إلى 39 سنة	من 40 إلى 50 سنة	أكثر من 50 سنة	المجموع
التكرار المطلق	54	108	66	54	282

التكرار النسبي%	19.1	38.3	23.4	19.1	100
التكرار الفعلي%	19.1	38.3	23.4	19.1	100
التكرار المتجمع الصاعد	19.1	57.4	80.9	100	-

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج الـ **spss**.

من خلال الجدول أعلاه، نلاحظ وجود تفاوت في النسب بين الفئات العمرية. حيث تبلغ النسبة الأكبر للفئة العمرية من 29 إلى 39 سنة، بنسبة 38.3%. تليها الفئة العمرية من 40 إلى 50 سنة بنسبة 23.4%. أما الفئتان العمريتان من 18 إلى 28 سنة ومن يزيد عمره عن 50 سنة، فقد حصلتا على نفس النسبة البالغة 19.1%. وبالتالي، فإن أغلب المتعاملين بالبطاقات الإلكترونية في الوكالة محل الدراسة ينتمون إلى فئة الشباب.

الشكل رقم (2): أعمدة بيانية لتوزيع أفراد العينة حسب متغير "المستوى التعليمي"

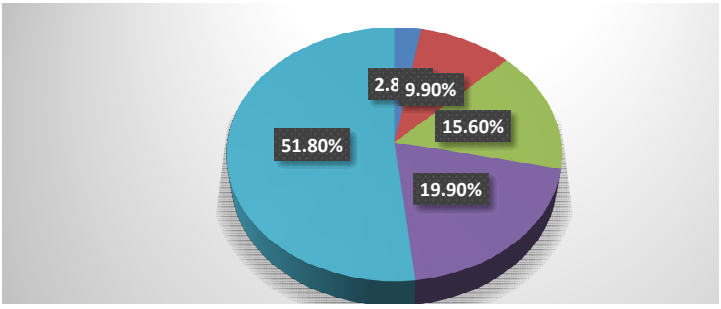


المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج الـ **spss**.

استنادا إلى نتائج الشكل رقم (2)، نلاحظ أن معظم أفراد العينة يمتلكون مستويات تعليمية جامعية وثانوية، بنسبة 51.06% و23.40% على التوالي. في حين

أن 18.43% من أفراد العينة لديهم مستوى تعليمي متوسط، و7% فقط لديهم مستوى تعليمي ابتدائي، وهو ما يعتبر نسبة شبه معدومة. وبالتالي، يشير ذلك إلى أن حاملي الشهادات الجامعية يفضلون استخدام وسائل الدفع الإلكتروني أكثر من غيرهم.

الشكل رقم (3): دائرة نسبية لتوزيع أفراد العينة حسب متغير "الوظيفة"



المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج الـ **spss**.

من خلال الشكل رقم 03، نلاحظ أن النسبة الأكبر من حاملي البطاقات البنكية تتكون من الأفراد الذين يمارسون أعمالا حرة، بنسبة 51.80%. هؤلاء الأفراد يستخدمون قنوات الدفع الإلكتروني لإجراء معاملاتهم ويتلقون أجورهم عبر حساباتهم البنكية، مما يساهم في تحسين الاقتصاد الوطني وزيادة مردودية البنك. تليهم فئة المتقاعدين بنسبة 19.90%، ثم الموظفون بنسبة 15.60%، فالطلبة بنسبة 9.90%، وأخيرا العاطلون عن العمل بنسبة 2.80%..

5.3 .تحليل نتائج المحور الأول –مدى استخدام وسائل الدفع الالكترونية–

يتيح لنا هذا المحور معرفة نسبة عملاء بنك البركة لولاية قسنطينة المهتمين باستخدام وسائل الدفع الالكترونية ومدى تمتعهم بمزايا وسائل الدفع الالكتروني.

الجدول رقم (4): توزيع إجابات أفراد العينة حول مدى استخدام بطاقة الدفع الالكترونية

	نعم		لا		المجموع	
	التكرار المطلق	التكرار النسبي	التكرار المطلق	التكرار النسبي	التكرار المطلق	لتكرار النسبي
هل تمتلك بطاقة الكترونية؟	82	% 00			82	%00
هل سبق لك أن استخدمتها؟	52	%9.4	0	%0.6	82	%00

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج الـ **spss**.

من خلال الجدول رقم (4)، يتبين أن جميع أفراد العينة الذين تم توزيع الاستبيان عليهم يمتلكون بطاقات بنكية. من بين هؤلاء، يستخدم 89% بطاقاتهم البنكية بفضل المزايا المتعددة التي توفرها مثل السهولة والسرعة في الاستخدام. بينما النسبة المتبقية، والتي تبلغ 10.6%، تتعلق بأفراد يمتلكون بطاقات إلكترونية لكنهم لا يستخدمونها، ويفضلون الوسائل التقليدية في معاملاتهم المالية.

الجدول رقم (5): توزيع إجابات أفراد العينة حول نوع بطاقة الدفع المستخدمة

	Carte VISA GOLD	Carte VISA CLASSIQUE	Carte cib CLASSIQUE	C arte cib GOLD	المجموع
	التكرار النسبي	التكرار النسبي	التكرار النسبي	التكرار النسبي	
ما هو نوع البطاقة الالكترونية التي تمتلكها؟	%7.1	%21.3	%48.9	%22.7	%100

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج الـ **spss**.

يشير الجدول رقم (5) إلى أن بطاقات الدفع المتوفرة لدى بنك البركة في ولاية قسنطينة تشمل بطاقة فيزا بنوعيها وبطاقة **CIB** بنوعيها (الكلاسيكية والذهبية)، والشيء الملفت للانتباه هو أن أعلى نسبة في عينة الدراسة تستخدم ببطاقة الكلاسيكية، تليها بطاقة الذهبية، بنسبتي 48.9% و22.7% على التوالي. ثم تأتي بعد ذلك بطاقة فيزا كلاسيك بنسبة 21.3%، وأخيرا بطاقة فيزا الذهبية بنسبة 7.1%. ويفسر ذلك بسبب أن بطاقة CIB هي بطاقة محلية تستخدم في أي مكان داخل الجزائر وبالعملة المحلية الدينار الجزائري، بينما بطاقة فيزا تستخدم بالعملة الصعبة وفي الخارج فقط.

الجدول رقم (6): توزيع إجابات أفراد العينة حول مواجهة عطل في الموزعات الآلية

	المجموع		لا		نادرا		أحيانا		عدة مرات	
هل تعرضت إلى خلل/عطل في الموزعات الآلية؟	التكرار النسبي	التكرار المطلق	التكرار النسبي	التكرار المطلق	التكرار النسبي	التكرار المطلق	التكرار النسبي	التكرار المطلق	التكرار النسبي	التكرار المطلق
	%10	282	%29.8	84	%14.1	40	%21.3	60	%34.8	98

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج الـ spss.

تشير نتائج الجدول رقم (6) إلى أن 29.8% من أفراد العينة لم يتعرضوا لأي خلل في الموزعات الآلية. بينما واجهت النسب المتبقية أعطالا في الموزعات الآلية، لكن بنسب متفاوتة؛ حيث عانى 34.8% من الخلل عدة مرات، وواجه 21.3% منهم الخلل أحيانا، فيما 14.1% من النادر أن يواجههم خلل أو عطب.

الجدول رقم (7): توزيع إجابات أفراد العينة حول مزايا وسائل الدفع الالكترونية

		الترتيب	الاتجاه	الانحراف المعياري	المتوسط المرجح	موافق بشدة	موافق	موافق لحد ما	غير موافق	غير موافق بشدة
						العدد	العدد	العدد	العدد	العدد
						%	%	%	%	%
التعامل بوسائل الدفع الالكترونية أفادني أحسن من وسائل الدفع التقليدية.		1	موافق	0.869	3.97	80	136	44	22	0
						28.4	48.2	15.6	7.8	0
استخدام البطاقات الالكترونية يساعدني في تسوية التعاملات البنكية في اي وقت دون الحاجة الى التنقل.		2	موافق	0.897	3.95	80	132	48	20	2
						28.4	46.8	17	7.1	0.7
وسائل الدفع الالكترونية تساعد في إتمام تعاملاتي التجارية بشكل أسرع وعصري.		3	موافق	0.882	3.87	58	164	32	24	4
						20.6	58.2	11.3	8.5	1.4
استخدام البطاقة الالكترونية في عمليات السحب والدفع آمن ويحمي من السرقة والضياع.		4	موافق	0.688	3.86	36	182	58	2	4
						12.8	64.5	20.6	0.7	1.4
الموزعات الآلية سهلة الاستخدام وسريعة.		7	موافق	0.754	3.73	24	182	56	16	4
						8.5	64.5	19.9	5.7	1.4
أستطيع تسديد مختلف الفواتير عبر الانترنت بواسطة البطاقة الالكترونية.		6	موافق	0.899	3.81	48	168	42	14	10
						17	59.6	14.9	5	3.5
إجراءات الحصول على البطاقة الالكترونية بسيطة.		5	موافق	0.869	3.82	56	150	50	24	2
						19.9	53.2	17.7	8.5	0.7
استخدامات البطاقة الالكترونية يقع في أماكن متعددة بما فيها خارج الوطن.		8	موافق	0.883	3.49	26	132	84	36	4
						9.2	46.8	29.8	12.8	1.4
توفير دائم للسيولة عبر كامل التراب الوطني.		10	موافق لحد ما	1.307	3.18	54	80	40	80	28
						19.1	28.4	14.2	28.4	9.9
البنك يوفر شبكة واسعة من الصرافات الآلية الحاملة لشعار CIB.		9	موافق	1.131	3.47	60	92	58	66	6
						21.3	32.6	20.6	23.4	2.1
تمتاز وسائل الدفع الالكترونية بمزايا عديدة			موافق	0.518	3.71	/	/	/	/	/
						/		/	/	/

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج الـ **spss**.

باستقراء الجدول الوارد أعلاه، واعتمادا على مقياس ليكرت الخماسي، يتضح ما يلي:

الفقرة رقم 1: التعامل بوسائل الدفع الإلكترونية أفادني أحسن من وسائل الدفع التقليدية" تصدرت الترتيب الأول بين الفقرات، حيث بلغ متوسط قيمتها 3.97، مما يدل على اتجاه "موافق"؛

الفقرة رقم 2: استخدام البطاقات الإلكترونية يساعدني في تسوية التعاملات البنكية في أي وقت دون الحاجة إلى التنقل" جاءت في الترتيب الثاني بمتوسط قيمته 3.95، وهو أيضا ضمن اتجاه "موافق"؛

الفقرة رقم 3: وسائل الدفع الإلكترونية تساعد في إتمام تعاملاتي التجارية بشكل أسرع وعصري" احتلت المرتبة الثالثة بمتوسط 3.87، والذي يوافق اتجاه "موافق"؛

الفقرة رقم 4: استخدام البطاقة الإلكترونية في عمليات السحب والدفع آمن ويحمي من السرقة والضياع" جاءت في المرتبة الرابعة بمتوسط 3.86، وهو أيضاً ضمن اتجاه "موافق"؛

الفقرة رقم 7: إجراءات الحصول على البطاقة الإلكترونية بسيطة" حصلت على المرتبة الخامسة بمتوسط 3.82، والذي يعكس اتجاه "موافق"؛

الفقرة رقم 6: أستطيع تسديد مختلف الفواتير عبر الإنترنت بواسطة البطاقة الإلكترونية" تلتها في المرتبة السادسة بمتوسط 3.81، وهو ضمن اتجاه "موافق"؛

الفقرة رقم 5: الموزعات الآلية سهلة الاستخدام وسريعة" جاءت في المرتبة السابعة بمتوسط 3.73، والذي يعكس اتجاه "موافق"؛

الفقرة رقم 8: استخدامات البطاقة الإلكترونية تقع في أماكن متعددة بما فيها خارج الوطن" حصلت على المرتبة الثامنة بمتوسط 3.49، وهو ضمن اتجاه "موافق"؛

الفقرة رقم 10: البنك يوفر شبكة واسعة من الصرافات الآلية الحاملة لشعار **CIB**" في المرتبة التاسعة بمتوسط 3.47، مما يدل على اتجاه "موافق"؛

الفقرة رقم 9: توفير دائم للسيولة عبر كامل التراب الوطني" جاءت في المرتبة العاشرة بمتوسط 3.18، مما يشير إلى اتجاه "موافق لحد ما".

على ضوء ما سبق، يتضح أن متوسط الإجابة على الفقرة "تمتاز وسائل الدفع الإلكترونية بمزايا عديدة" قدر بـ 3.71، وهو يعكس اتجاه "موافق" في مقياس ليكرت الخماسي.

6.3. تحليل نتائج المحور الثاني –معيقات استخدام وسائل الدفع الالكترونية–:

يوضح هذا المحور وجهة نظر عملاء بنك البركة بولاية قسنطينة حول العيوب والمعيقات المتعلقة بوسائل الدفع الإلكتروني التي قد تؤدي إلى الحد من استخدامها ونفور بعض الأفراد منها. تشمل هذه العيوب والمعيقات الجوانب التالية:

الجدول رقم (8): توزيع إجابات أفراد العينة حول معيقات استخدام وسائل الدفع الالكترونية

		غير موافق بشدة	غير موافق	موافق لحد ما	موافق	موافق بشدة	المتوسط المرجح	الانحراف المعياري	الاتجاه	الترتيب
		العدد	العدد	العدد	العدد	العدد				
		%	%	%	%	%				
أميل أكثر إلى الدفع نقدا في المعاملات التجارية.		8	80	50	126	18	3.23	1.025	موافق لحد ما	6
		2.8	28.4	17.7	44.7	6.4				
عدم شعوري بالأمان عند التعامل بوسائل الدفع الالكترونية.		18	102	58	56	48	3.04	1.226	موافق لحد ما	8
		6.4	36.2	20.6	19.9	17				
أخاف من حجز بطاقتي عند إعطاء الرمز السري لمرة ثالثة بشكل خاطئ.		2	40	56	146	38	3.63	0.913	موافق	2
		0.7	14.2	19.9	51.8	13.5				
ليس هنالك ثقة في حفظ المعلومات الشخصية السرية على مستوى المواقع الالكترونية.		12	74	66	90	40	3.25	1.123	موافق لحد ما	5
		4.3	26.2	23.4	31.9	14.2				
البنية التحتية للاتصالات ووسائل الدفع غير متطورة.		4	42	78	102	56	3.58	1.015	موافق	3
		1.4	14.9	27.7	36.2	19.9				
عدم الانتشار الواسع للموزعات الآلية للنقود يعيق زيادة استخدام البطاقات الالكترونية.		12	22	54	128	66	3.75	1.034	موافق	1
		4.3	7.8	19.1	45.4	23.4				
التعرض لقرصنة بياناتي البنكية.		16	80	78	56	52	3.17	1.194	موافق لحد ما	7
		5.7	28.4	27.7	19.9	18.4				
عدم توفر أو تفعيل أجهزة الدفع الإلكتروني على مستوى المحلات التجارية، الفنادق، المطاعم، وكالات السفر.		16	34	70	102	60	3.55	1.123	موافق	4
		5.7	12.1	24.8	36.2	21.3				
هناك معيقات مختلفة تحد من استخدام وسائل الدفع الالكترونية.		/	/	/	/	/	3.40	0.704	موافق	
		/	/	/	/	/				

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج الـ **spss**.

باستقراء الجدول رقم 8، واعتمادا على مقياس ليكرت الخماسي، يتضح ما يلي:

الفقرة رقم 6: عدم الانتشار الواسع للموزعات الآلية للنقود يعيق زيادة استخدام البطاقات الإلكترونية" جاءت في المرتبة الأولى بين 8 فقرات بمتوسط قدره 3.75، مما يدل على اتجاه "موافق"؛

الفقرة رقم 3: أخاف من حجز بطاقتي عند إعطاء الرمز السري لمرة ثالثة بشكل خاطئ" احتلت المرتبة الثانية بمتوسط قدره 3.63، والذي يعكس اتجاه "موافق"؛

الفقرة رقم 5: البنية التحتية للاتصالات ووسائل الدفع غير متطورة" جاءت في المرتبة الثالثة بمتوسط قيمته 3.58، وهو ضمن اتجاه "موافق"؛

الفقرة رقم 8: عدم توفر أو تفعيل أجهزة الدفع الإلكتروني على مستوى المحلات التجارية، الفنادق، المطاعم، وكالات السفر" حصلت على المرتبة الرابعة بمتوسط 3.55، وهو أيضاً ضمن اتجاه "موافق"؛

الفقرة رقم 4: ليس هنالك ثقة في حفظ المعلومات الشخصية السرية على مستوى المواقع الإلكترونية" جاءت في المرتبة الخامسة بمتوسط قيمته 3.25، مما يدل على اتجاه "موافق لحد ما"؛

الفقرة رقم 1: أميل أكثر إلى الدفع نقداً في المعاملات التجارية" حصلت على المرتبة السادسة بمتوسط 3.23، وهو أيضاً ضمن اتجاه "موافق لحد ما"؛

الفقرة رقم 7: التعرض لقرصنة بياناتي البنكية" جاءت في المرتبة السابعة بمتوسط 3.17، مما يعكس اتجاه "موافق لحد ما"؛

الفقرة رقم 2: عدم شعوري بالأمان عند التعامل بوسائل الدفع الإلكترونية" احتلت المرتبة الثامنة بمتوسط 3.04، وهو ضمن اتجاه "موافق لحد ما" في المقياس.

على ضوء ما سبق، يتضح أن متوسط الإجابة على الفقرة "هناك معيقات مختلفة تحد من استخدام وسائل الدفع الإلكترونية" قدر بـ 3.40، وهو يعكس اتجاه "موافق" في مقياس ليكرت الخماسي.

4. اختبار فرضيات الدراسة:

بعد الانتهاء من توزيع الاستبيان على أفراد العينة، وإعادة صبه في برنامج **Spss**، واستنباط وتحليل النتائج، ننتقل إلى أخر مراحل الدراسة والمتمثلة في اختبار الفرضيات، وذلك من خلال نتائج التكرار النسبي والمتوسط المرجح، وكل من اختبار (ت–مستقل) واختبار (**ANOVA**)، وجدير بالذكر أن نتائج الدراسة تكون عند درجة ثقة تقدر بـ 95%، حيث أجريت جميع الاختبارات الإحصائية عند مستوى دلالة يقدر بـ 5%.

اختبار الفرضية الأولى: لقد صيغت هذه الفرضية على النحو التالي: "يستفيد عملاء بنك البركة بولاية قسنطينة من مزايا عند استخدام وسائل الدفع الالكترونية":

اعتمد في اختبار هذه الفرضية على المتوسط المرجح لإجابات أفراد العينة، حيث قدر المتوسط المرجح الإجمالي الخاص بالإجابة على فقرة "مزايا وسائل الدفع الالكتروني" بـ 3.71 وانحراف معياري 0.518، وبالعودة إلى مقياس ليكرت الخماسي نجده يتمثل في الاتجاه "موافق"، وهذا يؤكد بأن أغلب المستجوبين بولاية قسنطينة يؤيدون أن وسائل الدفع الالكترونية الخاصة ببنك البركة توفر لهم مزايا عديدة، وهذا ما يدعم صحة هذه الفرضية.

اختبار الفرضية الثانية: لقد صيغت هذه الفرضية على النحو التالي: "يعاني عملاء بنك البركة بولاية قسنطينة من معيقات تحد من استخدام وسائل الدفع الالكترونية ":

اعتمد في اختبار هذه الفرضية على المتوسط المرجح لإجابات أفراد العينة، حيث قدر المتوسط المرجح الإجمالي الخاص بالإجابة على محور "معيقات استخدام وسائل الدفع الالكتروني" بـ 3.40 وانحراف معياري 0.704، وبالعودة إلى مقياس ليكرت الخماسي نجده يتمثل في الاتجاه "موافق"، وهذا يؤكد بأن أغلب عملاء بنك البركة بولاية قسنطينة يعانون من معيقات مختلفة تحد من استخدامهم لوسائل الدفع الالكترونية، وهذا ما يدعم صحة هذه الفرضية.

اختبار الفرضية الثالثة: لقد صيغت هذه الفرضية على النحو التالي: "توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استخدام وسائل الدفع الالكترونية تعزى لاختلاف المعلومات الديموغرافية (الجنس، السن، المستوى التعليمي، الوظيفة)":

حتى نتمكن من اختبار هذه الفرضية سنحاول اختبارها من خلال أربع مراحل حسب كل متغير كما يلي:

اختبار الفرضية الفرعية الأولى: لقد صيغت هذه الفرضية على النحو التالي:

الفرضية الصفرية (**Ho**): لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استخدام وسائل الدفع الالكترونية تعزى للجنس؛

الفرضية البديلة (**Ha**): توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استخدام وسائل الدفع الالكترونية تعزى للجنس.

الجدول رقم (9): نتائج اختبار "Test T" لاستخدام وسائل الدفع الالكترونية حسب الجنس

الجنس	عدد أفراد العينة	المتوسط	الانحراف المعياري	قيمة التباين	درجة الحرية	قيمة "F"	مستوى المعنوية Sig
ذكر	142	1.1268	0.3350	0.059	1	0.619	0.433
أنثى	140	1.0857	0.2819				

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج الـ **spss**.

يتضح من الجدول أعلاه أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استخدام عملاء بنك البركة لوسائل الدفع الالكترونية تبعا لمتغير الجنس، حيث كانت قيمة "**F**" تقدر بـ 0.619 بقيمة دلالة تقدر بـ 0.433 وهي ليست دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة 5%، وبالتالي نقبل الفرضية الصفرية التي جاءت على النحول الآتي: "لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استخدام وسائل الدفع الالكترونية تعزى للجنس".

اختبار الفرضية الفرعية الثانية: لقد صيغت هذه الفرضية على النحو التالي:

الفرضية الصفرية (**Ho**): لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استخدام وسائل الدفع الالكترونية تعزى للسن؛

الفرضية البديلة (**Ha**): توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استخدام وسائل الدفع الالكترونية تعزى للسن.

الجدول رقم (10): نتائج اختبار "Anova F"لاستخدام وسائل الدفع الالكترونية حسب السن

استخدام وسائل الدفع الالكترونية	قيمة التباين	درجة الحرية	قيمة "F"	مستوى المعنية Sig
السن	0.192	3	0.664	0.575

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج الـ **spss**.

يتضح من الجدول رقم (10) أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استخدام عملاء بنك البركة لوسائل الدفع الالكترونية تبعا لمتغير السن، حيث كانت قيمة "**F**" تقدر بـ 0.664 بقيمة دلالة تقدر بـ 0.575 وهي ليست دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة 5%، وبالتالي نقبل الفرضية الصفرية التي جاءت على النحول الآتي: "لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استخدام وسائل الدفع الالكترونية تعزى للسن".

اختبار الفرضية الفرعية الثالثة: لقد صيغت هذه الفرضية على النحو التالي:

الفرضية الصفرية (**Ho**): لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استخدام وسائل الدفع الالكترونية تعزى للمستوى التعليمي؛

الفرضية البديلة (**Ha**): توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استخدام وسائل الدفع الالكترونية تعزى للمستوى التعليمي.

الجدول رقم (11): نتائج اختبار "Anova F"لاستخدام وسائل الدفع الالكترونية حسب المستوى التعليمي

استخدام وسائل الدفع	قيمة	درجة	قيمة "F"	مستوى المعنية

الالكترونية	التباين	الحرية		Sig
المستوى التعليمي	0.591	3	2.105	0.102

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج الـ **spss**.

يتضح من الجدول رقم (11) أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استخدام عملاء بنك البركة لوسائل الدفع الالكترونية تبعا لمتغير المستوى التعليمي، حيث كانت قيمة "**F**" تقدر بـ 2.105 بقيمة دلالة تقدر بـ 0.102 وهي ليست دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة 5%، وبالتالي نقبل الفرضية الصفرية التي جاءت على النحول الآتي: "لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استخدام وسائل الدفع الالكترونية تعزى للمستوى التعليمي".

اختبار الفرضية الفرعية الرابعة: لقد صيغت هذه الفرضية على النحو التالي:

الفرضية الصفرية (**Ho**): لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استخدام وسائل الدفع الالكترونية تعزى للوظيفة؛

الفرضية البديلة (**Ha**): توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استخدام وسائل الدفع الالكترونية تعزى للوظيفة.

الجدول رقم (12): نتائج اختبار "Anova "Fلاستخدام وسائل الدفع الالكترونية حسب الوظيفة

استخدام وسائل الدفع الالكترونية	قيمة التباين	درجة الحرية	قيمة "F"	مستوى المعنية Sig
الوظيفة	0.248	4	0.641	0.634

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج الـ **spss**.

يتضح من الجدول أعلاه أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استخدام عملاء بنك البركة لوسائل الدفع الالكترونية تبعا لمتغير الوظيفة، حيث كانت قيمة "**F**" تقدر بـ 0.641 بقيمة دلالة تقدر بـ 0.634 وهي ليست دالة إحصائيا عند مستوى

الدلالة 5%، وبالتالي نقبل الفرضية الصفرية التي جاءت على النحول الآتي: "لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استخدام وسائل الدفع الالكترونية تعزى للوظيفة".

بناء على ما ذكر آنفا، وبعدما تم قبول الفرضيات الصفرية لكل من الجنس والسن والمستوى التعليمي والوظيفية، نصل إلى نتيجة رئيسية مفادها عدم صحة الفرضية الثالثة التي جاءت على النحو الآتي: ""توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استخدام وسائل الدفع الالكترونية تعزى لاختلاف المعلومات الديموغرافية (الجنس، السن، المستوى التعليمي، الوظيفة)".

5. خاتمة:

قدمت الدراسة نظرة شاملة حول واقع استخدام وسائل الدفع الإلكترونية من قبل عملاء بنك البركة في ولاية قسنطينة، وذلك من خلال تحليل البيانات التي تم جمعها باستخدام استبيان معد خصيصا لهذا الغرض. وقد أظهرت النتائج أن وسائل الدفع الإلكترونية توفر مجموعة من المزايا الهامة، مثل السهولة والسرعة في المعاملات، مما يعزز من كفاءة العمليات المالية ويُساهم في تحسين تجربة العملاء، كما تسهم في تقليل الاعتماد على النقود الورقية وتعزيز التحول الرقمي في المعاملات المالية.

ومع ذلك، كشفت الدراسة أيضاً عن مجموعة من المعيقات التي تحد من استخدام هذه الوسائل. من بين هذه المعيقات محدودية انتشار الموزعات الآلية وعدم توافر أجهزة الدفع الإلكتروني في بعض المحلات التجارية، الفنادق، والمطاعم. بالإضافة إلى ذلك، توجد مخاوف تتعلق بأمان المعاملات الإلكترونية، بما في ذلك القلق من حجز البطاقات عند إدخال الرمز السري بشكل خاطئ، مما يساهم في تقليص اعتماد العملاء على هذه الوسائل.

على الرغم من المزايا العديدة التي تقدمها وسائل الدفع الإلكترونية، لم تظهر الدراسة وجود فروق ذات دلالة إحصائية في استخدام هذه الوسائل تعزى لاختلاف المعلومات الديموغرافية مثل الجنس والعمر والمستوى التعليمي والوظيفة، مما يشير إلى أن

المعيقات المتعلقة باستخدام هذه الوسائل تنطبق بشكل عام على جميع الفئات، مما يستدعي جهودا إضافية من قبل بنك البركة لتعزيز الأمان وتوسيع البنية التحتية لوسائل الدفع الإلكترونية.

وفي الختام، وكمقترحات ،فإن هذه الدراسة تبرز حاجة بنك البركة إلى:

-تحسين وتطوير وسائل الدفع الإلكترونية، لضمان تلبية احتياجات العملاء بشكل أفضل وزيادة الاعتماد عليها، وهذا يتطلب تعاونا بين البنك ومزودي الخدمات التقنية لتذليل العقبات وتعزيز الثقة في هذه الوسائل، مما سيؤدي إلى تحسين تجربة المعاملات المالية للعملاء؛

-تحسين شبكة الموزعات الآلية وتوسيع تواجد أجهزة الدفع الإلكترونية في نقاط البيع المختلفة؛

-تعزيز التدابير الأمنية وضمان حماية البيانات الشخصية لضمان ثقة العملاء.

6. قائمة المراجع:

-عبد العزيز خنفوسي . (2018). قانون الدفع الإلكتروني. الجزائر: مركز الكتاب الاكاديمي.

-الطاهر لطرش. (2003). تقنيات البنوك (الإصدار ط2). الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية.

-الفرا, و. (1430هـ). تحليل بيانات الاستبيان باستخدام البرنامج الإحصائي **spss**. الندوة العالمية للشباب الإسلامي. الرياض: المملكة العربية السعودية.

-خالد أحمد علي محمود. (2019). الإقتصاد الرقمي الحديث وإدارة الموارد البشرية والإنتاج السلعي. الإسكندرية: دار الفكر الجامعي.

-سالم أبو بكر، و آمنة قاجة . (31 ديسمبر, 2016). قراءة في الأهمية الاقتصادية لوسال الدفع الالكتروني -التجربة الماليزية نموذجا-. مجلة التنمية والاستشراف للبحوث والدراسات، 1(1)، الصفحات 42-56.

-عبد الصمد حوالف. (2015). النظام القانوني لوسائل الدفع الإلكترونية بالجزائر (الإصدار أطروحة دكتوراه). تلمسان: جامعة أبو بكر بلقايد.

-عماد الدين بركات، و حورية طيبي. (21 جويلية, 2019). وسائل الدفع الإلكترونية ودورها في تفعيل التجارة الإلكترونية. مجلة القانون والتنمية المحلية، 1(2)، الصفحات 123-134.

-محمد الشايب. (20 ديسمبر, 2017). الدفع الإلكتروني كآلية للحد من أزمة السيولة وإكتناز النقود في الإقتصاد الجزائري. مجلة الإقتصاديات والأعمال، 1(4)، الصفحات 210-223.

-محمد الفاتح محمود المغربي. (2016). التجارة الإلكترونية. المغرب: دار الجنان للنشر والتوزيع.

-ابو البصل وجدان ، يسرى حرب، و عماد احمد ابو شنب. (2011). الخدمات الإلكترونية. الأردن: دار الكتاب الثقافي.

-رحيم حسين. (2006). النقد والسياسة النقدية في إطار الفكرين الإسلامي والغربي (الإصدار ط1). عمان: دار المناهج للنشر والتوزيع.

-زكرياء مسعودي، و الزهرة جقريف. (30 ديسمبر, 2018). ماهية النقود الإلكترونية. المجلة الدولية للبحوث القانونية والسياسية، 3(2)، الصفحات 38-53.

-طه عبد العزيز صحراوي، و فايزة لعراف. (31 ديسمبر, 2020). فعالية استخدام وسائل الدفع الالكترونية الحديثة في الوقاية من جائحة كورونا : بطاقة الدفع الذهبية لبريد الجزائر نموذجا. مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، 13(3)، الصفحات 108-126.

-عبد العزيز صحراوي، و فايزة لعراف. (31 ديسمبر, 2020). فعالية استخدام وسائل الدفع الالكترونية خلال جائحة كورونا. مجلة العلوم الاقتصادية والسياسية، 13(3)، الصفحات 108-126.

-مصطفى يوسف كافي. (2011). النقود والبنوك الالكترونية في ضل التقنيات الحديثة. سوريا: دار مؤسسة الرسلان للطباعة والنشر والتوزيع.

-هشام لبزة ، و محمد الهادي ضيف الله. (01 ديسمبر, 2017). واقع وتحديات وسائل الدفع الالكترونية في الجزائر. مجلة الدراسات و البحوث الاجتماعية، 5(4)، الصفحات 278-292.

Jean Bosco , H. (2018). The Role of electronic payment system on the financial performance of financial institutions in Rwanda. Journal of Management And Business Research.

Mutua, R. (2013). Effects of mobile banking on the financial performance of commercial banks in Kenya. Nairobi: University of Nairobi.

Nunnally, J. (1978). Psychometric theory, [Cited by: Charles F. Lance & all, The Source of Four Commonly Reported Cutoff Criteria- What Did They Really Say?-, Organizational Research Methods, Vol.9, n.2, 2006] (2nd ed.). New York: McGraw-Hill.