



جامعة الشهيد حمه لخضر الوادي - الجزائر  
كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير  
قسم علوم التسيير



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي، الطور الثاني

في ميدان: علوم اقتصادية والتسيير وعلوم تجارية

فرع علوم التسيير، تخصص إدارة اعمال

## أثر الابتكار في تحسين جودة خدمة تطبيقات وسائل الدفع الالكتروني

(دراسة حالة عينة من مستخدمي تطبيق بريدي موب بولاية الوادي)

إعداد الطالبات:

◀ حامد اية الرحمن

◀ حم عيد غزلان

◀ عقاب سهير

لجنة المناقشة:

الاسم واللقب	الرتبة	الجامعة	الصفة
الباي محمد	أستاذ	جامعة الوادي	رئيساً
مرزوقي مرزوقي	أستاذ	جامعة الوادي	مشرفاً
أسماء عدائكة	دكتور	جامعة الوادي	مناقشاً

السنة الجامعية: 2025/2024





جامعة الشهيد حمه لخضر الوادي - الجزائر  
كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير  
قسم علوم التسيير



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي، الطور الثاني

في ميدان: علوم اقتصادية والتسيير وعلوم تجارية

فرع علوم التسيير، تخصص إدارة اعمال

# أثر الابتكار في تحسين جودة خدمة تطبيقات وسائل الدفع الالكتروني

(دراسة حالة عينة من مستخدمي تطبيق بريدي موب بولاية الوادي)

إعداد الطالبات:

◀ حامد اية الرحمن

◀ حم عيد غزلان

◀ عقاب سهير

لجنة المناقشة:

الاسم واللقب	الرتبة	الجامعة	الصفة
الباي محمد	أستاذ	جامعة الوادي	رئيساً
مرزوقي مرزوقي	أستاذ	جامعة الوادي	مشرفاً
أسماء عدائكة	دكتور	جامعة الوادي	مناقشاً

السنة الجامعية: 2025/2024

# شكر وعرfan

الحمد لله رب العالمين، والصلاة والسلام على خير خلق الله محمد بن عبد الله، وعلى آله وصحبه أجمعين، ومن تبعهم بإحسان إلى يوم الدين.

نتوجه بخالص الحمد والشكر إلى المولى عز وجل، الذي من علينا بنعمة الصحة والعافية، وأمدنا بالصبر والعون لإتمام هذا العمل المتواضع، سائلين الله تعالى أن يكتب لنا فيه الأجر والنفع. قال الله تعالى: "ربّ أوزعني أن أشكر نعمتك التي أنعمت عليّ وعلى والديّ وأن أعمل صالحًا ترضاه وأدخلني برحمتك في عبادك الصالحين" [النمل: 19].

وبكل فخر وامتنان، يسعدنا أن نتوجه بجزيل الشكر والتقدير إلى أستاذنا الفاضل د. مرزوقي مرزوقي، على ما قدّمه لنا من دعم علمي وتوجيهات قيّمة، كان لها الأثر الكبير في إنجاز هذا البحث، سائلين الله أن يجزيه خير الجزاء، ويبارك في علمه وعمره.

كما نخص بالشكر السادة أعضاء لجنة المناقشة، على تفضلهم بقبول مناقشة هذه المذكرة، وتقديم ملاحظاتهم البناءة التي نعتز بها ونعتبرها دعامة لنا في مسارنا العلمي.

ولا يفوتنا أن نتوجه بالشكر والعرfan إلى جميع أساتذتنا الكرام الذين لم يبخلوا علينا بعلمهم وتوجيهاتهم طيلة سنوات الدراسة، فكان لهم الفضل بعد الله فيما بلغناه.

وأخيرًا، نقدم خالص الشكر لكل من ساهم في إنجاز هذا العمل من قريب أو بعيد، ولو بكلمة طيبة أو ابتسامة صادقة، جزاكم الله عنا كل خير.



2025



## الاهداء

بكل فخر وامتنان، أهدي هذا العمل المتواضع إلى أولئك الذين كانوا بعد الله الدافع والملهم في مسيرتي:

إلى أمي وأبي، نبض القلب، ونور الدرب،

شكرًا لاحتضانكما لحلمي، ولصبركما الذي علّمني الثبات،

ولدعائكما الذي كان الزاد في محطات التعب.

إلى أخي، توأم روحي، يا من كنت عونني في لحظات الوهن، ورفيقي في صمت المحن،

لك من القلب امتنان لا يُحكى، ومن هذا الإنجاز نصيب لا يُنسى.

إلى أساتذتي الكرام، من غرسوا في عقلي بذور المعرفة، وكانوا منارات أضاءت لي الطريق،

أرجو أن أكون ثمرة تليق بما منحتموني من علم وتوجيه.

وإلى كل من رافقني في هذه الرحلة، إلى زملائي وزميلاتي، إلى كل قريب أو بعيد،

إلى من دعم بصوتٍ أو بصمتٍ... شكرًا من القلب.

وها أنا اليوم أضع بين أيديكم ثمرة سنواتٍ من التعب والسعي،

ممتنّة لكل لحظة، وفخورة بأن الحلم صار واقعًا.

خريجتكم: حم عيد غزلان





## الاهداء

ها أنا أقطف ثمرة جهدي، ويسعدني أن أهدي هذا العمل المتواضع إلى من كان

لهم الفضل بعد الله في بلوغي هذا المبتغى:

إلى والديّ الكريمين، نبض قلبي ونور دربي، شكرًا لاحتضانكما حلمي،

ولدعائكما الذي كان سر العزم والصبر في قلبي.

إلى أختي العزيزتين، شريكتي الروح وقطعتي القلب، شكرًا لوقوفكما بجانبني،

لحبكما الذي منحني الدفء، ولتشجيعكما الذي كان زادي في لحظات التعب.

إلى أساتذتي الأفاضل، الذين أناروا لي الطريق بعلمهم وتوجيههم، فكنتم مشاعل

نهتدي بها في دروب المعرفة.

إلى زملائي وزميلاتي، الذين جمعتمني بهم رحلة العلم والسعي، فكنتم نعم الرفقة

وأجمل الذكريات.

وإلى كل من ساهم في نجاحي، بكلمة، أو دعم، أو دعاء، أو تشجيع، أقول

لكم: أنتم جزء من هذا الإنجاز، فلکم مني كل الامتنان.

اليوم أضع بين أيديكم ثمرة تعب السنين، ممتنة وفخورة أنني وصلت أخيرًا إلى ما

كنت أحلم به.

خريجتكم: حامدة اية





## الاهداء

قال الله تعالى:

"وَاخْفِضْ لَهُمَا جَنَاحَ الذُّلِّ مِنَ الرَّحْمَةِ وَقُلْ رَبِّ ارْحَمْهُمَا كَمَا رَبَّيَانِي صَغِيرًا " سورة الإسراء الآية

(24)

أهدي ثمرة جهدي الخالصة:

إلى التي أوصاني بها المولى خيرا وبراً،

إلى التي حملتني وهنا على وهن،

إلى التي سهرت الليالي لأنام ملئ أجفاني

إلى منبع الحب والحنان إلى رمز الصفاء والوفاء والعطاء

إلى أمي الغالية (فوزية) حفظها الله ورعاها في كل وقت بعينه التي تنام

وإلى أخوتي الأعزاء (ياسمين، سحر)

إلى جميع الأهل والأقارب

إلى كل الأصدقاء والزملاء

إلى كل من ضحى وصبر من أجل رفع راية العلم والنجاح

خريجتكم: عقاب سهير



ملخص الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على أثر الابتكار في تحسين جودة خدمات وسائل الدفع الإلكتروني، وذلك من خلال إجراء دراسة ميدانية على مجتمع من مستخدمي تطبيق "بريدي موب" لولاية الوادي. حيث اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليل والاستدلالي واستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات، حيث وُزِعَ على عينة عشوائية بلغت (454) مستخدمًا. وبعد جمع البيانات، تم تحليلها واختبار الفرضيات باستخدام عدد من البرمجيات الإحصائية، شملت: SPSS25 ، Excel 2016. توصلت الدراسة في شقيها النظري والتطبيقي، إلى مجموعة من النتائج وكان من أهمها: الابتكار يلعب دورًا مهمًا ومؤثرًا في تحسين جودة خدمات وسائل الدفع الإلكتروني، حيث يُساهم في تطوير تصميم التطبيقات لجعلها أكثر سهولة وحاذية، ويعزز تفاعل المستخدمين مع الخدمات الرقمية، بالإضافة إلى تحسين مستويات الأمان وحماية البيانات، مما يرفع من مستوى رضا المستخدمين وثقتهم.

**الكلمات المفتاحية:** ابتكار، إبداع، تكنولوجيا معلومات والاتصال، جودة الخدمة، وسائل الدفع الإلكتروني، تطبيق بريدي موب.

**Abstract :**

This study aims to explore the impact of innovation on improving the quality of electronic payment services through a field study conducted on a population of users of the "Baridi Mob" application in the Wilaya of El Oued. The study adopted a descriptive, analytical, and inferential methodology, using a questionnaire as the primary tool for data collection. The questionnaire was distributed to a random sample of 454 users. After collecting the data, the responses were analyzed, and the hypotheses were tested using statistical software such as SPSS 25 and Excel 2016.

The study, in both its theoretical and empirical dimensions, yielded several findings. The most important is that innovation plays a vital and influential role in enhancing the quality of electronic payment services. It contributes to developing the application's design to make it more user-friendly and appealing, strengthens user interaction with digital services, and improves levels of security and data protection, which lead to increased user satisfaction and trust.

**Keywords:** Innovation, Creativity, Information and Communication Technology (ICT), Service Quality, Electronic Payment Methods, Baridi Mob application.

فهرس المحتويات

الصفحة	المحتوى
II	شكر وعرفان
III	الإهداء
VI	ملخص الدراسة
VII	فهرس المحتويات
IX	فهرس الجداول
X	فهرس الأشكال
XI	فهرس الملاحق
أ - و	المقدمة
<b>الفصل الأول: الإطار المفاهيمي للابتكار وجودة خدمة تطبيقات وسائل الدفع الالكتروني</b>	
3	المبحث الأول: الادبيات النظرية للابتكار وجودة خدمة وسائل الدفع الالكتروني
3	المطلب الأول: الابتكار وتكنولوجيا المعلومات والاتصال
3	الفرع الأول: الابتكار وأنواعه
6	الفرع الثاني: ماهية تكنولوجيا المعلومات والاتصال
10	المطلب الثاني: جودة خدمة وسائل الدفع الالكتروني
10	الفرع الأول: جودة الخدمة ووسائل الدفع الالكتروني
16	الفرع الثاني: جودة خدمة وسائل الدفع الالكتروني وعلاقتها بالابتكار
22	المبحث الثاني: التأطير التطبيقي للابتكار وتحسين جودة خدمة تطبيقات وسائل الدفع الالكتروني
22	المطلب الأول: عرض الدراسات السابقة
22	الفرع الأول: الدراسات السابقة باللغة العربية
28	الفرع الثاني: الدراسات السابقة باللغات الأجنبية
36	المطلب الثاني: المقارنة بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية
36	الفرع الأول: مقارنة الدراسات العربية السابقة مع الدراسة الحالية
38	الفرع الثاني: مقارنة الدراسات الأجنبية السابقة مع الدراسة الحالية
40	الفرع الثالث: موقع الدراسة الحالية من الدراسات السابقة
41	خلاصة الفصل الأول

الفصل الثاني: دراسة حالة حول مستخدمي تطبيق بريدي موب بولاية الوادي	
44	المبحث الأول: أدوات والإجراءات المتبعة في الدراسة
44	المطلب الأول: مجتمع الدراسة وأدوات الدراسة
44	الفرع الأول: مجتمع الدراسة وطريقة سحب العينة
48	الفرع الثاني: أدوات الدراسة وأسلوب جمع البيانات
50	المطلب الثاني: أساليب المعالجة الإحصائية للبيانات أداة الدراسة (الاستبيان)
51	الفرع الأول: تحديد نوع توزيع البيانات وأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة
52	الفرع الثاني: صدق وثبات أداة الدراسة (الاستبيان)
53	المبحث الثاني: عرض نتائج الدراسة واختبار الفرضيات
53	المطلب الأول: عرض وتحليل نتائج الدراسة
53	الفرع الأول: التحليل الوصفي للبيانات الشخصية لأفراد عينة الدراسة
58	الفرع الثاني: الاتجاه العام لإجابات أفراد عينة الدراسة
65	الفرع الثالث: اختبار ارتباط وعلاقة متغيرات الدراسة
69	المطلب الثاني: مناقشة النتائج واختبار فرضيات الدراسة
69	الفرع الأول: اختبار الفرضية الرئيسية والفرضيات الفرعية
72	الفرع الثاني: اختبار فرضيات الفرق
76	الفرع الثالث: تقييم وآراء المستخدمين لتطبيق بريدي موب
77	خلاصة الفصل الثاني
78	الخاتمة
83	قائمة المراجع
88	الملاحق

فهرس الجداول

الصفحة	العنوان	الرقم
06	أنواع الابتكار حسب تصنيفات منظمة التعاون والتنمية الاقتصادية	(01-1)
37	مقارنة بين الدراسات العربية والدراسة الحالية	(02-1)
38	مقارنة بين الدراسات الاجنبية والدراسة الحالية	(03-1)
48	تحديد العينة المستهدفة	(04-2)
50	مقياس ليكارت الخماسي	(05-2)
51	معامل الثبات للاتساق الداخلي للفقرات المتغير المستقل والمتغير التابع	(06-2)
52	فئات مؤشر الأهمية النسبية	(07-2)
54	توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس	(08-2)
54	توزيع عينة الدراسة حسب متغير العمر	(09-2)
55	توزيع عينة الدراسة حسب متغير الحالة العائلية	(10-2)
55	توزيع عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي	(11-2)
56	توزيع عينة الدراسة حسب متغير المهنة	(12-2)
57	توزيع عينة الدراسة حسب متغير مدة التعامل مع التطبيق	(13-2)
58	توزيع عينة الدراسة حسب متغير كيفية التعرف على التطبيق	(14-2)
59	يوضح اتجاه إجابات العينة حول بعد الابتكار في التصميم	(15-2)
60	يوضح اتجاه إجابات العينة حول بعد الابتكار في تحسين التفاعل	(16-2)
61	يوضح اتجاه إجابات العينة حول بعد الابتكار في المرونة	(17-2)
62	يوضح اتجاه إجابات العينة حول بعد الابتكار في القابلية	(18-2)
63	يوضح اتجاه إجابات العينة حول بعد الابتكار في الامان	(19-2)
64	يوضح اتجاه إجابات العينة حول جودة خدمة تطبيق بريدي موب	(20-2)
65	يمثل تحليل التباين (Anova)	(21-2)
66	معاملات الارتباط بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع	(22-2)
66	الارتباط الخطي بين المتغير المستقل والمتغير التابع	(23-2)
67	مصفوفة الارتباط الخاصة بأبعاد المتغير المستقل	(24-2)
69	معاملات الانحدار خطي البسيط	(25-2)
70	معاملات خط الانحدار المتعدد	(26-2)
72	اختبار T للعينات المستقلة بالنسبة للجنس	(27-2)
73	اختبار التباين الأحادي (Anova) لمتغيرات الدراسة وفقا لمتغير العمر	(28-2)

73	اختبار التباين الأحادي (Anova) لمتغيرات الدراسة وفقا لمتغير الحالة العائلية	(29-2)
74	اختبار التباين الأحادي (Anova) لمتغيرات الدراسة وفقا لمتغير المستوى التعليمي	(30-2)
74	اختبار التباين الأحادي (Anova) لمتغيرات الدراسة وفقا لمتغير المهنة	(31-2)
75	اختبار التباين الأحادي (Anova) لمتغيرات الدراسة وفقا لمتغير مدة تعامل بالتطبيق	(32-2)

### فهرس الأشكال

الصفحة	العنوان	الرقم
14	صور لأنواع وسائل الدفع الإلكتروني	(01-1)
44	تطبيق بريدي موب	(02-2)
46	خدمات تطبيق بريدي موب	(03-2)
50	نموذج ومتغيرات الدراسة	(04-2)
54	تركيبة الأفراد حسب الجنس	(05-2)
54	تركيبة الأفراد حسب العمر	(06-2)
55	تركيبة الأفراد حسب الحالة العائلية	(07-2)
55	تركيبة الأفراد حسب المستوى التعليمي	(08-2)
56	تركيبة الأفراد حسب المهنة	(09-2)
57	تركيبة الأفراد حسب مدة التعامل مع تطبيق	(10-2)
58	تركيبة الأفراد حسب متغير كيفية التعرف على تطبيق	(11-2)

قائمة الملاحق

الصفحة	العنوان	الرقم
88	نموذج الاستبيان	01
91	معامل ألفا كرونباخ	02
91	اتجاهات اجابات العينة	03
93	تحليل التباين (Anova)	04
93	الارتباط الخطي بين المتغير المستقل والمتغير التابع	05
94	مصنوفة الارتباط بين متغيرات الدراسة	06
94	معاملات الانحدار خطي البسيط	07
95	معاملات خط الانحدار المتعدد	08
95	اختبار T للعينتين مستقلتين بالنسبة للجنس.	09
95	اختبار التباين الأحادي (Anova) لمتغيرات الدراسة	10

# المقدمة

### 1) توطئة:

يشهد العالم اليوم تطورات متسارعة في مجال التكنولوجيا الرقمية، حيث انعكست بشكل واضح على مختلف القطاعات، لا سيما القطاع المالي والخدمات، فأصبحت الأدوات الرقمية تأخذ دورًا رئيسيًا في تسهيل المعاملات، وتبسيط الإجراءات، وتقديم خدمات ذات جودة عالية تلي احتياجات الأفراد والمؤسسات.

برزت في هذا الإطار تطبيقات الدفع الإلكتروني كأحد أهم الابتكارات التي غيرت مفهوم التعاملات المالية، وجعلتها أكثر سرعة وسلاسة وأمانًا، مما ساهم في خلق تجربة جديدة للمستخدم تقوم على الراحة والكفاءة.

أصبح الابتكار مع اتساع رقعة استخدام هذه التطبيقات حول العالم، عنصرًا أساسيًا في نجاحها واستمراريتها، إذ لم يعد الأمر يقتصر على تقديم خدمة الدفع فحسب، بل بات من الضروري أن ترافق هذه الخدمة معايير عالية من الجودة والتجديد المستمر. فالابتكار في هذا السياق لا يعني فقط إدخال أدوات تكنولوجية متقدمة، بل يتعدى ذلك إلى تطوير الواجهة، تحسين تجربة الاستخدام، رفع مستوى الأمان، تقليل الأخطاء التقنية، وتوفير حلول تتماشى مع سلوك المستهلك الحديث، المتطلب والمتغير باستمرار.

شهدت الجزائر في السنوات الأخيرة توجهًا جادًا نحو رقمنة المعاملات وتوسيع نطاق الدفع الإلكتروني، من خلال تشجيع المؤسسات المالية والبريدية على اعتماد حلول تكنولوجية تساهم في تحسين جودة الخدمات المالية. ويأتي تطبيق "بريدي موب" التابع لمؤسسة بريد الجزائر كواحد من أبرز هذه المبادرات، حيث يُعد أداة مهمة تتيح لحاملي "البطاقة الذهبية" إجراء مجموعة من العمليات عن بُعد، تشمل تحويل الأموال، تسديد الفواتير، والاطلاع على الرصيد وغيرها. ورغم الانتشار الواسع للتطبيق، إلا أن المستخدمين لا يزالون يواجهون مجموعة من التحديات تتعلق بجودة الخدمة، مثل بطء الاستجابة، محدودية الوظائف، أو مشكلات تقنية متكررة.

تكتسب هذه الدراسة، أهميتها من سعيها إلى فهم أثر الابتكار في تحسين جودة خدمة تطبيقات وسائل الدفع الإلكتروني، عن طريق دراسة تطبيق "بريدي موب" كنموذج. حيث ستحاول الإجابة عن مجموعة من التساؤلات حول مدى مساهمة عناصر الابتكار في تطوير تجربة المستخدم، كما تسعى إلى رصد مواطن القوة والقصور في الخدمة، وطرح مجموعة من المقترحات المبنية على ملاحظات.

التطرق لهذا الموضوع ليس مجرد بحث نظري، بل هو محاولة للمساهمة في تحسين أحد أبرز الحلول الرقمية المستخدمة يوميًا من طرف فئات واسعة من المجتمع الجزائري، من خلال معرفة وعرض ما يراه المستخدمون نقاط ضعف في التطبيق وتعزيز نقاط القوة فيه، وبالتالي تحقيق نقلة نوعية في مسار التحول الرقمي.

### 2) إشكالية البحث:

بناء على ما سبق يمكننا طرح الإشكالية التالية:

❖ الى أي مدى يؤثر الابتكار في تحسين جودة خدمة تطبيقات وسائل الدفع الإلكتروني لدى مستخدمي تطبيق بريدي موب بالوادي؟

يمكننا تقسيم الإشكالية الى الأسئلة الفرعية التالية:

❖ هل يوجد أثر لبعده التصميم في تحسين جودة خدمة تطبيقات وسائل الدفع الإلكتروني لدى مستخدمي تطبيق بريدي موب بالوادي؟

❖ هل يوجد أثر لبعده التفاعل في تحسين جودة خدمة تطبيقات وسائل الدفع الإلكتروني لدى مستخدمي تطبيق بريدي موب بالوادي؟

❖ هل يوجد أثر لبعده المرونة في تحسين جودة خدمة تطبيقات وسائل الدفع الإلكتروني لدى مستخدمي تطبيق بريدي موب بالوادي؟

❖ هل يوجد أثر لبعده القابلية في تحسين جودة خدمة تطبيقات وسائل الدفع الإلكتروني لدى مستخدمي تطبيق بريدي موب بالوادي؟

❖ هل يوجد أثر لبعده الامان في تحسين جودة خدمة تطبيقات وسائل الدفع الإلكتروني لدى مستخدمي تطبيق بريدي موب بالوادي؟

❖ هل يوجد فروقات بين متوسطات إجابات العينة على ابعاد الدراسة تعود للعوامل الديمغرافية؟

❖ هل توجد علاقة بين الابتكار وجودة خدمة تطبيقات وسائل الدفع الإلكتروني لدى مستخدمي تطبيق بريدي موب بالوادي؟

3) الفرضيات:

الفرضية الرئيسية:

يوجد أثر كبير للابتكار في تحسين جودة خدمة تطبيقات وسائل الدفع الإلكتروني لدى مستخدمي تطبيق بريدي موب بالوادي.

للإجابة على الأسئلة الفرعية يمكن طرح الفرضيات التالية:

يوجد أثر لبعده التصميم في تحسين جودة خدمة تطبيقات وسائل الدفع الإلكتروني لدى مستخدمي تطبيق بريدي موب بالوادي.

يوجد أثر لبعده التفاعل في تحسين جودة خدمة تطبيقات وسائل الدفع الإلكتروني لدى مستخدمي تطبيق بريدي موب بالوادي.

يوجد أثر لبعده المرونة في تحسين جودة خدمة تطبيقات وسائل الدفع الإلكتروني لدى مستخدمي تطبيق بريدي موب بالوادي.

يوجد أثر لبعده القابلية في تحسين جودة خدمة تطبيقات وسائل الدفع الإلكتروني لدى مستخدمي تطبيق بريدي موب بالوادي.

يوجد أثر لبعده الامان في تحسين جودة خدمة تطبيقات وسائل الدفع الإلكتروني لدى مستخدمي تطبيق بريدي موب بالوادي.

يوجد فروقات بين متوسطات إجابات العينة على ابعاد الدراسة تعود للعوامل الديمغرافية.

توجد علاقة بين الابتكار وجودة خدمة تطبيقات وسائل الدفع الإلكتروني لدى مستخدمي تطبيق بريدي موب بالوادي

4) أهمية الدراسة:

تكتسب هذه الدراسة أهميتها من كونها تسلط الضوء على أحد المفاهيم الحديثة في مجال الخدمات، خاصة في ظل التحول الرقمي الذي تعرفه المؤسسات في الجزائر، تكمن أهمية هذه الدراسة فيما يلي:

أهمية تطبيق بريدي موب كمجال للدراسة، حيث يُعد من أبرز التطبيقات الوطنية التي تُقدم خدمات مالية رقمية، ويشهد استخدامًا واسعًا من طرف المواطنين؛

ربط الجانب النظري بالجانب التطبيقي من خلال تحليل تجربة المستخدمين لتطبيق بريدي موب، مما يساهم في قياس مدى نجاح الابتكار في تحسين جودة الخدمة فعليًا؛

إبراز دور الابتكار كمحرك أساسي لتطوير الأداء المؤسسي وتحقيق رضا الزبائن، وهو ما يمثل أحد التحديات الكبرى في المؤسسات الخدمية اليوم؛

تقديم توصيات عملية قابلة للتطبيق من شأنها أن تساعد صانعي القرار في مؤسسة بريد الجزائر على تحسين خدماتهم استنادًا إلى نتائج ميدانية موثوقة.

### 5) أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة نظرة المستخدمين لتطبيق بريدي موب، وتقييم مدى فعاليته كابتكار رقمي في تسهيل وتحسين جودة الخدمات المالية؛

تحليل وتقييم مؤشرات جودة الخدمة في التطبيق من خلال مراجعة عدة جوانب (مثل السرعة، الأمان، سهولة الاستخدام، وتنوع الخدمات المقدمة للمستخدم)؛

التعرف على علاقة الابتكار بتحسين جودة الخدمة، ومدى تأثير ذلك على رضا المستخدم واستمرارية اعتماده على تطبيق بريدي موب؛

تقديم توصيات عملية تهدف إلى تطوير تطبيق "بريدي موب"، ومعالجة أوجه القصور الحالية، مما يساهم في تعزيز تجربة المستخدم وتحقيق معايير جودة الخدمة؛

### 6) أسباب اختيار موضوع الدراسة:

حدثة الموضوع: قلة الدراسات المحلية في هذا المجال إذ يُعد موضوع العلاقة بين الابتكار وجودة خدمات الدفع الإلكتروني موضوعًا حديثًا نسبيًا في الجزائر، ولا يزال بحاجة إلى إثراء من الناحية النظرية والتطبيقية.

التخصص: جاء اختيار هذا الموضوع انسجامًا مع تخصصنا في إدارة الأعمال، حيث يهتم بدراسة مفاهيم الابتكار وجودة الخدمة، لاسيما في ظل التحول الرقمي. ويشكل البحث فرصة لتطبيق المعارف الأكاديمية على واقع عملي في قطاع الخدمات المالية.

الرغبة الذاتية: اخترنا هذا الموضوع بدافع رغبتنا في معرفة مدى تقبل المستخدمين لتطبيق "بريدي موب" وقدرته على تقديم خدمات مالية بشكل فعال، مع تسليط الضوء على ما إذا كان التطبيق يحقق النجاح المطلوب أو يواجه تحديات تؤثر على أدائه.

7) حدود الدراسة:

للحدود المكانية: تمت الدراسة على مستخدمين تطبيق "بريدي موب" في ولاية الوادي.

للحدود الزمانية: تمت الدراسة من 15 فيفري 2025 الى غاية 25 أفريل 2025.

8) منهج الدراسة:

اعتمدنا في هذه الدراسة على منهجين وهما:

المنهج التحليلي الوصفي: وصف وتحليل الظواهر باستخدام البيانات الوصفية لتوضيح الخصائص والعلاقات بينها.

المنهج دراسة حالة: دراسة حالة معينة بشكل دقيق لفهم جوانبها المختلفة وتحليل العوامل المؤثرة فيها.

9) صعوبات الدراسة:

صعوبة تحديد مستخدمي تطبيق بريدي موب؛

ضعف تجاوب بعض الأفراد مع الاستبيان الإلكتروني؛

عدم توفر بيانات رسمية محدثة من الجهات المسؤولة عن التطبيق، مثل عدد المستخدمين الفعليين أو تقييمات

دورية، الأمر الذي شكّل عائقاً في دعم بعض الجوانب الإحصائية للدراسة؛

صعوبة التحكم في البرامج الإحصائية.

10) محتوى الدراسة:

قسمنا هذه الدراسة الى فصلين رئيسيين، خصصنا الفصل الأول للجوانب النظرية، حيث تناولنا في المبحث الأول مختلف المفاهيم المتعلقة بالابتكار، وجودة خدمة وسائل الدفع الإلكتروني، واستعراض أبرز الدراسات السابقة المشابهة لدراستنا مع إجراء مقارنة بينها في المبحث الثاني.

أما الفصل الثاني، فقد ركزنا فيه على الجانب التطبيقي من خلال عرض المنهجية المعتمدة، وتوضيح أدوات البحث والإجراءات المتبعة، لنتقل بعد ذلك إلى تحليل النتائج المتوصل إليها واختبار الفرضيات المطروحة.

# الفصل الأول

الإطار المفاهيمي للابتكار وجودة خدمة

تطبيقات وسائل الدفع الإلكتروني

## تمهيد

نتيجةً لتزايد حدة المنافسة بين المؤسسات، شهدت وتيرة السباق نحو الاستثمار تسارعاً ملحوظاً، في ظل سعي كل منها لتعزيز موقعها في السوق، حيث أصبح التحدي الحقيقي الذي يواجههم لا يختص فقط في تقديم الخدمات، بل أصبح يشمل ضرورة تلبية احتياجات شريحة واسعة من الزبائن في الوقت والمكان المناسبين. وفي ظل هذا التنافس المتزايد، تبرز أهمية الابتكار كعنصر محوري في تطوير مختلف القطاعات الاقتصادية والتكنولوجية. ومن بين هذه القطاعات نجد خدمات الدفع الإلكتروني، التي شهدت تطوراً ملحوظاً بفضل تطبيقات التكنولوجيا الحديثة. ومع الانتشار المتسارع للتقنيات الرقمية والإنترنت في حياتنا اليومية أصبحت وسائل الدفع الإلكتروني أداة أساسية في تسهيل المعاملات المالية عبر الإنترنت.

ظهور تطبيقات الدفع الإلكترونية من أبرز نتائج الابتكار في هذا المجال، حيث تشهد هذه التطبيقات تطوراً مستمراً. بفضل التقدم المتسارع في تكنولوجيا المعلومات والاتصال، أصبحت تطبيقات الدفع الإلكتروني وسيلة سريعة وآمنة لإجراء المعاملات المالية عبر الإنترنت. ومع تطور التكنولوجيا وانتشار استخدام الهواتف الذكية، أصبحت هذه التطبيقات جزءاً لا غنى عنه في الحياة اليومية، سواء في عمليات الشراء عبر الإنترنت أو دفع الفواتير أو حتى تحويل الأموال بين الأفراد. ومع تزايد الاعتماد على هذه التطبيقات أصبح تحسين جودتها أمراً بالغ الأهمية لضمان تقديم خدمة فعالة تلبي احتياجات المستخدمين. إذ لم يعد الابتكار يقتصر على إيجاد طرق جديدة للدفع، بل تعدى ذلك ليشمل تطوير التطبيقات لضمان سلاسة الاستخدام وكفاءة الأداء. لذلك أصبح تحسين جودة خدمة تطبيقات الدفع الإلكتروني من خلال الابتكار ضرورة لمواكبة الاحتياجات المتزايدة للأسواق المعاصرة، التي تتطلب حلولاً مالية مرنة وآمنة توفر تجربة سلسة للمستخدمين.

## المبحث الأول: الأدبيات النظرية للابتكار وجودة خدمة وسائل الدفع الإلكتروني

يعد الابتكار عنصراً جوهرياً في تحسين جودة الخدمات، خاصتنا في مجال وسائل الدفع الإلكتروني التي تطورت بفضل التقدم التكنولوجي لتلبية احتياجات المستخدمين المتزايدة. يركز هذا المبحث على استعراض الجوانب النظرية لأهم مفاهيم الابتكار وجودة خدمة الدفع الإلكتروني، مع توضيح أبرز المضامين المرتبطة بهما.

### المطلب الأول: الابتكار وتكنولوجيا المعلومات والاتصال

يمثل الابتكار وتكنولوجيا المعلومات والاتصال محوراً هاماً في تعزيز التنافسية وتحقيق التنمية المستدامة، حيث أصبح الابتكار عاملاً أساسياً في تطوير الأعمال وتحسين جودة الخدمات.

### الفرع الأول: الابتكار وأنواعه

يُعتبر الابتكار من العوامل الأساسية التي تسهم في تطور المجتمعات والتقدم التكنولوجي. ويتنوع الابتكار ليشمل مجالات عدة، من تطوير المنتجات إلى تحسين العمليات والنظم. في هذا الفرع، سنتناول تعريف الابتكار وأنواعه.

### أولاً- تعريف الابتكار

للا ابتكار العديد من التعريفات نذكر منها:

1. **التعريف الأول:** عرف **Joseph Schumpeter** الابتكار على أنه النتيجة الناجمة عن إنشاء طريقة أو أسلوب جديد في الإنتاج وكذا التغيير في جميع مكونات المنتج أو كيفية تصميمه<sup>1</sup>

<sup>1</sup> مغنية هوري، البعد الاقتصادي للابتكار والمقاول المبتكر على النمو الاقتصادي حسب رؤية **A-J-Schumpeter**، مجلة العلوم الاقتصادية، المجلد رقم 9، العدد رقم 9، ديسمبر 2014، ص: 160.

ولقد حدد **Joseph Schumpeter** خمسة أشكال للابتكار تتمثل فيما يلي<sup>1</sup>:

➤ إنتاج منتج جديد؛

➤ إدماج طريقة جديدة في الإنتاج أو التسويق؛

➤ استعمال مصدر جديد للمواد الأولية؛

➤ فتح وغزو أسواق جديدة؛

➤ تحقيق تنظيم جديد للصناعة.

2. **التعريف الثاني:** عرّفت منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية الابتكار بوجه عام بأنه " تطبيق وتقديم منتج

جديد أو محسن بشكل كبير عن السلعة أو الخدمة المنتجة مسبقًا، أو هو عملية إنتاج جديدة، طريقة تسويقية

جديدة، طريقة تنظيمية جديدة في ممارسات العمل، أو تنظيم جديد لمكان العمل.<sup>2</sup>

نستنتج من خلال التعريفات السابقة ان الابتكار هو كل تغيير جديد أو تطوير غير مألوف يؤدي إلى تحسين

جوهرى في نشاط المؤسسة، مما يحقق ميزة تنافسية ويعزز الأداء. ولا يقتصر الابتكار على المنتجات فقط، بل يشمل

العمليات التشغيلية، طرق الإنتاج، استراتيجيات التسويق والمبيعات، وأيضًا أساليب الإدارة والتفاعل مع العملاء،

مما يساعد على تحسين كفاءة المؤسسة واستدامتها في بيئة الأعمال المتغيرة.

## ثانيا- أنواع الابتكار

هناك العديد من أنواع الابتكار أبرزها التصنيف الذي قدمته منظمة التعاون والتنمية الاقتصادية، والذي يميز

بين التصنيف. وفقا لطبيعة الابتكار، هدفه ودرجته<sup>3</sup>

1. **التصنيف وفقا لدرجة الحدثة:** للتمييز بين الابتكارات وفقا لدرجة الحدثة في المنتج الجديد أو العملية الجديدة

قسمت الدراسات البحثية الابتكار إلى تدريجي وجذري.

<sup>1</sup> كاهنة جعدي، الابداع والابتكار كمدخل لتعزيز الفكر المقاوالاتي، جامعة البويرة، المجلة العلمية للحوار الاقتصادي، المجلد رقم 3، العدد رقم 1، 30 جوان 2024، ص: 32.

<sup>2</sup> فتيحة حسن هويدي وآخرون، دور البراعة التنظيمية في تحقيق الابتكار المستدام دراسة ميدانية بالجامعات المصرية، مجلة البحوث المالية والتجارية، المجلد 23، العدد رقم 3، يوليو 2022، ص: 331.

<sup>3</sup> حامدي احلام، دور الابتكار في تحسين الميزة التنافسية في ظل المبادئ المسؤولية المجتمعية دراسة حالة بعض المؤسسات الاقتصادية الجزائرية، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، جامعه سطيف 1، السنة الجامعية 2020/2019، ص: 7.5.

❖ **الابتكارات التدريجية:** هي المنتجات أو العمليات التي يتم تعديلها من خلال تعزيز التكنولوجيا القائمة ولكنها تستهدف نفس العملاء.

❖ **الابتكارات الجذرية:** تكون جديدة تماما بالنسبة للسوق وتدمر الكفاءات الموجودة سابقا، لأن التكنولوجيا المستخدمة فيها تتغير بشكل جوهري، حيث تحدث الابتكارات الجذرية الناجحة بشكل غير منتظم فتستغرق وقتا طويلا لتصبح مقبولة، وهي جد مكلفة.

2. **التصنيف حسب الهدف:** حسب منظمة التعاون والتنمية الاقتصادية، فإنه يوجد أربعة أنواع رئيسية للابتكار حسب الهدف، ابتكار المنتجات، الابتكار في العمليات، الابتكار التنظيمي والابتكار التسويقي.

❖ **ابتكار المنتجات:** يتم فيه إدخال سلعة أو خدمة جديدة أو محسنة بشكل كبير من حيث خصائصها أو استخدامها المقصودة. ويهدف ابتكار المنتجات إلى تحسين فعالية المنتج من خلال الجمع بين الميزات والقوات في خدمة العملاء بطريقة جديد أو محسنة، كما يهدف إلى خلق أسواق جديدة تمارس فيها المؤسسة المبتكرة احتكارا مؤقتا؛

❖ **ابتكار العملية:** يشير ابتكار العملية إلى تطوير أو استخدام طرق جديدة أو محسنة في الإنتاج أو التوزيع بشكل كبير ويهدف هذا النوع من الابتكار إلى تحسين كفاءة الإنتاج وفعاليتها، ويهدف كذلك إلى خفض أسعار وتكاليف الإنتاج أو التوزيع، وزيادة الجودة وتطوير منتجات جديدة أو محسنة؛

❖ **الابتكار التنظيمي:** يشير الابتكار التنظيمي إلى تطبيق طرق تنظيمية جديدة في الممارسات الأعمال، أو تنظيم مكان العمل أو العلاقات الخارجية. يمكن أن تهدف الابتكارات التنظيمية إلى زيادة أداء المؤسسة عن طريق خفض التكاليف الإدارية وتكاليف المعاملات، وتحسين الرضا في مكان العمل وبالتالي رفع إنتاجية العمالة، والحصول على الأصول غير القابلة للتداول مثل المعرفة الخارجية غير المقننة أو خفض تكاليف التوريد؛

❖ **الابتكار التسويقي:** يشير إلى اعتماد طريقة تسويقية جديدة يمكن أن تؤدي إلى إحداث تغييرات كبيرة في (تصميم المنتج، تعبئته، وضعه، ترويجه، تسعيره) الهدف من الابتكار التسويقي هو تلبية احتياجات المستهلكين بشكل أفضل، وفتح أسواق جديدة أو وضع المنتجات في السوق بطريقة جديدة؛

3. **التصنيف وفقا لطبيعة الابتكار:** يمكن أن يكون الابتكار تكنولوجيا أو إداريا، ويستند التمييز بين الابتكارات التكنولوجية والابتكارات الإدارية إلى درجة التغيير في جوهر تشغيل المؤسسة. يتم تقديم الابتكار التكنولوجي على أنه مجموعة من المعارف والتقنيات، في حين أن الابتكار الإداري يتعلق بأي تحول يتم على مستوى الأجهزة المعرفية الجماعية، والذي يسمح من خلال التعلم بتحقيق الأهداف بكفاءة عالية.

اعتماداً على ما قدمته منظمة التعاون والتنمية الاقتصادية من تصنيفات للابتكار، يمكن تلخيص هذه الأنواع في جدول يوضح أبرز الخصائص المميزة لكل نوع.

الجدول رقم (1-01) أنواع الابتكار حسب تصنيفات منظمة التعاون والتنمية الاقتصادية

التصنيف	النوع	الخصائص
حسب درجة الحداثة	الابتكار التدريجي	تعديل أو تعزيز التكنولوجيا القائمة، تستهدف نفس العملاء، أقل تكلفة وأكثر شيوعاً
	الابتكار الجذري	جديد كلياً في السوق، يغيّر التكنولوجيا بشكل جذري، مكلف وناذر النجاح، يحتاج وقتاً للقبول
حسب الهدف	ابتكار المنتجات	تقديم منتج أو خدمة جديدة أو محسّنة بشكل كبير، لخلق أسواق جديدة وتحقيق احتكار مؤقت
	ابتكار العمليات	طوير طرق إنتاج أو توزيع جديدة ومحسّنة لخفض التكاليف وتحسين الكفاءة
	الابتكار التنظيمي	تطبيق ممارسات تنظيمية جديدة لتحسين الأداء وخفض التكاليف الإدارية أو الحصول على المعرفة الخارجية
حسب طبيعة الابتكار	الابتكار التسويقي	طرق تسويقية جديدة (تعبئة، تسعير، ترويج...) لتلبية احتياجات السوق وفتح أسواق جديدة
	الابتكار التكنولوجي	يقوم على المعرفة والتقنيات، يغير جوهر تشغيل المؤسسة
	الابتكار الإداري	تغيير تنظيمي من خلال تطوير المعرفة والممارسات الإدارية لتحقيق الأهداف بكفاءة

المصدر: حامدي احلام، دور الابتكار في تحسين الميزة التنافسية في ظل المبادئ المسؤولة المجتمعية دراسة حالة بعض المؤسسات الاقتصادية الجزائرية، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، جامعه سطيف 1، السنة الجامعية 2020/2019، ص: 75.

## الفرع الثاني: ماهية تكنولوجيا المعلومات والاتصال

تعد تكنولوجيا المعلومات والاتصال من أبرز مظاهر التقدم التقني في العصر الحديث، لما لها من تأثير كبير على مختلف جوانب الحياة. ولتوضيح هذا المفهوم، سيتم في هذا الفرع تقديم تعريف تكنولوجيا المعلومات والاتصال، ثم التطرق إلى أهميتها، وخصائصها، وأخيراً مكوناتها الأساسية.

## أولاً- تعريف تكنولوجيا معلومات والاتصال

1. **التعريف الأول:** تعرف على أنها كل أشكال التكنولوجيا المستعملة من أجل خلق، تسجيل، تبادل، عرض واستعمال المعلومات بمختلف الأشكال (معطيات، أصوات، صور... الخ).<sup>1</sup>
  2. **التعريف الثاني:** حسب (LAUDN&LOUDOON) فإن تكنولوجيا المعلومات والاتصال هي مجموعة من المكونات المادية والبرمجيات والاتصالات والبيانات والافراد التي تستخدمها المنظمة في استقبال البيانات والمعلومات وتخزينها ومعالجتها واسترجاعها باستخدام برمجيات متعددة الوسائط (السمعية، البصرية، النصية).<sup>2</sup>
  3. **التعريف الثالث:** حسب (منظمة التعاون والتنمية الاقتصادية) فإن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات هي تلك النشاطات الاقتصادية التي تساهم في جعل المعلومات مرئية ثم معالجتها، تخزينها ونقلها بطرق الكترونية.<sup>3</sup>
- نستنتج مما سبق ان تكنولوجيا المعلومات والاتصال تشمل جميع التجهيزات الملموسة وغير الملموسة، من أجهزة وبرمجيات وشبكات واتصالات، التي تتيح معالجة البيانات وتبادلها بشكل فعال. وتهدف هذه التقنيات إلى تحسين الأداء المؤسسي، وزيادة الكفاءة التشغيلية، وتعزيز الابتكار من خلال استخدام أدوات متطورة مثل الذكاء الاصطناعي والحوسبة السحابية وتحليل البيانات الضخمة.

## ثانياً- أهمية تكنولوجيا معلومات والاتصال

تتجلى أهميتها في دورها الفعال في الربط والتقريب بين الأفراد والأمم والشعوب ومثال ذلك انتشار الهاتف النقال الذي يعتبر أحد أنجح وسائل الاتصال والتبادل بين الأفراد وكذا أحد أهم الأدوات في الحصول على المعلومات التسويقية أو استعماله في مجال الأعمال الصغيرة فهو انجاز جيد لفك العزلة بين الناس؛

قد تساند تكنولوجيا المعلومات والاتصال والتطبيقات الاختراعية والابتكارية في الكثير من المجالات كالنون والتصميم والهندسة والعلوم ... كما يمكنها أن تساهم في بروز أنواع جديدة من العمليات الإنتاجية الخلاقية؛

<sup>1</sup> محمد بن مهريس وآخرون، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في جودة الخدمة دراسة على عينة من عملاء موبيليس، جامعة الاغواط، مجلة دراسات العدد الاقتصادي، المجلد رقم 12، العدد رقم 01، 2021/01/27، ص: 605.

<sup>2</sup> إبراهيم بالمهيدي، استخدام تكنولوجيا المعلومات كأداة لتمكين العاملين في المؤسسة الخدمية دراسة حالة المديرية العمالية لمؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة، جامعة ورقلة، مجلة آفاق للبحوث والدراسات، المجلد رقم 2، العدد رقم 4، 2019/07/31، ص: 232.

<sup>3</sup> بكوشة كريمة وآخرون، إشكالية مساهمة تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تطوير التجارة الخارجية، جامعة خميس مليانة، مجلة الريادة لاقتصاديات الاعمال، المجلد 03، العدد رقم 02، جوان 2017، ص: 20.

☞ قدرة هذه التكنولوجيا على انجاز الكثير من الأنشطة بسرعة ودقة عالية، مما يؤدي إلى تقليل التكاليف والرفع من الإنتاجية، استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال له الأثر الايجابي في التأثير على القدرات الابتكارية وبالتالي الحصول على المراكز التنافسية الأولى؛

☞ أحدثت هذه التكنولوجيا سرعة في إدخال نظم المعلومات الجديدة وتحسينها مما أدى إلى رفع مستوى الأداء الكلي للمؤسسات؛

☞ ساهمت تكنولوجيا المعلومات وأنظمة معلومات الكمبيوتر وتقنيات الاتصالات على إمداد الشركات التجارية بالقدرات الكافية من اجل تسويق منتجاتها في كل أنحاء العالم لكفاءتها في الاتصال مع كل العملاء وقدراتها التحليلية في الإدارة وإجراء الأعمال التجارية وكذا العمل رغم اختلاف العادات والتقاليد والثقافة واللغة؛

☞ ظهور ما يسمى بالشركات الرقمية التي تعتمد على استخدام تكنولوجيا المعلومات في كل معاملاتها التجارية داخل الشركة وخارجها، حيث تعتمد على بنية تحتية من شبكات الحاسوب والاتصالات الرقمية مع العملاء والموظفين وشركاء العمل وغيرهم.<sup>1</sup>

### ثالثا- خصائص تكنولوجيا المعلومات والاتصال

تمثل هذه التكنولوجيات بجملة من الخصائص التي تمتاز بها التي جعلتها تتمتع بقدرة عالية وتأثير متزايد في مجالات مختلفة ويمكن إيجازها فيما يلي:<sup>2</sup>

☞ **التفاعلية:** فهو مستقبلا ومرسلا في نفس الوقت، فالمشاركون في عملية الاتصال يستطيعون تبادل الأدوار، مما يسمح بخلق نوع من التفاعل بين المؤسسات والأشخاص وباقي الجماعات؛

☞ **اللامركزية:** استقلالية هذه التكنولوجيات، فالإنترنت تتمتع باستمرارية عملها في كل الأحوال، فلا يمكن لأي جهة أن تعطل الأنترنت على مستوى العالم كله؛

☞ **التوسع:** وهو قابلية هذه الشبكة للتوسع لتشمل أكثر فأكثر مساحات غير محدودة من العالم، بحيث تكتسب قوتها من هذا الانتشار المنهجي لنظامها المرن؛

<sup>1</sup> بوجحيش خالدية وآخرون، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تطوير مخرجات الابتكار دراسة مقارنة بين الجزائر وتونس، جامعة حسبية بن بوعلوي الشلف، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، المجلد 13، العدد رقم 17، 2017/06/01، ص: 161.

<sup>2</sup> سعيداني محمد وآخرون، التكنولوجيا الحديثة للإعلام والاتصال ودورها في البنوك دراسة حالة الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط لولاية سيدي بلعباس، مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجاري، المجلد:13، العدد رقم 01، 2020/07/28، ص: 213.

العالمية والكونية: وهو المحيط الذي تنشط فيه هذه التكنولوجيات، حيث تأخذ المعلومات مسارات مختلفة ومعقدة تنشر عبر مختلف مناطق العالم وهي تسمح لرأس المال بأن يتدفق إلكترونياً؛  
 التعقيد وكثافة الاستخدام: التكنولوجيا وبالذات المتقدمة منها تتسم بارتفاع التكلفة وبكثافة استخدام رأس المال والتعقيد الشديد، وهي لكل ذلك تأخذ صبغة احتكارية حيث تتركز عادة في أيدي الطبقة القوية التي تمتاز بالنفوذ السائد في المجتمع.

#### رابعاً- مكونات تكنولوجيا المعلومات والاتصال

يمكن اعتبار أن البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال تشمل العناصر التالية: الأجهزة والبرمجيات وقواعد البيانات. الشبكات والاتصال، والعاملون في مجال تكنولوجيا المعلومات وفيما يلي توضيح لكل منهما:<sup>1</sup>

المكونات المادية الأجهزة **Hard wear** وتشمل المعدات المستخدمة لإدخال المعلومات وتخزينها ونقلها وتداولها واسترجاعها واستقبالها وبثها للمستفيدين كما أنها تتضمن الحاسبة، وما يرتبط بها من الأجهزة الملحقة بها التي تضم وحدة المعالجة المركزية اللوحة الأساسية والشاشة وغيرها، وتسمى المكونات المادية، وبذلك فإن الأجهزة تتكون من الحواسيب بأنواعها ومكوناتها الفرعية.

البرمجيات **Soft wear**: هي عبارة عن مجموعة من المكونات المعنوية لنظام الحاسوب من تعليمات وإجراءات وبرامج وأنظمة تشغيل ولغات برمجيات وتقوم هذه البرمجيات بعدة وظائف أساسية أهمها إدارة عمليات الحاسوب واسترجاع البيانات ودعم تطبيقات الأعمال

قاعدة البيانات **Data and data bases**: وهي مجموعة بيانات مرتبطة مع بعضها أو هي المعلومات المخزنة إلكترونياً والتي يتم السيطرة والوصول إليها من خلال الحاسوب، وتكون مرتبة بناء على علاقات معروفة مسبقاً بين أنواع محددة من البيانات ذات العلاقة بالأعمال أو الحالات أو المشاكل.

الاتصالات والشبكات **Telecommunication and Networks**: مصطلح الشبكات يعني سلسلة تشابك وترابط مجموعة أو نظام والأمثلة على الشبكات في عالمنا لا تكاد تنتهي، ومثال على ذلك شبكات الكمبيوتر أما الاتصالات السلكية واللاسلكية هو تبادل المعلومات في أي شكل (صوت بيانات، نص، صور، فيديو) عبر الشبكات والأترنت هو الشكل الأكثر انتشاراً للاتصالات في الحياة اليومية.

<sup>1</sup> كردودي سهام، استخدام تكنولوجيا المعلومات كمدخل لتحسين عملية المراجعة التحليلية في المؤسسة الاقتصادية، مجلة أبحاث اقتصادية وإدارية، المجلد 9، العدد رقم 1، 2015/06/12، ص ص: 364 - 365.

## المطلب الثاني: جودة خدمة وسائل الدفع الإلكتروني

تمثل جودة خدمة وسائل الدفع الإلكتروني عاملاً رئيسياً في تحسين تجربة المستخدم وضمان رضاه. ومع التطور التكنولوجي أصبحت هذه الجودة معياراً حاسماً لتقييم فعالية التطبيقات والخدمات الرقمية في تلبية احتياجات العملاء.

## الفرع الأول: جودة الخدمة ووسائل الدفع الإلكتروني

وسائل الدفع الإلكتروني لم تعد مجرد خيار بديل، بل أصبحت معياراً جديداً يُقاس به مدى تطور الخدمات المالية. ومع هذا التحول، لم يعد المستخدم يكتفي بتوفير وسيلة للدفع، بل بات يبحث عن تجربة متكاملة تقوم على السرعة، والأمان، والدقة. من هنا، لم تعد جودة الخدمة مسألة ثانوية، بل أصبحت المحرك الأساسي الذي يحدد مدى قبول المستخدمين لهذه الوسائل واعتمادهم عليها في حياتهم اليومية.

## أولاً- جودة الخدمة

**1. تعريف جودة الخدمة:** هي تلك الجودة التي تشتمل على البعد الإجرائي والبعد الشخصي كأبعاد مهمة في تقديم الخدمة ذات الجودة العالية، ويتكون الجانب الإجرائي من النظم والإجراءات المحددة لتقديم المنتجات أو الخدمات، أما الجانب الإنساني أو الشخصي للخدمة فهو كيف يتفاعل مع العملاء.<sup>1</sup> كما انها "معيار لدرجة تطابق الأداء الفعلي للخدمة مع توقعات العملاء"<sup>2</sup>.

**2. أهمية جودة الخدمة:** تمثل الجودة عنصراً استراتيجياً ذا أهمية كبيرة سواء على صعيد الزبائن أو المؤسسات، إذ تُعد من العوامل الرئيسية التي تؤثر في حجم الإقبال على منتجات المؤسسة وتكمن هذه الأهمية فيما يلي:<sup>3</sup>

**للسمعة المؤسسة:** تستمد المؤسسة شهرتها من مستوى جودة منتجاتها (المسؤولية القانونية للجودة).

<sup>1</sup> أحمد يوسف دودين، إدارة الجودة الشاملة، الطبعة الأولى، الأكاديميون للنشر والتوزيع، عمان، 2014، ص: 51.

<sup>2</sup> حازم أحمد فروانة، جودة الخدمة، مطبوعة مقدمة لسنة أولى ماستر تسويق الخدمات، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة أبي بكر بالكايد، تلمسان، 2021، ص: 41.

<sup>3</sup> بن ساعد فاطمة، جوده الخدمات ودورها في تحسين مستويات رضا الزبون، مجلة الابتكار والتسويق، المجلد 10، العدد رقم 01، 2023/26/01 ص: 138.

لحماية الزبون: إن تطبيق الجودة في أنشطة المؤسسة ووضع مواصفات قياسية محددة تساهم في حماية الزبون من العش التجاري وتعزز الثقة في منتجات المؤسسة.

لخفض التكاليف وزيادة حصة السوق: تنفيذ الجودة المطلوبة لجميع عمليات ومراحل الإنتاج من شأنه أن يتيح الفرص لاكتشاف الأخطاء لتجنب كلفة إضافية.

لزيادة المنافسة: إن تزايد عدد المؤسسات الخدمية سوف يؤدي إلى وجود منافسة شديدة بينها لذلك فإن الاعتماد على جودة الخدمة سوف يعطي لهذه المؤسسات مزايا تنافسية عديدة.

لتنمية رضا العملاء: إن العملاء يريدون معاملة جيدة ويكرهون التعامل مع المؤسسات التي تركز على الخدمة، فلا يكفي تقديم خدمة ذات جودة وسعر معقول دون توفير المعاملة الجيدة والفهم الأكبر للعملاء.

### 3. أثر جودة الخدمة على رضا العميل

أصبح من الضروري في ظل الظروف الحالية التي تواجهها المؤسسات الخدمية واشتداد حدة المنافسة بينها، أن تسعى كل مؤسسة للاستمرار والبقاء كما تعتمد على التميز والريادة في جودة الخدمة كمدخل أساسي لتحقيق رضا العملاء. فالعملاء يشكلون توقعاتهم بشأن الخدمة قبل الحصول عليها، ومن ثم يقيمون مدى رضاهم عنها من خلال مقارنة الأداء الفعلي بالخدمة مع الأداء المتوقع. ويعتمد هذا التقييم على مدى قدرة أبعاد جودة الخدمة على تلبية احتياجاتهم المتوقعة وتحقيق رضاهم. وفي هذا السياق، قدم Berry, Zeithaml, and Parasuraman عام 1993 نموذجًا يقترح ثلاثة مستويات من التوقعات يعتمد عليها العميل في تقييم جودة الخدمة المقدمة.<sup>1</sup>

للمستوى المرغوب: ويتمثل في ذلك المستوى من الخدمة الذي يريد العميل الحصول عليه؛

للمستوى المتوقع: ويتمثل في مستوى الخدمة الذي يعتقد العميل أنه من الأرجح حدوثه فعلاً؛

للمستوى الملائم: فهو يمثل ذلك المستوى من الخدمة الذي يجده العميل مقبولاً.

ظهرت من هنا فكرة المنطقة الوسطى والتي تعرف باسم منطقة التحمل أو نطاق التسامح والتي يقصد بها ذلك المدى من مستوى أداء الخدمة الذي يجده العميل مقبولاً ومرضياً، حيث أن هناك ثلاث حالات تنتج عن تقييم العميل المستوى جودة الخدمة من خلال مقارنته للتوقعات السابقة عن الخدمة مع الأداء الفعلي:

<sup>1</sup> عيسى مرزاق وآخرون، أهمية جودة الخدمة في تحقيق الرضا لدى العميل، مجلة الاقتصاد الصناعي، المجلد 07، العدد رقم 01، 2017/06/01، ص ص: 399-400.

❖ إذا كان مستوى الأداء الفعلي للخدمة أقل من المستوى الملائم (أسفل منطقة التحمل) فإن مستوى جودة الخدمة منخفض وبالتالي سيشعر العميل بالإحباط وعدم الرضا وتنخفض درجة ولائه للمؤسسة؛

❖ إذا كان مستوى الأداء الفعلي أكبر من المستوى المرغوب (أعلى منطقة التحمل) فإن مستوى جودة الخدمة مرتفع، وبالتالي سيشعر العميل بالسعادة والرضا وتزيد درجة ولائه للمؤسسة؛

❖ أما إذا كان الأداء الفعلي أقل من المستوى المرغوب فانه يمكن للعميل قبوله طالما أنه أعلى من المستوى المتوقع الذي يستند على المستوى الملائم، وبعبارة أخرى فان هناك منطقة وسطى من التسامح تجعل العميل راضي بغض النظر عن مدى قدرة المؤسسة على الوفاء بتوقعات العملاء اتجاه مستوى جودة الخدمة أم لا.

## ثانيا- وسائل الدفع الإلكتروني

### 1. تعريف وسائل الدفع الإلكتروني

أ. **التعريف الأول:** هي تلك النظم التي تمكن المتعاملين بالتجارة الإلكترونية من التبادل المالي الإلكتروني بدلا من استخدام النقود الورقية والمعدنية والشيكات الورقية، حيث يقوم البائع عن طريق الإنترنت بتوفير طرق سهلة وامنة للحصول على ائمان المنتجات من الزبائن.

ب. **التعريف الثاني:** وسائل الدفع المتطورة في الانترنت هي عبارة عن الصورة او الوسيلة الإلكترونية التقليدية للدفع والتي نستعملها في حياتنا اليومية الفرق الاساسي بين الوسيطتين هي ان وسائل الدفع الإلكترونية تتم كل عملياتها وتسير الكترونيا ولا وجود للحوالات ولا للقطع النقدية<sup>1</sup>.

نستنتج من التعريفين ان وسائل الدفع الإلكتروني هي نظم حديثة تتيح إتمام العمليات المالية عبر الإنترنت بشكل آمن وسريع، دون الحاجة إلى استخدام النقود أو الشيكات التقليدية، حيث تتم جميع المعاملات بشكل إلكتروني بالكامل.

<sup>1</sup> هادف حيزية، نجاح وسائل الدفع الإلكتروني في التحول الجوهري الى عمليات التفاعل مع التجارة الإلكترونية، مجلة البحوث والدراسات العلمية، جامعة المدية، العدد2، 2014، ص: 266.

## 2. أنواع وسائل الدفع الإلكتروني

تتميز البيئة التجارية بالسرعة في المعاملات ومواكبة التطور خاصة في مجال العمليات البنكية بصفة عامة ومجالات استخدام وسائل الدفع الحديثة بصفة خاصة حيث ظهرت بدائل متعددة عن الوفاء النقدي ومن بين أهم وسائل الدفع الإلكتروني ما يلي:<sup>1</sup>

👉 **البطاقة الذكية:** هي بطاقة تحوي معالج دقيق يسمح بتخزين الأموال من خلال البرمجة الأمنية، والتأكد من سلامة كل معاملة من الخداع، وهذه البطاقة تستطيع التعامل مع بقية الحواسيب، والتي تتطلب تفويض أو تأكيد لصاحبة البطاقة من أجل نقل الأموال من المشتري إلى البائع.

👉 **البطاقات الإلكترونية:** و تشمل كل من بطاقة الدفع التي من خلالها يتم تحويل مبلغ من حساب المشتري صاحب البطاقة إلى حساب البائع خلال يوم أو يومين، كما تستخدم في سحب النقود من الحساب وكذا بطاقة الصرف التي تقضي بتسديد قيمة المشتريات بمجرد ارسال الفاتورة، أما عن بطاقة الائتمان فهي التي تسمح لحاملها بالحصول على قرض، وهي مصنوعة من مادة يصعب العبث بها، حيث من خلالها تقدم تلك البطاقة للتاجر لتسديد ثمن مشترياته، حيث يقوم التاجر بتحصيل تلك القيمة من الجهة المصدرة التي تقوم بدورها باستيفاء تلك المبالغ من الحامل.

👉 **الشيكات والتحويلات الإلكترونية:** يعرف الشيك على انه محور ثالثي الاطراف معالج الكترونيا بشكل كلي أو جزئي، يتضمن امرا من شخص يسمى الساحب إلى البنك المسحوب عليه بأن يدفع مبلغا من النقود لإذن شخص ثالث يسما المستفيد ولعل الشيك الإلكتروني هو أكثر الأوراق التجارية التي يمكن الاستفادة منها في مجال التقنيات الإلكترونية.

👉 **النقود الإلكترونية:** وهي وسيلة جديدة ظهرت إلى جانب بطاقة الائتمان، وتعني أن المستهلك أو العميل لدى البنك يكون لديه حسابان أحدهما بالعملة الحقيقية والآخر بالعملة الإلكترونية، إذ يبق له أن يحول أية قيمة من حسابه بالنقود العادية إلى حسابه بالنقود الإلكترونية، فإذا أراد الوفاء بمقابل سلعة أو خدمة جاز له ذلك عن طريق تحويل هذه القيمة من حساب التاجر البائع، ليقوم هذا الأخير بمراجعة البنك المصدر للتأكد من صالحية النقود المستخدمة في الدفع وبعدها يودع قيمتها في مصرفه.

<sup>1</sup> عماد الدين بركات وآخرون، وسائل الدفع الإلكترونية ودورها في تفعيل التجارة الإلكترونية، مجلة القانون والتنمية المحلية، مخبر القانون والتنمية المحلية، ادار \_الجزائر، العدد 2، 2019، ص ص: 126 - 128.

بعد التطرق لأنواع وسائل الدفع الإلكتروني وشرحها، يوضح الشكل التالي هذه الأنواع بصورة بصرية مبسطة

الشكل (1-01) صور لأنواع وسائل الدفع الإلكتروني



المصدر: من اعداد الطالبات

### 3. خصائص وسائل الدفع الإلكتروني

يمكن تلخيص خصائص وسائل الدفع الإلكتروني فيما يلي:<sup>1</sup>

- ✍ يتسم الدفع الإلكتروني بالطبيعة الدولية: أي أنه وسيلة مقبولة في جميع الدول حيث يتم استخدامه لتسوية الحساب في المعاملات التي تتم عبر فضاء الكتروني بين المستخدمين في كل أنحاء العالم؛
- ✍ يتم الدفع من خلال استخدام النقود الإلكترونية: وهي قيمة نقدية تتضمنها بطاقة بها ذاكرة رقمية أو الذاكرة الرئيسية للمؤسسة التي تهيمن على إدارة عملية التبادل؛
- ✍ يستخدم هذا الأسلوب لتسوية المعاملات الإلكترونية عن بعد: حيث يتم إبرام العقد بين أطراف متباعدين في المكان ويتم الدفع عبر شبكة الأنترنت، ويتم تبادل المعلومات الإلكترونية بفضل وسائل الاتصال اللاسلكية، حيث يتم إعطاء أمر الدفع وفقا لمعطيات الكترونية تسمح بالاتصال المباشر بين طرفي العقد؛

<sup>1</sup> حمادي زينب، أثر وسائل الدفع الإلكتروني على جودة الخدمة المصرفية (دراسة حالة عينة من زبائن بنك القرض الشعبي ال جزائري CPA لولاية المسيلة) مذكرة ماستر جامعة محمد بوضياف المسيلة، 2020/2019، ص: 4.

ليزوم تواجد نظام مصرفي معد لإتمام ذلك: أي توافر أجهزة تتولى إدارة هذه العمليات التي تتم عن بعد لتسهيل تعامل الأطراف وتوفير الثقة فيما بينهم؛

يتم الدفع الإلكتروني من خلال نوعين من الشبكات: يتمثل النوع الأول في شبكة خاصة يقتصر الاتصال بها على أطراف التعاقد ويفترض ذلك وجود معاملات وعلاقات تجارية ومالية مسبقة بينهم والنوع الثاني يتمثل في شبكة عامة حيث يتم التعامل بين العديد من الأفراد لا توجد بينهم قبل ذلك روابط معينة.

#### 4. أهمية وسائل الدفع الإلكتروني

تتمثل أهمية وسائل الدفع الإلكتروني في جملة من النقاط أهمها:<sup>1</sup>

- ✍ اختصار المسافات الجغرافية؛
- ✍ التعريف بالبنوك والترويج لخدماتها؛
- ✍ تخفيض النفقات التي كانت تتحملها البنوك جراء الخدمة المقدمة؛
- ✍ تعزيز رأس المال الفكري وتطوير تكنولوجيا المعلومات والاتصال؛
- ✍ مواكبة مستجدات العمل البنكي العالمي،
- ✍ تقديم خدمات بنكية أخرى بجودة عالية على مدار الوقت؛
- ✍ الاستفادة من مزايا التجارة الإلكترونية.

#### 5. مزايا وعيوب وسائل الدفع الإلكتروني

تتمتع وسائل الدفع الإلكتروني بعدة مزايا كما أنها أيضا تواجه بعض العيوب لذا ومن المهم ان يكون مستخدمو وسائل الدفع الإلكتروني على دراية تامة بما لتجنب أي مخاطر محتمله.

##### أ. مزايا وسائل الدفع الإلكتروني

- ✍ توفر وسائل الدفع الإلكترونية سهولة وامانا أكبر من وسائل الدفع التقليدية حيث يمكن استخدامها في اي وقت ومن اي مكان دون الحاجة الى حمل النقود او الشيكات كما انها توفر الحماية من السرقة والضياع؛
- ✍ تساهم وسائل الدفع الإلكتروني في زيادة المبيعات حيث تسهل على العملاء اجراء عمليات شراء عبر الانترنت او من خلال نقاط البيع كما انها تساهم في خفض تكلفه عمليات الدفع بالنسبة للبائعين؛

<sup>1</sup> أحمد خليلي وآخرون، واقع وسائل الدفع الإلكترونية المصرفية في البنوك الجزائرية (حالة القرض الشعبي الجزائري)، مجلة دراسات اقتصادية المجلد 11 العدد رقم 58، ص: 2018/12/1701.

توفر وسائل الدفع الإلكتروني فرصاً جديدة لتحقيق الأرباح بالنسبة للمصارف والمؤسسات المالية من خلال فرض رسوم وفوائد من عمليات الدفع؛<sup>1</sup>

كما أنها تعد بالنسبة للتجار أقوى ضمان لحقوق البائع وتساهم في زيادة المبيعات كما أنها أزاحت عبء متابعة ديون الزبائن طالما أن العبء يقع على عتق البنك والشركات المصدرة.<sup>2</sup>

### ب. عيوب وسائل الدفع الإلكتروني:

يمكن أن تؤدي وسائل الدفع الإلكتروني إلى زيادة الديون حيث تسمح لحاملي البطاقة الائتمانية بالاقتراض بما يتجاوز قدرتهم المالية؛

يمكن أن تتعرض بيانات حاملي البطاقة الإلكترونية للاختراق مما قد يؤدي للاحتيال المالي؛

يتحمل البنك المصدر لوسائل الدفع الإلكترونية المخاطر المتعلقة بعمليات الدفع مثل عدم سداد حاملي البطاقة للديون المستحقة عليهم أو فقدان البطاقات؛<sup>3</sup>

مجرد حدوث بعض المخالفات بالنسبة للتجار من جانبه أو عدم التزامه بالشروط يجعل البنك يلغي التعامل معه ويضع اسمه في القائمة السوداء وهو ما يعني تكبد التاجر لصعوبة تجمع في نشاط تجاري.<sup>4</sup>

### الفرع الثاني: جودة خدمة وسائل الدفع الإلكتروني وعلاقتها بالابتكار

تشهد خدمات الدفع الإلكترونية تطوراً مستمراً في ظل التغييرات التكنولوجية الحديثة، مما يجعل جودة الخدمة المقدمة أمراً مهماً لنجاح هذه الوسائل وانتشارها. ويأتي الابتكار كعامل أساسي يدعم هذا التطور، حيث يساهم في تحسين أداء التطبيقات، وتلبية احتياجات المستخدمين، مما يعزز من جودة الخدمة ويزيد من ثقة الناس في استخدامها.

<sup>1</sup> سفيان راخ وسعد قصري، أثر وسائل الدفع الإلكترونية في تحسين ورفع جودة الخدمات المصرفية دراسة على عينه من الوكالات البنكية التجارية بالجلفة، مجله المقريري للدراسات الاقتصادية والمالية، المجلد 8، العدد 1/ 2024، ص: 105.

<sup>2</sup> يوسف حسن يوسف، الاقتصاد الإلكتروني، الطبعة 1، المركز القومي للإصدارات القانونية القاهرة، مصر 2012، ص: 27 - 28.

<sup>3</sup> سفيان راخ وسعد قصري، مرجع سبق ذكره، ص: 105.

<sup>4</sup> يوسف حسن يوسف، مرجع سبق ذكره، ص: 28.

## اولا- مفهوم جودة خدمة وسائل الدفع الالكتروني

يمكن استنتاج من خلال ما سبق مفهوم جودة خدمة وسائل الدفع الالكتروني على أنها توفير اقصى حد ممكن من الامان والموثوقية للمستخدمين والعمل على تلبية جميع احتياجاتهم وتوقعاتهم من خلال توفير خدمة دفع مريحة وسريعة وسهلة الاستخدام كما توفر الوقت المستغرق بأداء المعاملات المالية او حتى في عمليات الشراء عبر الانترنت وتسمح للمستخدمين بأداء المعاملات المالية المتنوعة داخل وخارج نطاق دولتهم وهذا ما يزيد من فرصهم في الحصول على كل ما يحتاجون اليه من مختلف دول العالم.

## ثانيا- خصائص جودة خدمة وسائل الدفع الالكتروني

هي عبارة عن معايير يمكن على اساسها تقييم جوده الخدمة، فقد اشار البعض الى ان ابعاد جوده الخدمة ترتبط مباشرة بالتفاعل مع الزبون ومقدم الخدمة اثناء تقديم الخدمة وهي ما يلي<sup>1</sup>:

- ❖ الاعتمادية: اي درجه الاتساق في اداء الخدمة وتقديمها بشكل صحيح من اول مره؛
- ❖ درجه الاستجابة: التي تشير الى سرعة استجابة مقدمي الخدمة لاحتياجات الزبون؛
- ❖ كفاءه وقدره الخدمة: اي توافر القدرات اللازمة لمقدمي الخدمة لتقديم خدمة مميزة للزبون؛
- ❖ امكانيه الوصول: أي سهولة الوصول الى مقدمي الخدمة؛
- ❖ المجاملة والمصادقية: اي حسن معاملة الزبون وتوفر درجة عالية من الثقة في مقدمي الخدمة؛
- ❖ الاتصال: اي سهولة تبادل المعلومات المتعلقة بالزبون؛
- ❖ الأمان: يقصد بها ان المؤسسة تؤدي الخدمة بطريقة صحيحة في وقت مناسب وتفي بوعودها اتجاه زبائنها؛
- ❖ الملموسية: اي توفير الدليل المادي لأداء الخدمة مثل توفير الموارد المادية والبشرية.

<sup>1</sup> احمد ميلي سمية، أهمية وسائل الدفع الحديثة في تحسين جودة الخدمات البنكية (مع الإشارة إلى بنك الفلاحة والتنمية الريفية بالمسيلة)، مجلة التنمية والاقتصاد التطبيقي، جامعة محمد بوضياف المسيلة، المجلد 5 العدد 01، 2021، ص: 128.

## ثالثاً- العلاقة بين التكنولوجيا وجودة خدمة وسائل الدفع الإلكتروني

يعد التطور التكنولوجي أحد العوامل الجوهرية التي أسهمت في تحسين كفاءة وفعالية خدمات الدفع الإلكتروني. فقد مكّنت تكنولوجيا المعلومات والاتصال من تقديم خدمات أكثر سرعة، أماناً، وسهولة في الاستخدام. وتُعد جودة الخدمة أحد أبرز المؤشرات التي تعكس أثر هذه التكنولوجيا على تجربة المستخدم. وعليه، فإن دراسة العلاقة بين التكنولوجيا وجودة خدمة وسائل الدفع الإلكتروني تُعتبر ذات أهمية بالغة لفهم أبعاد هذا التحول الرقمي.

## 1. جودة الخدمة والابتكار:

للمؤسسات الخدمية القادر على الابتكار فرصة للنمو والاستمرار وكسب مزايا تنافسية، كون الابتكار عملية تسعى إلى ترجمة الأفكار الجديدة وتنفيذها على أرض الواقع، هذا من شأنه أن يساهم في تحسين جودة الخدمات المقدمة من قبل هذه المؤسسات، ويظهر ذلك جلياً من خلال:<sup>1</sup>

➤ **المعدات والتكنولوجيا الحديثة في عملية إنتاج الخدمات:** حيث أسهمت التكنولوجيا الحديثة في توفير المعدات، الآلات والطرق الجديدة واستخدامها بشكل يجعل لمخرجات المنظمات الخدمية قيمة، كل ذلك ينعكس بالإيجاب على مستويات رضا الزبائن فيما يتعلق بجودة الخدمات المقدمة لهم؛

➤ **تقنيات حديثة في تقديم الخدمات:** تقوم المنظمات الخدمية باستخدام تقنيات حديثة في مجال تقديم خدماتها، كأن تقوم بعرض خدماتها عبر شبكة المعلومات أو من خلال الإعلان عن الوقت المتوقع للانتظار في لوحة الكترونية مضيئة باعتبار أن الوقت عامل مهم في الحكم على جودة الخدمة. كما أن حداثة أجهزة السلامة في مركز تقديم الخدمات عنصر مهم لتوفير الأمان المطلق للزبائن وعدم تعرضهم لأية مخاطر، وعليه بفضل التقنيات المتطورة المستخدمة يتعين على الزبون الحصول على الخدمة في وقت أقل وبأعلى درجة من الدقة والأمان والحداثة؛

➤ **استخدام وسائل اتصال متطورة في تسويق الخدمات:** التعامل بأحدث الأساليب الاتصالية في تسويق الخدمات من شأنها أن تساعد في عملية إدراك الزبون وفهمه للتفاصيل حول كيفية الاستفادة من الخدمة: كتقديم كشوفات الكترونية تتضمن تفاصيل كل عملية منجزة؛

<sup>1</sup> بوئينة عطاييلة، دور الابتكار في تحسين جودة الخدمة: دراسة حالة المديرية العملية للاتصالات بولاية عنابة، مجلة المنتدى للدراسات والأبحاث الاقتصادية، المجلد 07، العدد 02، ديسمبر 2023، ص: 490.

ليس هذا فحسب وإنما أيضا استعمال وسائل اتصال متطورة: كالبريد الإلكتروني، مواقع التواصل الاجتماعي وغيرها من أجل الاستجابة الفعالة والرد الفوري على استفسارات الزبائن والتجارب مع ردود أفعالهم السلبية والإيجابية.

## 2. دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمات البنكية

أدى التقدم التكنولوجي إلى أحداث العديد من التغيرات والتطورات في مجال الأعمال البنكية، يعتمد دور التكنولوجيا الجديدة على معدل تزايد تلك التكنولوجيا وكذلك درجة استيعابه بواسطة البنوك والمؤسسات المالية الأخرى، حيث أصبحت البنوك من أكثر المؤسسات استخداما لتكنولوجيا المعلومات واستفادت من هذه التكنولوجيا في تطوير الخدمات التي تقدمها وزيادة انتشار الخدمات البنكية وفي زيادة كفاءة العمل البنكي. فلقد تعددت آثار التكنولوجيا الحديثة على التنظيمات البنكية وتعرضت معظم البنوك لغزو تقني ومن أبرز ملامح هذا الغزو نجد<sup>1</sup>:

بالنسبة لمديري المصارف تعد التكنولوجيا سلاحا ذو حدين، فمن ناحية فهي دور فعال في تحسين جودة الأداء في البنوك ومن ناحية أخرى فهي تفرض قيودا ومحددات على تلك البنوك، إضافة على أنها تمنح للبنوك القدرة على إيجاد وتقديم منتجات وخدمات مالية جديدة للعملاء، وأن النجاح والمنافسة في هذه المجالات من شأنه أن يخلق طلب جديد على منتجات والخدمات المالية التي تقدمها البنوك.

تعد التكنولوجيا المعلومات عنصرا أساسيا في استراتيجية البنوك بسبب تأثيرها على الأنشطة المتعلقة بتقديم منتجات والخدمات جديدة وكذلك بسبب احتمال قيام المنافسة بين البنوك باستخدام هذا النوع من التكنولوجيا.

تؤثر التكنولوجيا في نمو وتطور تشكيلة الخدمات المتنوعة والمتميزة وتصبح للبنك القدرة على تقديم تشكيلة واسعة من الخدمات التي تتلاءم مع رغبات العملاء، كما تساعد البنوك في التغلب على مشكلة تقادم المنتجات والخدمات إضافة إلى إيجاد خدمات جديدة من شأنها تنويع قاعدة إيرادات البنك من الرسوم والعمولات بدلا من الاعتماد بصورة كبيرة على الإيرادات الناتجة من الفرق بين سعري الفائدة المدينة والدائنة. تسمح التكنولوجيا للبنك بتنويع أسواقها أي التعامل مع عدد كبير من قطاعات النشاط المختلفة.

<sup>1</sup> مغربي براهيم، دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمات البنكية دراسة حالة لبنك الفلاحة والتنمية الريفية، مذكرة لنيل شهادة الليسانس تخصص إقتصاد وتسيير مؤسسات، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2018/2019، ص: 32-33.

تؤثر التكنولوجيا على اليد العاملة بالبنوك ذلك أن هذه القوى البشرية سوف تتأثر بهذه التغيرات ويجب توفر بعض الصفات فيها لمواكبة هذه التطورات كالجدارة في العمل من خلال توفر المهارات على الحسابات الإلكترونية، وتوفر روح الإبداع والتطوير للأحسن.

دور التكنولوجيا على التسويق البنكي لأن استخدام التكنولوجيا جعل العالم كقرية صغيرة وسهل هذا الاستخدام الاتصالات السريعة مما انعكس على مفهوم التسويق البنكي وأصبح من الضروري تطوير شكل وأدوات التسويق البنكي واستخدام أدوات تكنولوجية حديثة في نشر أدوات التسويق البنكي حول العالم كاستعمال أدوات إعلانية للبنك على شبكة الإنترنت لضمان انتشار الدعاية.

إن الابتكار التكنولوجي قد يساعد البنوك على اللحاق بالخدمات الجديدة لكنة في نفس الوقت لا يضمن بيع الخدمات خاصة إذ بلغت هذه الخدمات مرحلة النضج وذلك بسبب تأخر تسويقها من قبل البنك

### 3. علاقة بطاقات الدفع المسبق في جودة الخدمات المصرفية:

يشهد العالم تطورا كبيرا في وسائل الدفع الإلكتروني حيث أحدثت هذه الثورة النوعية تغيرات وتحولات جوهرية في كل أجزاء الأعمال وخاصة مجال الخدمات، ومنه لهذه الوسائل دورا كبيرا في تحسين جودة الخدمة المقدمة، وهذا من خلال تأثيرها على عناصر المزيج التسويقي للخدمات وتسوية المعاملات، تحسين جودة الخدمات وتخفيض التكاليف.<sup>1</sup>

**المزيج التسويقي للخدمات:** أن الدور الأول الذي تساهم به المصارف المسوقة إلكترونيا هي عملية التوسط بين البائعين والمشتريين لتسهيل المعاملات المالية، ذلك لأن الطريقة الأكثر شيوعا هنا هي بطاقات الائتمان إذ يجري إرسال تفصيلات بطاقة الائتمان عبر الإنترنت عندما يملأ المشتري نموذج الشراء، وهناك وسائل متطورة للدفع عبر شبكة الإنترنت كما ذكرنا هي البطاقات الذكية والمحفظة الإلكترونية وهناك الشيك الإلكتروني بالإضافة إلى بطاقات الائتمان التقليدية، ومنه تحسن من الجودة في البنك حيث:

- تعتبر البطاقات البنكية وسيلة سهلة ودقيقة في تسوية المعاملات بين البنوك؛
- تقلل وتجنب من الصفوف الطويلة نتيجة استخدام الصراف الآلي، وبذلك تقلل الضغط على البنوك؛
- تمثل مصدر مريح من خلال ما يحصل عليه البنك من عمولات؛
- تزيد البطاقات البنكية من حجم العائدات قياساً إلى أعبائه.

<sup>1</sup> قاشي جميلة، إثر استخدام بطاقات الدفع الإلكتروني في رفع جودة الخدمات المصرفية دراسة حالة البنك الخراجي الجزائري BEA وكالة تقرت، مذكرة لنيل شهادة الماستر أكاديمي تخصص مالية وبنوك، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2016/2017، ص: 27.

تحسين جودة الخدمات وتخفيض التكاليف: نرى أن القطاع المصرفي يلجأ لتجديد في استخدام التكنولوجيا لتحسين جودة خدماته وتوسيع مجموعة عوضه، فاستخدام القطاع المصرفي البطاقات البنكية من أجل كسب الوقت، المرونة، تسهيل عملية الحصول على الخدمة، التفاعل في الوقت الحقيقي، الاستجابة السريعة، كلها تساهم في تحسين جودة الخدمة البنكية، وبالتالي فالبنوك تعتمد البطاقات الإلكترونية من أجل زيادة ولاء ورضا العملاء.

#### 4. تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ودورها في تطور وسائل الدفع الإلكتروني:

نتيجة للتطور الهائل في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والتي تشغل وتنقل وتخزن فيها المعلومات بشكل إلكتروني، أصبحت هذه التكنولوجيا ترتبط بالمجالات والأنشطة الاقتصادية على تنوعها، وصارت التكنولوجيا الحديثة عنصراً أساسياً في عمل البنوك، وبالأخص في ظل تزايد المنافسة محلياً وعالمياً، فتعتبر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من أهم العوامل التي أدت إلى تطور وسائل الدفع وتحويلها من الشكل التقليدي إلى أشكال أخرى أكثر تطوراً، ويظهر ذلك واضحاً من خلال الأثر الذي ظهر على العمل المصرفي من خلال ما يلي:<sup>1</sup>

- تحسين استخدام وسائل الدفع الإلكترونية؛
- تزايد حجم المعاملات الإلكترونية بواسطة التجارة الإلكترونية؛
- تحرير العملاء من قيود الزمان والمكان؛
- أدى تطبيق المصارف لتقنيات التكنولوجيا الحديثة من تقديم خدمات جديدة مثل الصراف الآلي، وخدمات سداد الفواتير بالهاتف، وظهور ما يسمى بالمصارف الإلكترونية، ما جعل الخدمات أكثر جاذبية للعملاء؛
- تطوير شبكة الإنترنت.

<sup>1</sup> شقنان محمد، مساهمة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تفعيل وسائل الدفع الإلكتروني - دراسة تحليلية لآراء عينة من حاملي البطاقة الذهبية لبريد الجزائر بالأغواط، جامعة عمار ثليجي بالأغواط، مجلة الامتياز لبحوث الاقتصاد والإدارة، المجلد 6، العدد 02، ديسمبر 2022، ص: 53.

## المبحث الثاني: التأطير التطبيقي للابتكار وتحسين جودة خدمة تطبيقات وسائل الدفع الإلكتروني

سنعرض في هذا المبحث مجموعة من الأبحاث والدراسات السابقة التي تناولت موضوع الابتكار وجودة تطبيقات وسائل الدفع الإلكتروني. سيتم تقديم هذه الدراسات ومناقشتها، مع إجراء مقارنة تسلط الضوء على الفروق بينها، وذلك بهدف إبراز القيمة المضافة التي تقدمها الدراسة الحالية مقارنةً بالدراسات السابقة.

### المطلب الأول: عرض الدراسات السابقة

يعد الرجوع إلى الدراسات السابقة خطوة أساسية في أي بحث علمي، حيث تساعد على بناء إطار نظري متين، وتوضيح الجهود العلمية المبذولة في مجال الموضوع محل الدراسة. وفي هذا المطلب، سيتم عرض أبرز الدراسات السابقة المتعلقة بالموضوع، وذلك من خلال تقسيمها إلى دراسات باللغة العربية في الفرع الأول، ودراسات باللغات الأجنبية في الفرع الثاني، بهدف الإحاطة الشاملة بمختلف الرؤى والتوجهات البحثية.

### الفرع الأول: عرض الدراسات السابقة باللغة العربية:

انطلاقاً من أهمية موضوع جودة خدمة وسائل الدفع الإلكترونية وعلاقتها بالابتكار، فقد تناولت العديد من الدراسات هذا المجال من زوايا متعددة. وتُعد هذه الدراسات مرجعاً مهماً لفهم الجوانب النظرية والتطبيقية، كما تسهم في بناء أرضية علمية قوية تُساعد على توجيه البحث الحالي. وفيما يلي استعراض لأبرز الدراسات السابقة ذات الصلة بالموضوع.

دراسة بونفله غلام ومالكيه عيده بعنوان واقع وسائل الدفع الإلكتروني في الجزائر دراسة حالة البنوك الجزائرية، مذكرة ماستر، جامعة 08 ماي 1945 بقالمة، 2020 2021.

- اشكاليه الدراسة: ما هو واقع وسائل الدفع الإلكتروني في الجزائر؟
  - منهج الدراسة: وفقا للإشكالية المطروحة والفرضيات اعتمد صاحب هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي من اجل الامام بالجوانب النظرية والتحليلية للدراسة وكذلك اعتمد على المنهج التاريخي من اجل جمع الاحصائيات حول هذه الدراسة وواقعها في الجزائر.
  - الهدف من الدراسة: ترمي هذه الدراسة الى تحقيق جملة من الاهداف نذكر منها ما يلي:
    - ✍ محاولة الامام بمختلف وسائل الدفع الحديثة واليات عملها؛
    - ✍ البحث عن اهم الاسباب التي أخرجت تحديث وعصرنه نظام الدفع في الجزائر؛
    - ✍ تقييم استعمال وسائل الدفع الإلكتروني في الجزائر واعطاء نظرة على الجهاز البنكي الجزائري في مجال الدفع الإلكتروني.
  - نتائج الدراسة: خلصت هذه الدراسة الى النتائج التالية:
    - ✍ اختلاف نسب استعمال البطاقات البنكية من بنك لأخر بعكس حجم المعاملات النقدية الإلكترونية؛
    - ✍ ان البطاقات البنكية لم تلقى النجاح المنتظر ويتجسد هذا على أرضية الواقع بالعدد القليل من المستعملين لهذه البطاقات؛
    - ✍ تعاني المنظومة القانونية في الجزائر من فراغ في مجال التشريعات المتعلقة بوسائل الدفع الإلكتروني؛
    - ✍ عدم اعتماد التجارة الإلكترونية في الجزائر يعتبر أكبر عائق لنجاح وسائل الدفع الإلكتروني.
- دراسة بالأخضر عبد الغني ومعمري عبد الوهاب بعنوان تقييم وسائل الدفع في ظل انتشار التكنولوجيا المالي fin Tech دراسة حالة البنك الجزائري BNA، مجلة مجاميع المعرفة، المجلد 07، العدد 03، أكتوبر 2021.

- اشكالية الدراسة: ما مدى انخراط وسائل الدفع الإلكتروني في القطاع المصرفي في ظل انتشار وتطور التكنولوجيا المالية؟
- منهج الدراسة: اعتمد الباحثان في هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي لاستعراض المفاهيم المختلفة المتعلقة بآليات الدفع الإلكتروني وواقعها، معوقاتهما، ومستقبلها كما اعتمد على المنهج القياسي في تحليل نتائج

الاستبيان مستخدمين برنامج الحزام الإحصائية spss دراسة قياسية استنتجا من خلالها مستقبل ابتكارات المالية التي يوفرها البنك الوطني الجزائري بشار.

■ الهدف من الدراسة:

- ✍ توضيح مفهوم اليات الدفع الإلكتروني ودراسة واقع آلية الدفع في الجزائر في ظل انتشار التكنولوجيا المالية؛
- ✍ التطرق لأهم معوقات تبني آليات الدفع الإلكتروني من طرف البنوك الجزائرية؛
- ✍ مستقبل آليات الدفع الإلكترونية ومصيرها وتقييم استخدام وسائل الدفع الإلكتروني التي يوفرها البنك الوطني الجزائري بشار.

■ نتائج الدراسة: خلصت هذه الدراسة الي النتائج التالية:

- ✍ التكنولوجيا المالية تمثل مجموعة من المنتجات والخدمات المالية المبتكرة والمقدمة بطريقه رسمية وحديثة؛
- ✍ تدرك الجزائر لأهمية الاستثمار في التكنولوجيا المعلومات وعليه بدأت بتشجيع هذا النوع من الشركات مؤخرا من خلال تطوير شبكتها المعلوماتية الاتصالية وتوفير المعلومات اللازمة للأشخاص والهيئات واعطاء نسبة لأسواق الإلكترونيات والبرمجيات؛
- ✍ البنوك الجزائرية تولي اهمية كبيرة لتبني آليات الدفع الإلكتروني خاصة خلال 2020 مع انتشار جائحة كورونا، كما يسعى النظام المالي الى تعميم التعاملات بالدفع الإلكتروني.

دراسة بلمجاهد نوارا وبوريجية كلثوم، دور التطبيقات الذكية كأداة لتفعيل عملية تقسيم السوق، مذكرة ماستر جامعة ابن خلدون تيارت، 2022/06/18.

- إشكالية الدراسة: ما مدى فعالية التطبيقات الذكية كأداة لتقسيم السوق؟
- منهج الدراسة: اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي تحليلي.
- الهدف من الدراسة: تتمثل الأهداف الرئيسية للدراسة فيما يلي:
- ✍ التعرف على وظيفة تقسيم السوق كأداة فعالة تمكن المنظمة من تحقيق أهدافها التسويقية؛
- ✍ التعرف على مزايا ومعوقات التطبيقات الذكية والدور الايجابي الذي يمكن أن تعتمد عليه منظمات الأعمال في تقسيم السوق؛
- ✍ دراسة دور التطبيقات الذكية في تقسيم السوق حيث قمنا باتخاذ facebook audience كمثال على ذلك باعتبارها من أكبر المنصات المعتمدة من قبل الأفراد في العالم؛

- ✍ فهم كيفية استخدام منظمات الأعمال للتطبيقات الذكية كمصدر لجمع البيانات واستخلاص المعلومات منها بغية اعتمادها في اتخاذ القرارات التسويقية بشكل عام والخاصة بتقسيم السوق على وجه الخصوص.
- **نتائج الدراسة:** من أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة تمثلت فيما يلي:
  - ✍ تمكن عملية تجزئة السوق من تحديد دقيق للسوق من حيث حاجات المستهلكين ورغباتهم،
  - ✍ إن الارتفاع الملحوظ الذي شهدته التطبيقات الذكية من حيث الاهتمام والاستخدام أدى بمنظمات الأعمال باستخدامها ضمن خططها التسويقية،
  - ✍ تعتبر شركة فيسبوك من أهم الشركات الإعلانية في العالم، باعتبارها تملك قاعدة بيانات ومعطيات حول مستخدميها حيث تستخدمها في إعلانات ترويجية التي تمول من قبل المعلنين،
  - ✍ تعتبر إعلانات التطبيقات الذكية بشكل عام فيسبوك بشكل خاص أداة فعالة في الوصول إلى جمهور كبير وذو جودة عالية تمكن المنظمة من تحقيق وبلوغ أهدافها التسويقية بشكل فعال.

دراسة ذهبية، بلعيد، إسهامات ابتكارات الذكاء الاصطناعي في عصرنة تقنيات الدفع الإلكتروني (التجربة الصينية نموذجاً)، مجلة المدبر، المجلد 09، العدد 03، 2022/12/29.

- **إشكالية الدراسة:** إلى أي مدى ساهمت تكنولوجيا الذكاء الاصطناعي في تطوير وتحديث وسائل الدفع الإلكترونية في الصين؟
- **منهج الدراسة:** وصفي تحليلي.
- **الهدف من الدراسة:** تهدف هذه الدراسة بالأساس إلى إبراز الأهمية البالغة التي يكتسبها موضوع الدفع الإلكتروني، وكيف يمكن تطويره والرفع من كفاءته من خلال الاستعانة بتقنيات وتطبيقات الذكاء الاصطناعي، وهذا كله عبر الاستفادة من التجربة الصينية في شكل تجارب ميدانية لمجالات استخدام الدفع الإلكتروني الذكي.
- **نتائج الدراسة:** من أهم نتائج هذه الدراسة ما يلي:
  - ✍ يعتبر الذكاء الاصطناعي أحد أهم العوامل التي ساهمت في تطوير وسائل الدفع الإلكترونية، بدليل العدد المتزايد من المعاملات المالية التي تبرم عالمياً وعلى مدار الساعة،
  - ✍ إن العلاقة التي تربط الدفع الإلكتروني بالذكاء الاصطناعي في علاقة تكاملية بحتة، بحيث يعود الفضل لهذا الأخير في التطور الكبير الذي عرفته وسائل الدفع الإلكترونية وكذا انتشار استعمالها عبر العالم، ولعل الدفع

الإلكتروني هو الآخر ساهم في رواج المؤسسات الناشئة الناشطة في مجال الذكاء الاصطناعي، ومنه يكمل كل واحد منهم الآخر،

إن وسائل الدفع الإلكترونية المطورة على غرار الدفع من خلال روبوتات الدردشة، تطبيقات الدفع من خلال التعرف على الوجه والصوت وصور أخرى لدفع الذكي، لهُ خير دليل على نجاح الذكاء الاصطناعي في تطوير الدفع الإلكتروني من خلال عدد المنتجات وخدمات عالية التكنولوجيا التي يقترحها، والتي من شأنها دفع وتحريك المعاملات المالية،

دراسة مصطفى راتب حسن علي، تأثير الابتكار الرقمي على معالجه المدفوعات الإلكترونية نظره عامه على المخاطر القانونية، مجلة كلية الشريعة والقانون بتفهمنا الاشراف - دقهلية، العدد 26، 2023.

■ اشكاليه الدراسة: تركز هذه الدراسة للإجابة على الاسئلة القانونية المتعلقة بالعملات الافتراضية او الرقمية من خلال الطرح التالي:

هل يمكن اعتبار العملات الرقمية وسيلة لتسوية المعاملات الإلكترونية وطبيعتها؟

هل تحل محل الوسائل التقليدية؟

هل تكون الدول وأثرها القانوني جاهزا لاستقبال العملات الافتراضية في المستقبل؟

■ منهج الدراسة: للإجابة على تساؤلات الدراسة اعتمد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي القانوني

■ الهدف من الدراسة: تسعى هذه الدراسة الى تحقيق الاهداف التالية:

هل اكتشاف القضايا القانونية الرئيسية التي قد يرغب صناع السياسات اخذها في الاعتبار عند تقييم مزايا ومخاطر الابتكار الرقمي؟

هل التركيز على تطبيق القضايا القانونية الرئيسية على مدفوعات البيع بالتجزئة؟

هل التركيز على تأثير القضايا القانونية الرئيسية على المعاملات الإلكترونية واطرافها؟

هل تحديد ما إذا كانت العملات الافتراضي شكل من اشكال النقود؟

هل التطرق لبعض المشاكل القانونية التي يرجح ان تؤدي اليها الابتكارات المالية وأثارها العلمية على المدفوعات والمستفيدين منها.

■ نتائج الدراسة: وتنتهي الدراسة الى بعض النتائج المتعلقة بالتنظيم المحتمل للعملة الافتراضية وتحديد كنفود وشكل من اشكال نظام الدفع ولكنها ليست نقود قانونية وبالتالي ليست عملة قانونية مقبولة والتي تعتمد على التنظيم الذاتي للبيتكوين كنظام للدفع أمرا ممكنا.

دراسة نور الدين احمد حسام الدين وشقراني محمد، دور الابتكار الرقمي في تحسين جودة خدمات المؤسسة (دراسة حالة تطبيق محطتي لمؤسسة سوقرال)، مجلة إدارة الاعمال ودراسات اقتصادية، المجلد 10، العدد 01، 2024/05/21.

■ إشكالية الدراسة: تمحورت إشكالية الدراسة حول: ما دور الابتكار الرقمي (تطبيق محطتي) في تحسين جودة الخدمات بمؤسسة سوقرال (افلو-الجلفة-عين وسارة)؟

■ منهج الدراسة: وصفي تحليلي.

■ الهدف من الدراسة: تجلى هدف الدراسة ببعدين، أولهما نظري، وتمثل بتقديم إطار فكري لموضوع الدراسة، وثانيهما ميداني أو تطبيقي، تمثل في دراسة دور الابتكار الرقمي في تحسين جودة الخدمات في مؤسسة SOGRA (افلو-الجلفة-عين وسارة) واستهدفت الدراسة الإجابة عن التساؤلات، ثم بلورة الإطار النظري في ضوء هذه التساؤلات، وللتأكد من صحة الفرضيات تم الاعتماد على عدة تقنيات منها توزيع الاستبيان وتم اختبار الفرضيات اعتمادا على نمذجة المعادلة الهيكلية بالمربعات الصغرى الجزئية.

■ أهم النتائج التي تم التوصل إليها في هذه الدراسة:

👉 توجد علاقة ارتباطية بين القدرة على الابتكار الرقمي لتحسين جودة الخدمات وزيادة القدرة التنافسية للمؤسسة، وذلك بإعطائها حركية للنظام الإنتاجي، وفعالية للسياسة العامة وليس فقط كما كان ينظر عليها على أنه قاعدة روتينية فقط.

👉 كشفت الدراسة أن بعد السرعة لا يساهم في تحسين جودة الخدمات للمؤسسة محل الدراسة.

👉 أظهرت الدراسة أن أبعاد الابتكار الرقمي (تطبيق محطتي) تؤثر بشكل مباشر على تحسين جودة خدمات مؤسسة سوقرال.

👉 كلما زادت حدة المنافسة في السوق زادت حاجة المؤسسة لمزيد من الابتكارات الجديدة، كالاتي: الابتكار الرقمي.

الفرع الثاني: عرض الدراسات السابقة باللغات الأجنبية:

**Malte Krueger, Innovation in the Payment System and the Future of Money, The Future of Money: How the Digital Revolution is Transforming Currencies and Finance, 1st ed, Palgrave Macmillan Publishing, Germany, 2018.**

- إشكالية الدراسة: ما هو مستقبل النقود الورقية؟ من خلال الإجابة على سؤال التالي: ما إذا كان المال سيظل موجودًا في المستقبل؟
  - منهج الدراسة: جمع بين التحليل الاقتصادي النظري، التحليل التاريخي.
  - الهدف من الدراسة: التحقيق حول مستقبل المال الذي قد نشأ بسبب تطورين رئيسيين، الأول التطور في النظرية المالية وكفاءة الأسواق، والتطور الآخر الذي كان مهماً فهو التطور التقني في المدفوعات. أي دراسة كيف أن التطورات في المجالين الاقتصادي والتقني قد أثارت تساؤلات جديدة حول دور المال التقليدي في المستقبل، وتحدياته المحتملة في ظل هذه الابتكارات
  - نتائج الدراسة:
- ✍ استمرار وجود المال أي أن التبادل النقدي سيظل سائدًا حتى إذا كان التقدم التكنولوجي يؤدي إلى خفض المزيد من تكاليف المعاملات؛
- ✍ فهم العوامل المؤثرة في الطلب على النقود حيث تُظهر نتائج الدراسة أن الطلب على النقود لا يعتمد فقط على التكاليف الاقتصادية، بل أيضًا على عوامل أخرى مثل الخصوصية والأمان؛
- ✍ تم التأكيد على أن تكاليف الفرصة ليست العامل الوحيد المهم عند اختيار وسيلة الدفع. العوامل الأخرى مثل الأمان والخصوصية وسهولة الاستخدام تلعب دورًا كبيرًا في اختيار الأفراد لنظام الدفع؛
- ✍ تم إظهار كيف يمكن أن يتم خصخصة إصدار النقود جزئيًا وفتح المجال للمنافسة. تركز الأقسام اللاحقة على تداعيات الابتكارات الحالية على السياسة النقدية وتأثيرات زيادة استبدال النقود الورقية بالمال الإلكتروني والتداعيات الناتجة عن الأنشطة الخارجية لمصدري المال الإلكتروني.

Jeon Soo Yong, Ha Kyu Soo, Factors of the Acceptance Affecting the e-Payment System : Focusing on service quality and social influence, Journal of the Korean Society of Industrial and Academic Engineering, Vol. 11, No. 9, Hoseo University, Korea, 2010.

■ إشكالية الدراسة: ما مدى تأثير جودة الخدمة والعوامل الاجتماعية على قبول المستخدمين لنظام الدفع الإلكتروني؟

■ منهج الدراسة: منهج الوصفي التحليلي (الاستبيان)

■ الهدف من الدراسة: التحقيق في تأثير جودة الخدمة والعوامل الاجتماعية على قبول نظام الدفع الإلكتروني، بالإضافة إلى دراسة تأثيرات الوساطة للكفاءة الذاتية من منظور النهج التفاعلي. بمعنى آخر، فهم كيف تؤثر العوامل مثل الأمان، الاستجابة، وسائل الإعلام، والكلام الشفهي على نية الأشخاص في استخدام نظام الدفع الإلكتروني. كما تم التركيز على دور الكفاءة الذاتية وتأثيراتها في تعزيز قبول النظام من قبل المستخدمين.

■ نتائج الدراسة: وجدت هذه الدراسة أن الأمان، الاستجابة، وسائل الإعلام الجماهيرية، الكلام الشفهي، والأمان وكفاءة الذات في التأثير التفاعلي لها تأثيرات إيجابية كبيرة على نية القبول. حيث أظهرت نتائج هذا البحث النقاط التالية:

➤ **تحسين جودة الخدمة:** من الضروري تحسين الأمان في نظام الدفع الإلكتروني من خلال الدعم التقني، مما يعزز استخدام النظام وزيادة رضا المستهلكين. يجب أن يتم إدارة النظام بكفاءة لضمان استقرار الاتصال وتجنب المشكلات التقنية؛

➤ **التأثير الاجتماعي:** أشارت الدراسة إلى أن التأثير الاجتماعي له دور كبير في انتشار التكنولوجيا الجديدة. الإعلانات وكلام الآخرين تؤثر بشكل أكبر من فائدة التكنولوجيا نفسها. لذا يجب اعتماد استراتيجيات تسويقية تساهم في نشر التكنولوجيا وتعزيز الوعي الاجتماعي حول أمان وسهولة استخدام أنظمة الدفع الإلكتروني؛

➤ **الأمان وكفاءة الذات:** عندما يكون الأمان وكفاءة الذات مرتفعين، تزداد نية القبول. كما أن التفاعل بين كفاءة الذات والتأثير الاجتماعي يعزز من نية القبول. لذلك، من المهم تحسين النظام ليكون سهل الاستخدام، خاصة للمستخدمين الذين لديهم مهارات قليلة في استخدام التكنولوجيا؛

رفض فرضية سهولة الاستخدام والمقاومة: أظهرت الدراسة أن سهولة الاستخدام والمقاومة ليسا عوامل مؤثرة كما كان يُعتقد في السابق، ربما بسبب انتشار نظام الدفع الإلكتروني بشكل واسع. ومع ذلك، من المتوقع أن تزداد مقاومة قبول هذه الأنظمة مع تقدم العمر، مما يستدعي دراسات مستقبلية لمعرفة تأثير العمر على القبول؛

منه نجد ان تأثيرات التأثير التفاعلي بين التأثير الاجتماعي وكفاءة الذات أكثر ملاءمة من جودة الخدمة فقط في تفسير قبول نظام الدفع الإلكتروني.

**Robleh Ali, John Barrdear, Roger Clews and James Southgate: Innovations in payment technologies and the emergence of digital currencies, Quarterly Bulletin, Q3, Bank of England, England, 2014.**

- إشكالية الدراسة: ما هو تأثير الابتكارات التكنولوجية في أنظمة الدفع، خاصة ظهور العملات الرقمية؟
- منهج الدراسة: تحليل الكمي والمقابلة
- الهدف من الدراسة: استكشاف الابتكارات الحديثة في تكنولوجيا المدفوعات، مع التركيز على ظهور العملات الرقمية الخاصة التي تعتمد على الإنترنت، مثل البيتكوين. كما تهدف الدراسة إلى تسليط الضوء على التقنيات الموزعة (مثل السجل الموزع) التي تُحدث تغييرًا جذريًا في كيفية عمل أنظمة الدفع، وتدرس تأثير هذه الابتكارات على الاستقرار المالي والنقدي، وتركز على المخاطر والفوائد المحتملة من استخدام العملات الرقمية في المستقبل، ومناقشة الاقتصاديات المتعلقة بالعملات الرقمية، ودورها المحتمل في الاقتصاد، والعواقب المحتملة في حالة وصولها إلى حجم كبير.
- نتائج الدراسة:

قد لا تشكل العملات الرقمية تهديدًا حاليًا للاستقرار النقدي أو المالي في المملكة المتحدة، ولكن هناك احتمال لتطور المخاطر بمرور الوقت،

المخاطر المحتملة على الاستقرار النقدي قد تظهر عندما تنتشر العملات الرقمية بشكل كبير في الاقتصاد. إذا اعتمدت مجموعة كبيرة من الأفراد على العملة الرقمية بشكل حصري، فقد يؤثر ذلك على قدرة البنك المركزي على التأثير في الطلب. مع ذلك تشكل حوافز النماذج الحالية للعملات الرقمية عوائق أمام تبنيها على نطاق واسع؛

النظام المالي الحالي يعتمد على أطراف ثالثة مركزية للاحتفاظ بالسجلات الرقمية. تطبيق تكنولوجيا السجل الموزع قد يكون له آثار بعيدة المدى، حيث قد يعيد تشكيل صناعات أخرى كانت تعتمد على المنتجات الرقمية.

**Włodzimierz Szpringer, Mariusz Szpringer, Innovations in Electronic payments: Development Trends, Management Problems, vol. 13, No3, University of Warsaw, Poland, June 2016.**

- إشكالية الدراسة: ما هي الاتجاهات الحالية في تطوير المدفوعات الإلكترونية والتحديات التنظيمية المرتبطة بها؟
- منهج الدراسة: منهج الوصفي التحليلي
- الهدف من الدراسة: هدفت هذه الدراسة الى دراسة اتجاهات تطوير الابتكار في سوق المدفوعات الإلكترونية والتحديات المتعلقة بالتنظيم.
- نتائج الدراسة:

مشغلي خدمات الدفع في الماضي كانوا يعتمدون على التعاون مع البنوك، وفي الوقت الحالي، ظهرت أنظمة جديدة خاصة وخارج القطاع المصرفي، حيث تمكن التكنولوجيا هذه الأنظمة من تقديم خدمات الدفع بدون الحاجة إلى الاعتماد على الحسابات المصرفية؛

وجود ضغط كبير من أجل تسريع عمليات الدفع، سواء من خلال تسريع المعالجة والتسوية أو بدء المدفوعات بشكل أسرع. كما يبرز أن دمج السوق المالي الأوروبي (SEPA) يشجع على الابتكار في العديد من البلدان؛

تدعم هذه التحولات البنوك المركزية، التي تشجع على التحول نحو التعاملات غير النقدية، وكذلك الشركات التي ترى في هذه التغييرات فرصة للحصول على حصص أكبر في السوق. ومن العوامل التي تساهم في تطور السوق التعاون بين الأطراف المختلفة، والتوحيد القياسي، وكذلك وجود بنية تحتية آمنة تضمن موثوقية واستمرارية خدمات الدفع؛

أهمية الدور الذي تلعبه السلطات التنظيمية في مكافحة الاحتكار، بحيث يجب أن تدعم أشكال التعاون التي تساهم في تحسين سوق خدمات الدفع. يشير إلى بعض الابتكارات التنظيمية التي تم تنفيذها وهي في مرحلة التطوير.

**Gloria Grandolini, Giancarlo Bruno, Innovation in Electronic Payment Adoption : The case of small retailers, world bank group, Switzerland, june 2016.**

- اشكالية الدراسة: ما هي العوامل التي تؤثر على تبني المدفوعات الإلكترونية من قبل التجار التجزئة الصغار؟
  - منهج الدراسة: تحليلي استدلالي (استبيان)
  - الهدف من الدراسة: فهم وتحليل العوامل التي تؤثر على تبني المدفوعات الإلكترونية من قبل التجار الصغار. يتم التركيز على الابتكار في هذه الدراسة بمعنى كيفية استجابة التجار الصغار للتكنولوجيا الجديدة (مثل الدفع عبر الهاتف المحمول، الدفع عبر الإنترنت، البطاقات الائتمانية، وغيرها) وكيفية تأثير هذه الابتكارات على تحسين الأعمال التجارية الخاصة بهم.
  - نتائج الدراسة:
- ✍ تم تحديد ستة عقبات تعتبر موانع هامة لتعميق هذه المدفوعات، خاصة في الدول النامية عرض القيمة غير الكافي للتجار؛ الاقتصاديات الضعيفة للمنتجات والمعنيين في النماذج التقليدية للبطاقات؛ الطلب غير الكافي من العملاء بشكل إجمالي؛ البنية التحتية التكنولوجية والبيئة التنظيمية غير المتسقة في الأسواق النامية لدعم المدفوعات الإلكترونية؛ نماذج التوزيع غير الفعالة لخدمة التجار الذين يصعب الوصول إليهم في المناطق ذات الكثافة الاقتصادية المحدودة؛ وصعوبة في تنظيم الشركات وتردد التجار في دفع الضرائب الكاملة على المبيعات؛
- ✍ تُستخدم المدفوعات الإلكترونية بشكل أكثر انتشارًا من قبل تجار التجزئة غير المتعلقين بالبقالة مقارنة بتجار التجزئة في قطاع البقالة، بغض النظر عن نوع المعاملة سواء كانت من شخص إلى عمل (P2B)، أو من عمل إلى عمل (B2B)، أو من عمل إلى شخص (B2P). بمعنى آخر، تشير هذه البيانات إلى أن هناك فرصة كبيرة لتوسيع نطاق المدفوعات الإلكترونية بين التجار الصغار والمتوسطين في المستقبل، خاصة في الأسواق التي لا تزال تعتمد بشكل كبير على المدفوعات النقدية أو الشيكات؛
- ✍ هناك نماذج أعمال جديدة تهدف إلى تسهيل قبول المدفوعات الإلكترونية واستخدامها من قبل التجار الصغار، وهذه النماذج رغم أنها ما زالت في مراحلها المبكرة، إلا أنها تحقق تقدمًا وتبدأ في إظهار إمكانياتها الكبيرة في التغلب على التحديات المرتبطة بتبني المدفوعات الإلكترونية.

**Welat Kavak, Kalid Anwar, Technological Innovation in Mobile Payment Solutions A study on factors affecting the adoption rate of mobile payment solutions, Degree project in industrial engineering and management, KTH Royal institute of Technology, second cycle, Sweden 2019.**

- إشكالية الدراسة: ما هي العوامل التي تؤثر في عملية اعتماد حلول الدفع عبر الهاتف المحمول في السويد ودول أخرى؟
  - منهج الدراسة: منهج الوصفي التحليلي (مقابلة + الاستبيان)
  - الهدف من الدراسة: تحديد وتحليل العوامل التي تؤثر في عملية الاعتماد في السويد ودول أخرى. كما أنه يقدم سبباً للتفاوت في معدل الاعتماد بين الدول. إن الفهم الأفضل للاختلافات يوفر رؤية واضحة لحل العوامل المثبطة وتعزيز التبني.
  - نتائج الدراسة:
- بناءً على الإطار المفاهيمي تم حصر العوامل التي تؤثر في عملية اعتماد حلول الدفع عبر الهاتف المحمول إلى اعتماد الابتكار في الدفع عبر الهاتف المحمول؛ السمعة المدركة، البيئة، الثقة المدركة، الفائدة المدركة، سهولة الاستخدام المدركة، التنقل، والمواقف والنوايا لاستخدامها؛
- وقد أظهرت الدراسة أن العوامل المؤثرة في اعتماد التكنولوجيا (حلول الدفع عبر الهاتف المحمول) كانت متشابهة. حيث أثبتت الدراسة أن العوامل المؤثرة في معدل اعتماد حلول الدفع عبر الهاتف المحمول تشمل المخاطر البيئية، السمعة، الفائدة المدركة، سهولة الاستخدام المدركة، والتنقل. يؤدي توافق تكنولوجيا الدفع عبر الهاتف المحمول مع هذه العوامل إلى زيادة معدل الاعتماد. وكان للبيئة والسمعة دوراً حاسماً في التأثير على اعتماد الابتكار.

**Tomoki Yamamoto, Masayoshi Toma, Function of Electronic Money in Cashless Payment – Based on the Viewpoint of Link between Service Innovation and Point Program –, Wako University Research Bulletin, vol. 5, No 2, Japan, 2019.**

- إشكالية الدراسة: كيف تؤثر النقود الإلكترونية على المدفوعات غير النقدية، من منظور العلاقة بين الابتكار الخدمة وبرامج النقاط؟
- منهج الدراسة: منهج التحليلي (وثائق + ملاحظة)
- الهدف من الدراسة: دراسة وظائف المال الإلكتروني في المدفوعات غير النقدية، مع التركيز على ابتكار الخدمة والربط مع برامج النقاط لاستكشاف كيفية تعزيز دور المال الإلكتروني في المدفوعات غير النقدية. وأهمية إدخال تقنيات جديدة في سوق المدفوعات لتلبية احتياجات السوق المتزايدة.
- نتائج الدراسة:
- ✍ دور النقود الإلكترونية كخدمة دفع جديدة يساهم في تحسين الإنتاجية من خلال تقليل تكاليف إدارة النقد وزيادة مبيعات الشركات واعتبار النقود الإلكترونية ابتكارًا في سوق المدفوعات، خاصة في كيفية تأثيرها في تسريع المعاملات؛
- ✍ التقدم الملحوظ لنظامي iD وQUICPay اللذين يصنفان ضمن فئة "غير المتعلقة بالنقل والتجارة" للنقود الإلكترونية. يُظهر التحالف مع Apple Pay في اليابان أن هذه الأنظمة قد نجحت في توسيع حصتها السوقية بشكل كبير. مما يدل على أن دمج وظائف الدفع مع خدمات أخرى يمكن أن يكون مفتاحًا لزيادة استخدام النقود الإلكترونية؛
- ✍ ازدادت التنافسية بين الشركات من خلال ربط النقود الإلكترونية ببرامج النقاط، مما عزز من انتشار استخدامها؛
- ✍ ومن أجل توسيع سوق النقود الإلكترونية بشكل أكبر يجب تطوير خدمات أخرى. وربط هذه الخدمات الجديدة بالحالية لتحسين وظائف النقود الإلكترونية، مما يساهم في رفع راحة المستخدمين وزيادة انتشار السوق.

**Bo-chun Jung, Suk-ki Hong, Analysis of the Influence of Domestic Open Banking Quality Factors on Intention to Use, Journal of Internet Computing and Services, vol. 22, No 5, Korea, 2021.**

- إشكالية الدراسة: كيف تؤثر جودة الخدمات المصرفية المفتوحة المحلية على نية المستخدمين في تبني واستخدام هذه الخدمات؟
- منهج الدراسة: منهج الوصفي التحليل (استبيان)
- الهدف من الدراسة: تحليل تأثير عوامل جودة خدمة البنوك المفتوحة المحلية على نية المستخدمين في استخدام هذه الخدمات. حيث تم دراسة عدة عوامل، مثل تصميم الواجهة، الابتكار، الأمان، ومشاركة البيانات، من خلال نموذج قبول التكنولوجيا (TAM) والتحقق من تأثير هذه العوامل على الراحة المدركة، والفائدة، ونية الاستخدام. أي تهدف هذه الدراسة إلى إجراء تحليل تجريبي للعلاقة بين تأثير جودة الخدمة على الراحة المدركة والفائدة ونية الاستخدام من قبل المستخدمين بعد تطبيق خدمة البنوك المفتوحة.
- نتائج الدراسة: أظهرت النتائج الدراسة أن الابتكار لم يكن له تأثير كبير، بينما كان الأمان له تأثير سلبي. ومع ذلك، فإن الفرق في الإدراك النسبي والتطبيق المبكر لخدمة البنوك المفتوحة في كوريا يعزز من أهمية هذين العاملين كعناصر أساسية في جودة الخدمة. على الرغم من أن الابتكار والأمان لم يكن لهما تأثير كبير على الراحة والفائدة، إلا أن تصميم الواجهة ومشاركة البيانات كان لهما تأثير كبير على الراحة المدركة. وبناءً على هذه النتائج، تم التأكيد على أهمية عوامل الجودة التي يجب أخذها في الاعتبار عند تطبيق خدمة البنوك المفتوحة، حيث أن الخدمة تؤثر إيجابياً على نية الاستخدام من ناحية الراحة المدركة.

### المطلب الثاني: المقارنة بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية

بعد القيام بعرض مختلف الدراسات السابقة العربية والأجنبية سنحاول في هذا المطلب مقارنة هذه الدراسات مع دراستنا الحالية وإبراز أوجه التشابه والاختلاف فيما بينهما وذلك من خلال:

#### الفرع الأول: مقارنة الدراسات العربية السابقة مع الدراسة الحالية

يوضح الجدول التالي المقارنة بين الدراسات العربية السابقة والدراسة الحالية

الجدول رقم (1-02): مقارنة بين الدراسات العربية والدراسة الحالية

الموضوع	الدراسة 01	الدراسة 02	الدراسة 03	الدراسة 04	الدراسة 05	الدراسة 06	الدراسة الحالية
الموضوع	واقع وسائل الدفع الإلكتروني في الجزائر دراسة حالة البنوك الجزائرية.	تقييم وسائل الدفع في ظل انتشار التكنولوجيا المالي fin Tech دراسة حالة البنك الجزائري BNA.	دور التطبيقات الذكية كأداة لتفعيل عملية تقسيم السوق.	إسهامات ابتكارات الذكاء الاصطناعي في عصرنة تقنيات الدفع الإلكتروني (التجربة الصينية نموذجاً).	تأثير الرقمي على معالجة المدفوعات الإلكترونية نظرة عامة على المخاطر القانونية.	جودة خدمات المؤسسة دراسة حالة تطبيق محطتي المؤسسة سوقال.	أثر الابتكار في تحسين جودة خدمة تطبيقات وسائل الدفع الإلكتروني دراسة حالة عينة من مستخدمي تطبيق بريدي موب بولاية الوادي.
الهدف	تقييم استعمال وسائل الدفع الإلكتروني في الجزائر. بولاية بشار.	تقييم استخدام وسائل الدفع الإلكتروني في البنك الوطني بولاية بشار.	دراسة دور التطبيقات الذكية في تفعيل تقسيم السوق.	إبراز أهمية الموضوع وكيف يمكن تطويرها الرفع من كفاءته.	تحديد ما إذا كانت العملات الافتراضي شكل من اشكال النقود.	دراسة دور الابتكار الرقمي في تحسين جودة الخدمات في مؤسسة سوقال.	تحذف هذه الدراسة إلى معرفة أثر الابتكار في تحسين جودة خدمة تطبيقات وسائل الدفع الإلكتروني.
المكان	الجزائر	الجزائر	الجزائر - ولاية تيارت -	الصين	السلطنة عمان	الجزائر	الجزائر ولاية الوادي
المنهجية	وصفي تحليلي والتاريخي.	وصفي تحليلي و القياسي.	وصفي تحليلي.	وصفي تحليلي.	وصفي تحليلي والمنهج القانوني.	وصفي تحليلي.	وصفي تحليلي.
الفترة	2020/2021	2021	2022	2022	2023	2024	2025
الطريقة	دراسة حالة	استبيان	استبيان	استبيان	استبيان	استبيان	استبيان + مقابلة
النتائج المتوصل إليها	استخدام البطاقات البنكية في الجزائر لازال محدودا نتيجة التأخر في مواكبة التطورات التكنولوجية.	البنوك الجزائرية تولي اهمية كبيره لتبني اليات الدفع الإلكتروني خاصة خلال 2020 مع انتشار جائحه كورونا	تعتبر إعلانات التطبيقات الذكية أداة فعالة للوصول الى جمهور كبير وذو جودة عالمية تمكن المنظمة من تحقيق أهدافها التسويقية بشكل فعال	يعتبر الذكاء الاصطناعي أحد اهم العوامل التي ساهمت في تطوير وسائل الدفع الإلكتروني، بدليل العدد المتزايد من المعاملات المالية التي ترم عالميا	العملة الافتراضية ليست نقود قانونيه وبالتالي ليست عمله قانونيه مقبولة والتي تعتمد التنظيم الذاتي للبيتكوين كنظام للدفع امرا ممكنا.	كشفت الدراسة أن بعد السرعة لا يساهم في تحسين جودة الخدمات، بينما كان لكل من الوضوح والأمان تأثير إيجابي.	توصلت الدراسة الى وجود أثر للابتكار في تحسن جودة خدمة تطبيقات وسائل الدفع الإلكتروني من ناحية التصميم وتحسين التفاعل والأمان بينما انه لا يوجد أثر لبعدي المرونة والقابلية

المصدر: من إعداد الطالبات بالاعتماد على الدراسات السابقة

الفرع الثاني: مقارنة الدراسات الأجنبية السابقة مع الدراسة الحالية

الجدول رقم (1-03) مقارنة بين الدراسات السابقة الأجنبية والدراسة الحالية

الدراسات	الدراسة 01	الدراسة 02	الدراسة 03	الدراسة 04
الموضوع	Innovation in the Payment System and the Future of Money	Factors of the Acceptance Affecting the e-Payment System : Focusing on service quality and social influence	Innovations in payment technologies and the emergence of digital currencies	Innovations in Electronic Payments: Development Trends
الهدف	التحقيق حول مستقبل المال الذي قد نشأ بسبب تطورين رئيسيين، الأول التطور في نظرية المالية وكفاءة الأسواق، والتطور التقني في المدفوعات.	التحقيق في تأثير جودة الخدمة والعوامل الاجتماعية على قبول نظام الدفع الإلكتروني	استكشاف الابتكارات الحديثة في تكنولوجيا المدفوعات وتأثير هذه الابتكارات على الاستقرار المالي	دراسة اتجاهات تطوير الابتكار في سوق المدفوعات الإلكترونية والتحديات المتعلقة بالتنظيم.
المكان	ألمانيا	كوريا الجنوبية	مملكة المتحدة	بولندا
فترة الدراسة	2008	2010	2014	2015
الطريقة	دراسة حالة	استبيان	المقابلة	دراسة حالة
النتائج المتوصل إليها	التبادل النقدي سيطر سائدًا حتى إذا كان التقدم التكنولوجي يؤدي إلى خفض المزيد من تكاليف المعاملات. كما أن المال الإلكتروني قد يواجه تحديات في منافسة النقود الورقية بسبب الخصائص الفريدة للنقد.	وجدت هذه الدراسة أن هناك عدة عوامل تؤثر بشكل إيجابي على نية القبول لنظام الدفع الإلكتروني، أبرزها الأمان، الاستجابة، التأثير الاجتماعي، وكفاءة الذات. كما أن التأثير الاجتماعي يلعب دورًا مهمًا في نشر التكنولوجيا.	السجل الموزع يُعد ابتكارًا تكنولوجيًا يمكن من الاحتفاظ بالسجلات الرقمية بأمان دون الحاجة إلى سلطة مركزية. وهذا قد يؤدي إلى ظهور مخاطر محتملة على الاستقرار النقدي عندما تنتشر العملات الرقمية بشكل كبير في الاقتصاد. تطبيق تكنولوجيا السجل الموزع قد يكون له آثار بعيدة المدى.	تمكن تكنولوجيا الأنظمة الجديدة من تقديم خدمات الدفع بدون الحاجة إلى الاعتماد على الحسابات المصرفية. وتدعم هذه التحولات البنوك المركزية وكذلك الشركات التي ترى في هذه التغييرات فرصة للحصول على حصص أكبر في السوق.

المصدر: من إعداد الطالبات بالاعتماد على الدراسات السابقة

الدراسة	الدراسة 05	الدراسة 06	الدراسة 07	الدراسة 08	الدراسة الحالية
الموضوع	Innovation in Electronic Payment Adoption : The case of small retailers	Technological Innovation in Mobile Payment Solutions A study on factors affecting the adoption rate of mobile payment solutions	Function of Electronic Money in Cashless Payment - Based on the Viewpoint of Link between Service Innovation and Point Program -	Analysis of the Influence of Domestic Open Banking Quality Factors on Intention to Use	أثر الابتكار في تحسين جودة خدمة تطبيقات وسائل الدفع الإلكتروني دراسة حالة عينة من مستخدمي تطبيق بريدي موب بولاية الوادي
الهدف	فهم وتحليل العوامل التي تؤثر على تبني المدفوعات الإلكترونية من قبل التجار الصغار.	تحديد وتحليل العوامل التي تؤثر في عملية الاعتماد في السويد ودول أخرى.	دراسة وظائف المال الإلكتروني في المدفوعات غير النقدية، مع التركيز على ابتكار الخدمة والربط مع برامج النقاط.	دراسة تأثير عوامل جودة خدمة البنوك المفتوحة المحلية على نية المستخدمين في استخدام هذه الخدمات.	تهدف هذه الدراسة إلى معرفة أثر الابتكار في تحسين جودة خدمة تطبيقات وسائل الدفع الإلكتروني.
المكان	سويسرا	السويد	اليابان	كوريا الجنوبية	الجزائر ولاية الوادي
الفترة	2016/2015	2019	2020	2020/2021	2025
الطريقة	استبيان	مقابلة + استبيان	وثائق + ملاحظة	استبيان	استبيان + مقابلة
النتائج المتوصل اليها	تم تحديد ستة موانع هامة تعيق انتشار المدفوعات الإلكترونية، خاصة في الدول النامية حيث هناك فرصة لتوسيع استخدامها بين التجار، خاصة في الأسواق التي تعتمد بشكل كبير على النقد.	العوامل المؤثرة في معدل اعتماد حلول الدفع عبر الهاتف المحمول تشمل المخاطر البيئية، السمعة، الفائدة المدركة، سهولة الاستخدام المدركة، والتنقل. يؤدي توافق تكنولوجيا الدفع عبر الهاتف المحمول مع هذه العوامل إلى زيادة معدل الاعتماد.	دور النقود الإلكترونية كخدمة دفع جديدة يساهم في تحسين الإنتاجية، خاصة في كيفية تأثيرها في تسريع المعاملات. وأن دمج وظائف الدفع مع خدمات أخرى يمكن أن يكون مفتاحاً لزيادة استخدام النقود الإلكترونية. حيث وجد أن ربط النقود الإلكترونية ببرامج النقاط يؤدي إلى زيادة التنافس بين الشركات وانتشار استخدامها.	تم التأكيد على أهمية عوامل الجودة التي يجب أخذها في الاعتبار عند تطبيق خدمة البنوك المفتوحة، حيث أن الخدمة تؤثر إيجابياً على نية الاستخدام من ناحية الراحة المدركة.	توصلت الدراسة الى وجود أثر للابتكار في تحسين جودة خدمة تطبيقات وسائل الدفع الإلكتروني من ناحية التصميم وتحسين التفاعل والأمان بينما انه لا يوجد أثر لبعدي المرونة والقابلية.

## الفرع الثالث: موقع الدراسة الحالية من الدراسات السابقة

تظهر مقارنة الدراسة الحالية بالدراسات العربية السابقة عدة أوجه تشابه، حيث يشترك معظمها في الاهتمام بمجال الدفع الإلكتروني والابتكار الرقمي في الجزائر، كما اعتمدت جميعها تقريباً على المنهج الوصفي التحليلي وأداة الاستبيان لجمع البيانات. إضافة إلى ذلك، تطرقت بعض الدراسات إلى الابتكار كعامل مؤثر في تحسين جودة الخدمات، كما هو الحال في دراسة "محطتي". غير أن الدراسة الحالية تميزت بعدة جوانب، من أبرزها تركيزها على تطبيق محدد وهو "بريدي موب"، وتحليلها الدقيق لأبعاد الابتكار مثل التصميم والأمان والتفاعل، فضلاً عن حديثها الزمنية مقارنة بباقي الدراسات، واقتصارها على أداة واحدة لجمع البيانات دون اللجوء إلى أدوات إضافية. أما بالمقارنة مع الدراسات الأجنبية، فتتجلى أوجه التشابه في التركيز المشترك على الابتكار التكنولوجي، وفي دراسة العلاقة بين جودة الخدمة وقبول المستخدم، إلى جانب استخدام الاستبيان وتحليل العوامل المؤثرة كالأمان وسهولة الاستخدام. في المقابل، تختلف الدراسة الحالية عن الدراسات الأجنبية في سياقها الجغرافي والاقتصادي، حيث أُجريت في بيئة محلية نامية، بينما تمت معظم الدراسات الأجنبية في دول متقدمة، كما اعتمدت هذه الأخيرة على أدوات بحث متنوعة وتناولت موضوعات أوسع مثل العملات الرقمية والسجلات الموزعة، بالإضافة إلى تركيزها على الأبعاد الاستراتيجية والتنظيمية أكثر من التجارب المحلية للمستخدمين.

## خلاصة الفصل

يتضح من خلال ما تم عرضه في الفصل الأول أن الابتكار يشكل الحجر الأساس في الارتقاء بجودة خدمات الدفع الإلكترونية، فهو لا يعد مجرد أداة تقنية، بل يمثل توجهها فكرياً متكاملًا يسعى إلى تحسين جودة الخدمات بما يتماشى مع تطلعات المستخدمين المتزايدة. كما تؤدي تكنولوجيا المعلومات والاتصال دوراً جوهرياً في دعم مسار الابتكار، أن تسهم بفاعلية في تعزيز الكفاءة وتطوير آليات تقديم الخدمة، وقد أحدثت وسائل الدفع الإلكترونية تحولاً نوعياً، مما جعلها جزءاً لا يتجزأ من الأنشطة اليومية للمستهلكين، ويكمن جوهر الابتكار في تقديم حلول تقنية مرنة وآمنة ترتقي بتجربة المستخدم وتوفر له الوقت والجهد، كما أن جودة الخدمة ترتبط بعوامل عدة من أبرزها الموثوقية، سرعة الاستجابة الكفاءة التشغيلية، والمصداقية، وتعد جودة الخدمة من المؤشرات الرئيسة لقياس رضا العملاء وولائهم، وهو ما يؤثر بصورة مباشرة على تنافسية المؤسسة.

ساهمت تطبيقات الدفع كالتحويلات الإلكترونية المحافظ الرقمية، والبطاقات الذكية في تعزيز مرونة العمليات المالية وأمانها، ورغم ما توفره هذه الأدوات من مزايا، فإنها لا تخلو من تحديات، أبرزها الأمن السيبراني وأنماط سلوك المستهلك المالي.

مكّن دمج الابتكار مع استراتيجيات تحسين الجودة من تطوير قطاع الخدمات المصرفية بصورة أكثر فاعلية وابداعاً، كما بينت الدراسات الحديثة أن الابتكار يعد عاملاً رئيسياً في خفض التكاليف وتوسيع نطاق الخدمة، وقد أصبح اعتماد المؤسسات المالية على الحلول الرقمية سبباً رئيسياً لتحقيق رضا العملاء وتعزيز ولاءهم.

تم تقديم عرض شامل للدراسات السابقة باللغتين العربية والأجنبية في ختام الفصل، وتحليلها ومقارنتها بالدراسة الحالية، بهدف تحديد الإضافة التي تسعى هذه المذكرة إلى تقديمها، وموضعها ضمن المسار البحثي في هذا المجال.

## الفصل الثاني

دراسة حالة مستخدمي تطبيق  
بريدي موب بولاية الوادي

## تمهيد:

سنحاول في هذا الفصل إثراء ما جاء في القسم النظري وإعطاء تفاصيل أكثر وشرح دقيق حول دور الابتكار في تحسين جودة خدمة تطبيقات وسائل الدفع الإلكتروني دراسة ميدانية مستخدمي تطبيق بريدي موب زياتن بريد الجزائر بالوادي، سنقوم في هذا الفصل بدراسة ميدانية بهدف دور الابتكار محل الدراسة، ومدى تأثيره على تطبيقات وسائل الدفع الإلكتروني، حيث نعتد في هذا الفصل على المعطيات الإحصائية وتفرغها كميًا وكيفيًا وذلك بالاستعانة ببرنامج EXEL وبرنامج الحزم الإحصائي للعلوم الاجتماعية SPSS24 لتعزيز النتائج ومعرفتها بدقة.

يتضمن هذه الفصل المباحث التالية:

- المبحث الأول: الأدوات والطريقة المتبعة في الدراسة.
- المبحث الثاني: عرض نتائج الدراسة واختبار الفرضيات.

## المبحث الأول: الأدوات والطريقة المتبعة في الدراسة

تم استخدام المنهج الوصفي والمنهج التحليلي من أجل تحقيق أهداف الدراسة، الذي يستخدم في المتابعة الدقيقة للظاهرة بطريقة كمية أو نوعية لفترة زمنية أو عدد من الفترات من أجل التعرف على الظاهرة من حيث المحتوى، والوصول إلى نتائج وتعليمات تساعد في فهم الواقع وتحسينه، وتهدف هذه الدراسة إلى معرفة دور الابتكار في تحسين جودة خدمة تطبيقات وسائل الدفع الإلكتروني دراسة ميدانية مستخدم تطبيق بريدي موب زبائن بريد الجزائر بالوادي.

### المطلب الأول: مجتمع الدراسة وأدوات الدراسة

يعتمد تحديد طريقة الدراسة على جمع البيانات وأساليب جمعها وعلى معرفة مجتمع الدراسة ومتغيراتها، وكيفية قياسها.

### الفرع الأول: مجتمع الدراسة وطريقة سحب العينة

قبل التطرق إلى مجتمع وعينة الدراسة سنقوم أولاً بتعريف تطبيق بريدي موب Baridi Mob بريد الجزائر.

#### أولاً- التعريف بتطبيق بريدي موب

تتمحور هذه الدراسة حول مجتمع مستخدمي تطبيق بريدي موب وهم الأفراد الذين قاموا بتحميل التطبيق على هواتفهم الذكية ويستعملونه لإنجاز مختلف المعاملات المالية والإدارية المرتبطة بحساباتهم البريدية الجارية (CCP) في الجزائر.

الشكل رقم (2-02): تطبيق بريدي موب.



المصدر: صفحة فيسبوك الرسمية بريد الجزائر، تطبيق بريدي موب، الموقع الإلكتروني: <https://www.facebook.com/algérieposteofficiel>, 2025/05/13.

## 1. نشأة تطبيق بريدي موب:

تم إطلاق تطبيق بريدي موب في 10 أبريل 2018، هو جزء من جهود مؤسسة البريد الجزائري لتحسين وتطوير الخدمات البريدية والمالية في الجزائر، وذلك من خلال إدخال التكنولوجيا الرقمية وتقديم الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول. نشأ هذا التطبيق كجزء من استراتيجية شاملة تهدف إلى تسهيل المعاملات المالية للأفراد وتطوير النظام المالي الرقمي في الجزائر<sup>1</sup>.

## 2. الأسباب التي أدت إلى نشأة تطبيق بريدي موب:

- أ. تعزيز الرقمنة: في إطار خطة الحكومة الجزائرية للتحويل الرقمي، تم إطلاق تطبيق بريدي موب لتسريع عملية الرقمنة وتسهيل الوصول إلى الخدمات البريدية والمالية دون الحاجة إلى التواجد الفعلي في الفروع البريدية؛
- ب. تلبية احتياجات المواطنين: كان هناك احتياج ملح لدى العديد من المواطنين للحصول على حلول رقمية تسهل حياتهم اليومية مثل: دفع الفواتير، إرسال الأموال، وشحن الرصيد، وخاصة في ظل تزايد استخدام الهواتف الذكية؛
- ت. تحقيق الشمول المالي: كان الهدف الرئيسي وراء تطوير بريدي موب هو دمج المزيد من المواطنين في النظام المالي من خلال إتاحة الفرصة لهم للوصول إلى الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول، سواء كانوا في المدن الكبرى أو المناطق النائية.

## 3. التطورات التي مر بها تطبيق بريدي موب:

- منذ إطلاق تطبيق بريدي موب شهد التطبيق تطوراً كبيراً في ميزات وخدماته، حيث أضاف خدمات جديدة مثل دفع الفواتير الإلكترونية، سحب الأموال عبر الموزعين المعتمدين، وإمكانية إجراء التحويلات المالية بين الحسابات البريدية؛
- تزايد عدد المستخدمين بشكل مستمر بفضل سهولة الاستخدام والأمان الذي يوفره التطبيق؛
- مع مرور الوقت، تم تحسين واجهة المستخدم وتطوير الخدمات بما يتماشى مع متطلبات العصر الرقمي<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> مقابلة شخصية مع السيد: زويدي جمال، رئيس مصلحة المالية، مديرية بريد الجزائر بولاية الوادي، 2025/04/24، 09:30.

<sup>2</sup> بريد الجزائر، تطبيق بريدي موب، نقلا على الموقع الإلكتروني: [https://edcarte.poste.dz/adhesion\\_mobile.php](https://edcarte.poste.dz/adhesion_mobile.php)، 2025/04/24.

#### 4. الخدمات التي يقدمها تطبيق بريدي موب:

- ✍ إجراء التحويلات المالية: يمكن للمستخدمين إرسال واستلام الأموال بين حساباتهم البريدية أو مع مستخدمين آخرين داخل الجزائر؛
- ✍ دفع الفواتير: يسمح التطبيق بدفع فواتير الخدمات العامة مثل الكهرباء، الماء، الغاز؛
- ✍ إعادة شحن رصيد الهاتف: يمكن المستخدمين شحن رصيد هواتفهم المحمولة باستخدام التطبيق؛
- ✍ الاستعلام عن الرصيد: يتيح للمستخدمين الاستعلام عن رصيد حساباتهم البريدية ومعرفة تفاصيل المعاملات السابقة؛
- ✍ دفع المشتريات: يمكن استخدام التطبيق للدفع عبر الانترنت في بعض المواقع التجارية؛
- ✍ خدمات مالية أخرى: تشمل الاستفادة من خدمات مثل سحب الأموال من نقاط البيع أو من الموزعين المعتمدين، زكاة المال<sup>3</sup>.

الشكل رقم (2-03): خدمات تطبيق بريدي موب.



المصدر: صفحة فيسبوك الرسمية بريد الجزائر، تطبيق بريدي موب، الموقع الإلكتروني:

<https://www.facebook.com/algerieposteoiciel>, 2025/05/13.

<sup>3</sup> مقابلة شخصية مع السيد: زويدي جمال، رئيس مصلحة المالية، مديرية بريد الجزائر بولاية الوادي، 2025/04/24، 09:30.

## 5. مزايا تطبيق بريدي موب:

- ☞ سهولة الاستخدام: واجهة المستخدم بسيطة وسهلة الفهم؛
- ☞ أمان المعاملات: يوفر التطبيق مستوى عال من الأمان باستخدام كلمات مرور وتحقق ثنائي لضمان حماية البيانات؛
- ☞ انتشار واسع: التطبيق متاح لجميع مستخدمي الهواتف الذكية في الجزائر، وهو يستخدم على نطاق واسع في مختلف أنحاء الوطن؛
- ☞ دعم اللغة العربية: يدعم التطبيق اللغة العربية، مما يجعله مريحا للمستخدمين المحليين.

## 6. الهدف من تطبيق بريدي موب:

يهدف تطبيق بريدي موب إلى تسهيل الحياة اليومية للمواطنين الجزائريين عن طريق توفير حلول دفع رقمية حديثة، وتقليل الحاجة إلى المعاملات النقدية أو زيارة مكاتب البريد. وتمكين المواطنين من إجراء معاملات مالية عبر هواتفهم الذكية بكل سهولة وأمان<sup>4</sup>.

## ثانيا- التعريف بمجتمع وعينة الدراسة

### 1. مجتمع الدراسة:

يتكون مجتمع هذه الدراسة من زبائن بريد الجزائر الوحدة الولائية الوادي والمستخدمين لتطبيق بريدي موب Baridi Mob، وهم الأفراد الذين قاموا بتحميل التطبيق على هواتفهم الذكية ويستعملونه لإنجاز مختلف المعاملات المالية والإدارية المرتبطة بحساباتهم البريدية الجارية (CCP) في الجزائر.

### 2. عينة الدراسة:

اقتصرت الدراسة على عينة متمثلة عشوائيا على مستخدمي تطبيق بريدي موب لولاية الوادي، وبما أنه تم الاعتماد على أسلوب الاستبيان في جمع المعلومات والبيانات فقد ارتأينا توزيع وإجراء استمارة استبيان الورقية واستبيان إلكترونية وذلك لتناسبه مع طبيعة الدراسة. كما هو موضحة في الجدول التالي:

<sup>4</sup> مقابلة شخصية مع السيد: زويدي جمال، رئيس مصلحة المالية، مديرية بريد الجزائر بولاية الوادي، 2025/04/24، 09:30.

الجدول رقم (2-04): تحديد العينة المستهدفة

مجموع الإجمالي للإستبيانات		الاستبيان الإلكتروني		الاستبيان الورقي		الاستبيان
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	
%100	581	%100	196	%100	385	عدد الاستبيانات الموزعة
%95	553	%100	196	%93	357	عدد الاستبيانات المسترجعة/المجاب عليها
%17	99	%20	40	%15	59	عدد الاستبيانات الملغاة
%78	454	%80	156	%77	298	عدد الاستبيانات المقبولة

المصدر: من إعداد الطالبات

## الفرع الثاني: أدوات الدراسة وأسلوب جمع البيانات

### أولاً- تحديد أدوات ومتغيرات الدراسة

من أجل تسهيل عملية تحليل ومناقشة النتائج تم الإعتماد على أداة الاستبيان بهدف تجميع البيانات اللازمة لموضوع الدراسة ومعالجتها إحصائياً بالاستعانة بعدة برامج وهي: Excel، برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS لمعالجة البيانات وتحليلها واستخراج نتائج الدراسة، وقد تم أيضاً استخدام عدد من الأساليب الإحصائية والتي تتناسب مع متغيرات الدراسة.

تمثلت متغيرات الدراسة في المتغير المستقل والمتغير التابع:

- **المتغير المستقل:** وهو المتغير الذي نكون أحراراً في التعبير عنه بأي قيمة ضمن معادلة معينة، والذي تتحدد على أساسه القيمة التي يتخذها متغير آخر يسمى المتغير التابع<sup>5</sup>. ويتمثل في دراستنا هذه في "الابتكار" ويتكون من الأبعاد التالية: (التصميم، التفاعل، المرونة، القابلية، الامان).
- **المتغير التابع:** هو المتغير الذي تتحدد قيمته تبعاً للقيم التي تتخذها متغيرات أخرى تسمى بالمتغيرات المستقلة<sup>6</sup>. ويتمثل في دراستنا هذه في "جودة خدمة تطبيقات وسائل الدفع الإلكتروني مستخدم (تطبيق بريدي موب)"

<sup>5</sup> عبد العزيز فهمي هيكل، موسوعة المصطلحات الاقتصادية الإحصائية، دار النهضة العربية للنشر، بيروت- لبنان، 2017، ص: 410.

<sup>6</sup> نفس المرجع السابق، ص: 123.

## ثانيا- طريقة جمع البيانات

لكي تكون استمارة الاستبيان دقيقة ومنظمة في شكلها العلمي من حيث البساطة والوضوح والمضمون، قد قمنا بالاطلاع على العديد من المراجع والاستبيانات المشابهة، ومراجعتها وتحليلها لتحديد الأساليب الفعالة والأسئلة المناسبة التي ستساهم في تحقيق أهداف الدراسة. ومنها تمكنا من تصميم استبيان يجمع بيانات المرتبطة بموضوع البحث (أنظر الملحق رقم -01-)، وتم تقسيمه على النحو التالي:

**1. القسم الأول:** وهو عبارة عن المعلومات الشخصية لمستخدمي التطبيق (الجنس، العمر، الحالة العائلية، المستوى الدراسي، المهنة، مدة التعامل بالتطبيق، وكيف تعرف على التطبيق).

**2. القسم الثاني:** وهو عبارة عن محاور الدراسة يتكون من (44) فقرة موزعة على محورين رئيسيين هما:

**1.2. المحور الأول:** يتناول المتغير المستقل "الابتكار في تطبيق بريدي موب" ويتكون من (30) فقرة وتنقسم إلى خمسة أبعاد:

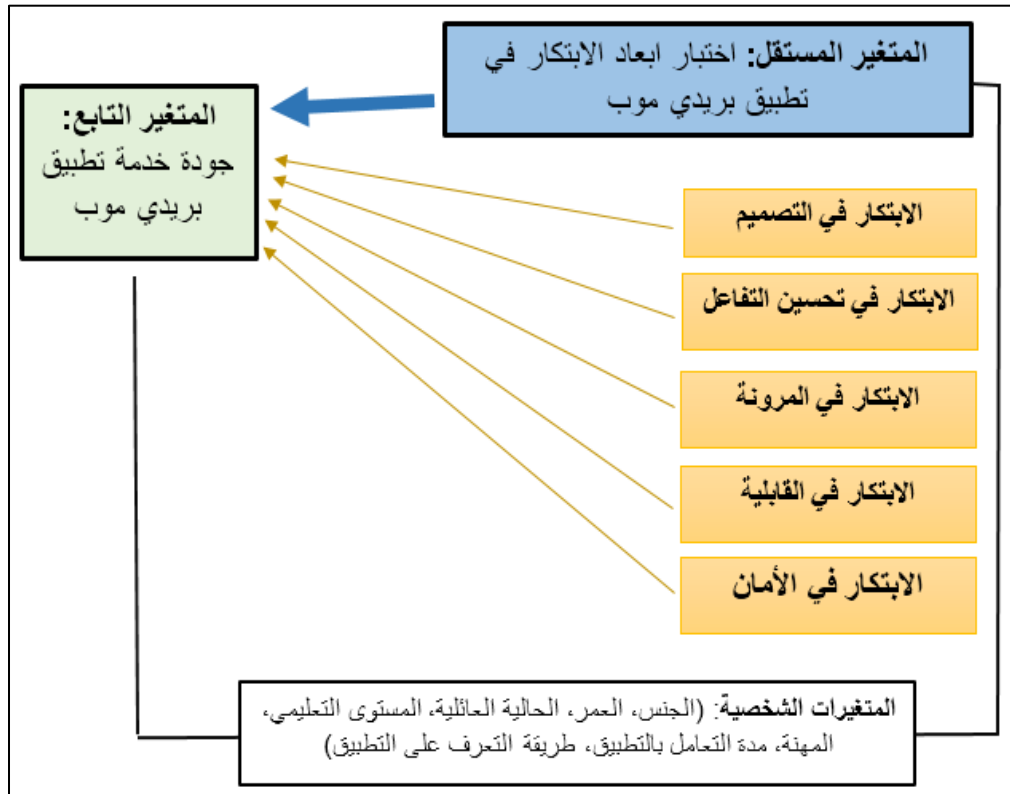
- البعد الأول: الابتكار في التصميم يتكون من (05) فقرات خصصت له عبارات من (1-5)؛
- البعد الثاني: الابتكار في تحسين التفاعل، يتكون من (07) فقرات خصصت له عبارات من (6-12)؛
- البعد الثالث: الابتكار في المرونة، يتكون من (05) فقرات خصصت له عبارات من (13-17)؛
- البعد الرابع: الابتكار في القابلية، يتكون من (07) فقرات خصصت له عبارات من (18-24)؛
- البعد الخامس: الابتكار في الأمان، يتكون من (06) فقرات خصصت له عبارات من (25-30).

**2.2. المحور الثاني:** يتناول المتغير التابع "جودة خدمة تطبيق بريدي موب" ويتكون من (14) فقرة.

**3. نموذج الدراسة:** من خلال هذه الدراسة لدينا متغيرين مهمين هما اختبار "الابتكار في تطبيق بريدي موب"

كمتغير مستقل و"جودة خدمة تطبيق بريدي موب" كمتغير تابع، وسيتم اختبار الفرضيات بين محاور الدراسة والمعلومات الشخصية لعينة الدراسة، والشكل التالي يبين نموذج الدراسة:

الشكل رقم (2-04): نموذج ومتغيرات الدراسة.



المصدر: من اعداد الطالبات.

### ثالثاً- كيفية قياس متغيرات الدراسة

وقد كانت إجابات كل فقرة وفق مقياس ليكارت الخماسي (Likert Scale) بحيث يقابل كل عبارة قائمة

تحمل الاختيارات التالية:

الجدول رقم (2-05): مقياس ليكارت الخماسي (Likert Scale)

بدائل القياس	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
الدرجة/ الترميز	1	2	3	4	5
المجال	1 - 1.79	1.8 - 2.59	2.6 - 3.39	3.4 - 4.19	4.20 - 5

المصدر: عز عبد الفتاح، مقدمة في الإحصاء الوصفي والاستدلالي باستخدام SPSS، دار الوفاء، السعودية، ص 17

### المطلب الثاني: أساليب المعالجة الإحصائية للبيانات أداة الدراسة (الاستبيان)

قصد القيام بالتحليل الإحصائي للبيانات المتعلقة بموضوع البحث استخدمنا أدوات إحصائية وكذلك

برامج إحصائية، والتأكد من صدق وثبات أداة البحث.

## الفرع الأول: تحديد نوع توزيع البيانات وأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة

بعد جمع بيانات المستجوبين وترميزها وإدخالها في برنامج SPSS فإنه قبل تحليل البيانات يجب تحديد ما إذا كانت بيانات المستجوبين على مضمون متغيرات الدراسة التي يتم دراستها تتبع التوزيع الطبيعي أم التوزيعات الاحتمالية الأخرى، وهناك عدة طرق إحصائية للكشف عن نوع توزيع بيانات الاستبيان وبما أن عدد عينتنا أكبر 50 فإننا ستستخدم طريقة اختبار (Kolmogorov-Smirnov) وبالاستعانة ببرنامج SPSS عند إجراء استكشاف نوع توزيع البيانات فإن اختبار (Tests of Normality) يعطي لنا مخرجات اختبار (Kolmogorov-Smirnov).

بعد تحديد نوع توزيع البيانات المجمعة يتم اخضاع هذه البيانات إلى عملية التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS والذي يحتوي على مجموعة كبيرة من الاختبارات الإحصائية والتي تندرج ضمن الإحصاء الوصفي والاستدلالي، وفيما يلي مجموعة الأساليب الإحصائية التي يتم استخدامها في هذه الدراسة: التكرارات والنسب المئوية، المتوسط الحسابي (Mean)، الانحراف المعياري (B)، اختبار معامل ألفا كلاونباخ ومعامل الصدق، تحليل التباين، تحليل الإنحدار، الأهمية النسبية (RII) مؤشر الأهمية النسبية يقسم إلى فئات كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم (2-06): فئات مؤشر الأهمية النسبية

رقم الفئة	الفئة	مستوى الأهمية
1	(0.2 - 0)	ضعيفة جدا
2	(0.4 - 0.2)	ضعيفة
3	(0.6 - 0.41)	متوسطة
4	(0.8 - 0.61)	مرتفعة
5	(1 - 0.81)	مرتفعة جدا

المصدر: O.P. AKadin, Development of a MALTI - Criteria Approach for the Selection of Sustainable Materials for Building Projects PLiD thesis, University Of Wolverhampton, UK,2011.

بالإضافة معاملات الارتباط الخطي، معامل الارتباط بيرسون، اختبار T (one sample t-test)، اختبار ANOVA، مستوى المعنوية (Sig) أو احتمال الخطأ (P-value).

## الفرع الثاني: صدق وثبات أداة الدراسة (الاستبيان)

للتأكد من صدق أداة الدراسة (الاستبيان) وثباتها قمنا بما يلي:

## أولاً- الصدق الظاهري للأداة (الاستبيان)

تم عرض الأداة (الاستبيان) بصورة أولية على ثلاثة محكمين من ذوي الخبرة والكفاءة من أساتذة الجامعة لإبداء رأيهم وملاحظاتهم حولها ولمعرفة ما مدى ملائمة عبارات الاستبيان لأغراض البحث، وكذلك حول مدى سلامة الصياغة والمحتوى، والتي تم أخذها بعين الاعتبار، وبعد إعادة الأداة تم إجراء التعديلات المقترحة كإعادة صياغة وتعديل بعض العبارات وإزالة وإضافة بعض العبارات التي أوردها المحكمون في توصياتهم.

## ثانياً- الصدق البنائي للأداة (الاستبيان)

يقصد بصدق أداة الدراسة، أن تقيس عبارات الاستبيان ما وضعت لقياسه، وقمنا بالتأكد من صدق الاستبيان من خلال صدق الاتساق الداخلي لعبارات الاستبيان. والجدول التالي يوضح ذلك:

الجدول رقم (2-07): معامل الثبات للاتساق الداخلي للفقرات المتغير المستقل والمتغير التابع

معامل ألفا كرونباخ	اسم المتغير
0.922	المتغير المستقل (الابتكار)
0.810	المتغير التابع (جودة خدمة تطبيقات وسائل الدفع الإلكتروني "تطبيق بريدي موب")
<b>0.930</b>	معامل ألفا كرونباخ الكلي

المصدر: من إعداد الطالبات بناء على نتائج الدراسة ومخرجات نظام (SPSS25) (أنظر الملحق رقم -02-).

تم استخدام اختبار ألفا كرونباخ Cronbach Alpha من أجل التأكد من ثبات واتساق أداة الدراسة حيث بينت نتائج القياس ارتفاع معامل ألفا للاستبانة ككل (0.930) وبالتالي تتمتع أداة الدراسة بصورة عامة بمعامل ثبات عال يتيح لها تحقيق أهداف الدراسة وإمكانية ثبات النتائج التي تسفر عنها.

### المبحث الثاني: عرض نتائج الدراسة واختبار الفرضيات

يُخصّص هذا المبحث لعرض نتائج الدراسة الميدانية التي تم التوصل إليها بعد جمع البيانات وتحليلها باستخدام البرنامج الإحصائي SPSS، وذلك بهدف تفسير المعطيات المتعلقة بموضوع البحث. ويتضمن هذا المبحث مطلبين أساسيين؛ حيث يُعنى المطلب الأول بعرض وتحليل نتائج الدراسة من خلال المؤشرات الإحصائية المناسبة، مما يساعد على فهم طبيعة البيانات وتوجهات إجابات أفراد العينة. أما المطلب الثاني، فيتناول اختبار فرضيات الدراسة، وذلك باستخدام أدوات إحصائية تسمح بقياس مدى صحة الفرضيات ومدى ارتباط المتغيرات ببعضها في ضوء البيانات المحصّل عليها.

#### المطلب الأول: عرض وتحليل نتائج الدراسة

سنعرض في هذا المطلب النتائج التي تم التوصل إليها في الدراسة، وتحليلها من خلال المؤشرات الإحصائية المناسبة، مما يساعدنا على فهم طبيعة البيانات وتوجهات إجابات أفراد العينة.

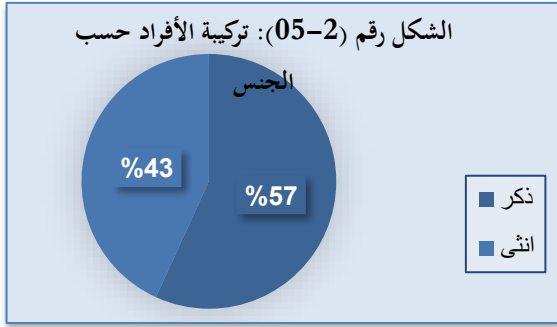
#### الفرع الأول: التحليل الوصفي للبيانات الشخصية لأفراد عينة الدراسة

قمنا بتمثيل وتحليل البيانات الشخصية لعينة الدراسة، والتي تضمنها القسم الأول من الاستبيان، بهدف وصف الخصائص الديموغرافية للمشاركين وتقديم صورة شاملة عن عينة الدراسة، مما يساعد على تفسير النتائج بشكل أدق.

أظهرت نتائج الدراسة أن غالبية أفراد العينة سبق لهم استخدام تطبيق بريدي موب، بنسبة 92% من المستجوبين (454 من أصل 494)، مما يدل على انتشاره الواسع واعتماد المستخدمين عليه في معاملاتهم المالية. ويعكس هذا التنبّي الفعلي مصداقية الدراسة من خلال اعتمادها على آراء مستخدمين فعليين، في حين تُعزى نسبة المحدودة لمن لم يستخدموا التطبيق (6%) من المستجوبين (40 من أصل 494) قد تعود إلى عوامل فردية مثل عدم الحاجة، ضعف الوعي باستخدام التكنولوجيا، أو وجود عراقيل تقنية.

أولاً- توزيع أفراد العينة حسب الجنس

جدول رقم (2-08): توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس



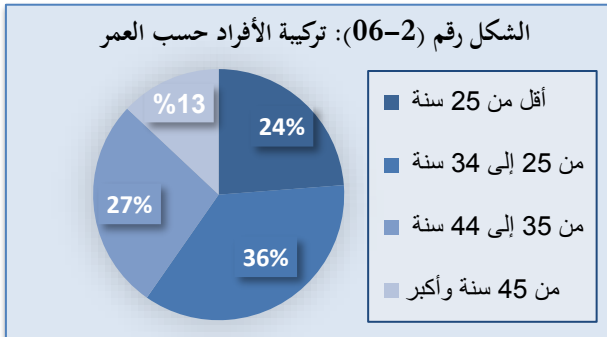
الجنس	التكرار	النسبة %
ذكر	258	57%
أنثى	196	43%
المجموع	454	100%

المصدر: إعداد الطالبات بناء على نتائج الدراسة ومخرجات نظام (XL).

يتبين لنا من الجدول والشكل أعلاه أن فئة الذكور تمثل أعلى نسبة بـ (57%) من حجم العينة، مقارنة بنسبة الإناث التي تمثلت بـ (43%)، وهذا راجع إلى أن فئة الذكور لديهم جرؤت وميول أكبر لاكتشاف كل ما هو جديد بخصوص التكنولوجيا وتطبيقات والابتكارات التي تسهل الدفع وغيرها.

ثانياً- توزيع أفراد العينة حسب العمر

جدول رقم (2-09): توزيع عينة الدراسة حسب متغير العمر



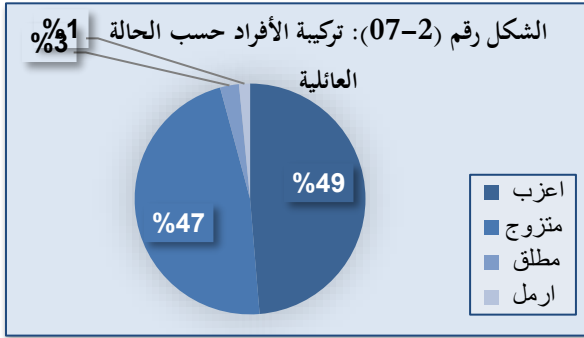
العمر	التكرار	النسبة %
أقل من 25 سنة	108	24%
من 25 إلى 34 سنة	163	36%
من 35 إلى 44 سنة	124	27%
من 45 سنة وأكبر	59	13%
المجموع	454	100%

المصدر: إعداد الطالبات بناء على نتائج الدراسة ومخرجات نظام (XL).

نلاحظ من خلال الجدول وشكل أعلاه أن أغلبية عينة الدراسة تتوزع بالفئة العمرية [من 25 إلى 34 سنة] بنسبة (36%)، مما يشير إلى أن هذه الفئة تمثل الشريحة الأكثر انخراطاً أو تفاعلاً مع تطبيق بريدي موب، تليها فئة العمرية [من 35 إلى 44 سنة] بنسبة (27%) و(24%)، والتي تعكس وجود شريحة شبابية كبيرة من عينة الدراسة، في حين مثلت الفئة العمرية [من 45 سنة وأكبر] أقل نسبة بـ (13%) من عينة الدراسة. مما قد يدل على ضعف مشاركة كبار السن في تطبيق، ومنه نجد أن تطبيق بريدي موب لاقى اقبالا وأصبح معروفاً أكثر من طرف اصحاب المعاملات المالية للفئة الشبابية.

ثالثاً- توزيع أفراد العينة حسب الحالة العائلية

جدول رقم (2-10): توزيع عينة الدراسة حسب متغير الحالة العائلية



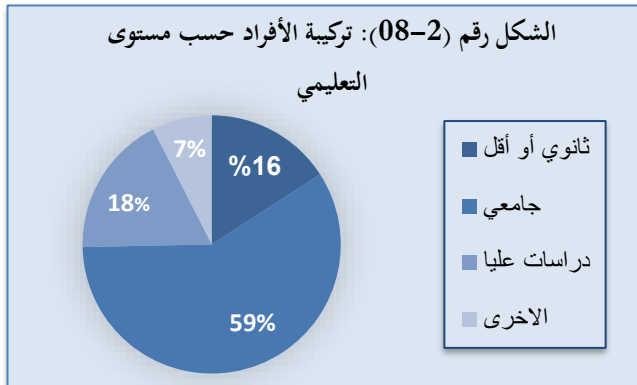
الحالة العائلية	التكرار	النسبة %
أعزب	221	49%
متزوج	214	47%
مطلق	12	3%
أرمل	7	1%
المجموع	454	100%

المصدر: إعداد الطالبات بناء على نتائج الدراسة ومخرجات نظام (XL).

يتضح من الجدول والشكل أعلاه أن أغلبية أفراد عينة الدراسة تتوزع بالحالة عائلية أعزب بنسبة (49%)، تليها المتزوج بنسبة (47%) وهي نسب متقاربة تعكس تنوعاً في الحالة العائلية بين المستخدمين، مما يشير إلى أن التطبيق يخدم شريحة واسعة من المجتمع بغض النظر عن وضعهم العائلي. أما حالة العائلية المطلق وأرمل فقد سجلتا أقل نسبة بـ (3%) و (1%) على التوالي، مما قد يُعزى إلى محدودية عدد أفراد هذه الفئات ضمن المجتمع، أو إلى احتمال انخفاض معدل استخدامهم للتطبيق مقارنةً بالفئات الأخرى. ومنه يتبين لنا أن التطبيق يحظى بانتشار جيد بين الفئتين: العزّاب والمتزوجين، وهو ما قد يعكس وعياً تقنياً أو حاجة فعلية لاستخدام الخدمات الرقمية عبر "بريدي موب" لدى شريحة واسعة من المستخدمين بمختلف أوضاعهم العائلية.

رابعاً- توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي

جدول رقم (2-11): توزيع عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي



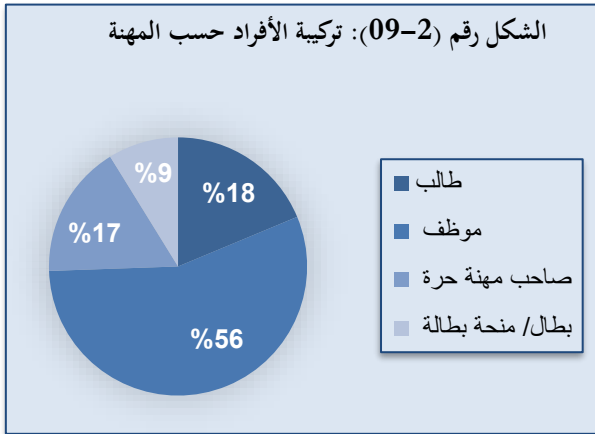
المستوى التعليمي	التكرار	النسبة %
ثانوي أو أقل	72	16%
جامعي	267	59%
دراسات عليا	81	18%
أخرى	34	7%
المجموع	454	100%

المصدر: إعداد الطالبات بناء على نتائج الدراسة ومخرجات نظام (XL).

يتضح من الجدول وشكل أعلاه أن النسبة الأكبر من عينة الدراسة هم من فئة الحاصلين على تعليم جامعي بنسبة (59%)، وهو ما يدل على أن التطبيق يحظى بإقبال واسع من قبل فئة المتعلمين الذين يمتلكون مستوى جيداً من المعرفة الرقمية، وقدرة على التعامل مع التطبيقات الإلكترونية. تليها فئة "الدراسات العليا" بنسبة (18%) وفئة "ثانوي أو أقل" بنسبة (16%)، وهي نسبة أقل نسبياً، قد تعكس وجود بعض التحديات في استخدام التكنولوجيا لدى ذوي المستوى التعليمي المنخفض، سواء من حيث المهارات الرقمية أو الوعي باستخدام مثل هذه الخدمات. أما فئة "أخرى" فقد مثلت أقل نسبة (7%)، مما يعزز الفكرة بأن الغالبية العظمى من مستخدمي التطبيق لديهم خلفيات تعليمية أكاديمية واضحة. ومنه نجد أن مستخدمي تطبيق بريدي موب هم في الغالب من الفئات المتعلمة، ما يفتح المجال أمام تطوير التطبيق ليقدم مزايا أكثر تخصصاً، وفي الوقت ذاته تعزيز جهود التوعية الرقمية لدى الفئات الأقل تعليماً.

#### خامساً- توزيع أفراد العينة حسب المهنة

جدول رقم (2-12): توزيع عينة الدراسة حسب متغير المهنة



المهنة	التكرار	النسبة %
طالب	85	18%
موظف	253	56%
صاحب مهنة حرة	76	17%
بطال/ منحة بطالة	40	9%
المجموع	454	100%

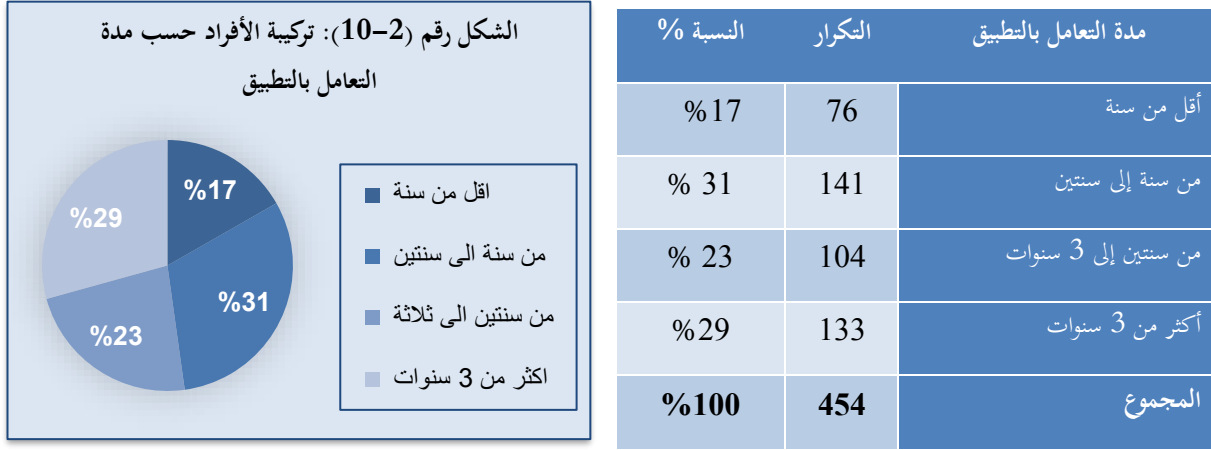
المصدر: إعداد الطالبات بناء على نتائج الدراسة ومخرجات نظام (X1).

يتبين لنا من الجدول والشكل أعلاه أن أغلبية عينة الدراسة هم من فئة الموظفين بنسبة (56%)، وهذا عائد إلى اعتماداً كبيراً لفئة العاملين في القطاعات العامة أو الخاصة على التطبيق لتسهيل معاملاتهم المالية والبريدية بشكل متكرر ومنتظم. تليهم فئة الطلبة وفئة أصحاب المهن الحرة بنسب متقاربة على التوالي: (18%) (17%). في حين مثلت فئة البطالين/المستفيدين من منحة البطالة أقل نسبة بـ (9%) وهي نسبة متوقعة

نظرًا لانخفاض قدرتهم الشرائية أو الحاجة الملحة لاستخدام مثل هذه التطبيقات مقارنة بالفئات الأخرى. ومنه نجد أن تطبيق بريدي موب يستخدمه بشكل رئيسي الفئات النشطة اقتصاديًا، مثل الموظفين وأصحاب المهن الحرة، ما يعزز من أهمية تطوير خدمات تستجيب لاحتياجاتهم المهنية واليومية.

### سادسًا- توزيع أفراد العينة حسب مدة التعامل بالتطبيق

جدول رقم (2-13): توزيع عينة الدراسة حسب متغير مدة التعامل بالتطبيق

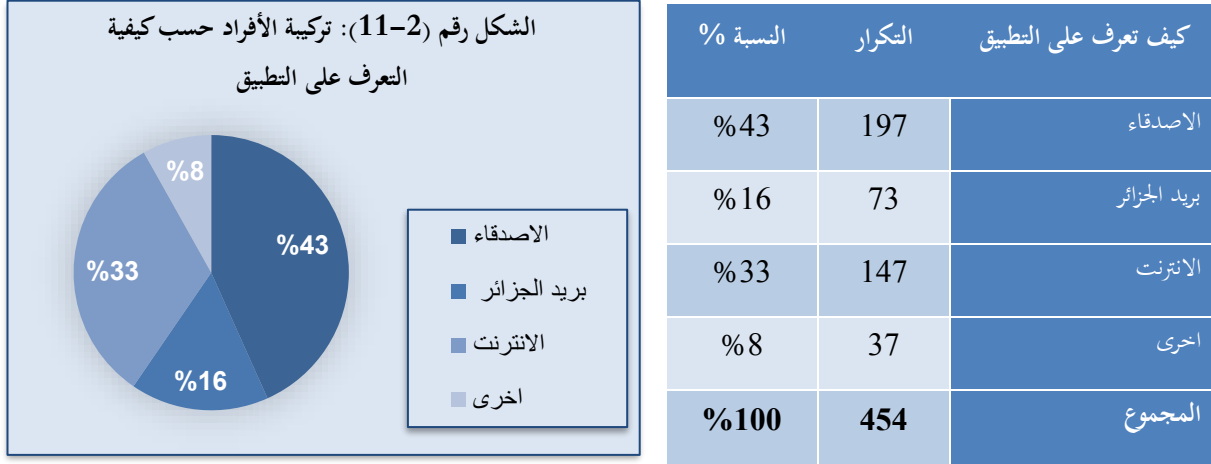


المصدر: إعداد الطالبات بناء على نتائج الدراسة ومخرجات نظام (xl).

نلاحظ من خلال الجدول والشكل أن النسب متقاربة بين فئات حيث مثلت مدة تعامل مع تطبيق [من سنة إلى سنتين] بنسبة (31%) تليها فئة [أكثر من 3 سنوات] بنسبة (29%)، ثم فئة [من سنتين إلى 3 سنوات] بنسبة (23%) أما فئة [أقل من سنة] فقد مثلت أقل نسبة (17%). وهذا مما يدل أن ارتفاع نسبة المستخدمين الذين يتعاملون مع التطبيق منذ أكثر من سنة يعكس استقرارًا نسبيًا في قاعدة المستخدمين، ويُظهر وجود رضا أو اعتماد فعلي على التطبيق في إنجاز الخدمات البريدية والمالية.

سابعا- توزيع أفراد العينة حسب كيفية التعرف على التطبيق

جدول رقم (2-14): توزيع عينة الدراسة حسب متغير كيفية التعرف على التطبيق



المصدر: إعداد الطالبات بناء على نتائج الدراسة ومخرجات نظام (xl).

نلاحظ من خلال الجدول والشكل أن تعرف عن التطبيق كان عن طريق الاصدقاء أكثر نسبة بـ (43%)، وهذا يشير إلى أهمية العامل الشفهي والتوصية الشخصية في نشر التطبيق، وتليها الانترنت بنسبة (33%)، ثم بريد الجزائر بنسبة (16%) وطرق اخرى بنسبة (8%). مما يدل على أن وسائل التواصل الشخصي وغير الرسمية تتفوق على القنوات الرسمية في نشر التطبيق.

الفرع الثاني: الاتجاه العام لإجابات أفراد عينة الدراسة

سنقوم بدراسة اتجاه العام لإجابات العينة على الأسئلة التي تضمنها القسم الثاني من الإستبيان، وسوف نتطرق لكل محور على حدى لمعرفة اتجاه العام لآراء المستجوبين حسب مقياس ليكرت الخماسي.

أولاً- دراسة اتجاهات إجابات العينة حول الابتكار في تطبيق بريدي موب

### 1. بعد الابتكار في التصميم

الجدول رقم (2-15): يوضح اتجاه إجابات العينة حول بعد الابتكار في التصميم

الرقم	العبارات	Mean	$\beta$	RII	الاتجاه العام
01	يمتاز تطبيق بريدي موب بتناسق الألوان.	4,24	0,76	0,85	موافق بشدة
02	واجهة التطبيق بسيطة وسهلة الاستخدام.	4,17	0,85	0,87	موافق
03	الايقونات والخانات ملائمة لشاشة الهاتف.	3,12	0,46	0,69	محايد
04	الخطوط والأشكال واضحة وجذابة.	3,16	0,65	0,83	محايد
05	يتيح تصميم التطبيق تحسين العرض والقراءة.	4,24	1,00	0,78	موافق بشدة
	<b>الابتكار في التصميم</b>	<b>4,23</b>	<b>0,73</b>	<b>0,86</b>	<b>موافق بشدة</b>

المصدر: إعداد الطالبات بناء على نتائج الدراسة ومخرجات نظام (SPSS25) (أنظر الملحق رقم -03-).

استنادنا الى النتائج الموضحة في الجداول أعلاه فإننا نسجل مستويات متجانسة في الاتجاه.

تشير النتائج إلى أن الاتجاه العام لبعد الابتكار في التصميم كان "موافق بشدة"، بمتوسط حسابي بلغ (4.23)، وانحراف معياري (0.73)، ونسبة أهمية نسبية (0.86)، مما يعني موافقة بدرجة عالية من قبل أفراد العينة على كل عبارات البعد أما فيما يخص العبارات فقد حصلت العبارة "يمتاز تطبيق بريدي موب بتناسق الألوان" والعبارة "يتيح تصميم التطبيق تحسين العرض والقراءة" على أعلى متوسط حسابي بلغ (4.24)، أي ان بريد والمواصلات الجزائر اختارت ألوان التطبيق متناسقة مع ألوانها في تصميم التطبيق وعملت على تقديم تصميم سهل الفهم والاستعمال لجميع الفئات الثقافية كما ان الجماليات تلعب دورا حاسما في التصميم، أما عبارة رقم 02 فقد سجلت متوسط حسابي (4.17) وهو تقييم إيجابي أيضا في مقابل جاءت العبارتين رقم 03 ورقم 04 محايد برغم تسجيلهما نسبًا نسبية الأهمية (0.69) و (0.83) على التوالي، وهو ما قد يعكس تباينًا في آراء المستخدمين أو الحاجة إلى إجراء تحسينات في بعض الجوانب التقنية المرتبطة بتجربة الاستخدام.

نستنتج في الأخير أن أفراد العينة مدركون لمفهوم التصميم كأحد ابعاد اختبار الابتكار في تطبيق بريدي موب

أنه مصمم بشكل جيد.

## 2. بعد الابتكار في تحسين التفاعل

الجدول رقم (2-16): يوضح اتجاه إجابات العينة حول بعد الابتكار في تحسين التفاعل

الرقم	العبارات	Mean	$\beta$	RII	الاتجاه العام
06	تطبيق بريدي موب فعال ويولي حاجاتي في القيام بمعاملات مالية.	4,13	0,87	0,70	موافق
07	في حالة وجود مشكلة يمكنني التواصل مع بريد الجزائر عبر التطبيق بسهولة.	2, 21	0,46	0,43	غير موافق
08	الخدمات المعاملات المالية جد محدود.	4,07	1,09	0,73	موافق
09	التحكم التام في التطبيق بريدي موب من طرف ابريد الجزائر يحد من إمكانية تطور التطبيق.	3,03	0,86	0,99	محايد
10	حساسية مجال الخدمات المالية يحد من فعالية تطبيق بريدي موب.	3,43	0,96	0,68	موافق
11	أرى ان هناك تطور في استخدام الناس لتطبيق بريدي موب.	4,16	1,03	0,53	موافق
12	يعمل بريد الجزائر على حل مشاكل المعاملات في التطبيق بريدي موب في أسرع وقت.	3,24	1,10	0,64	محايد
	<b>الابتكار في تحسين التفاعل</b>	<b>4,14</b>	<b>0,89</b>	<b>0,85</b>	<b>موافق</b>

المصدر: إعداد الطالبات بناء على نتائج الدراسة ومخرجات نظام (SPSS25) (أنظر الملحق رقم -03-).

تشير نتائج الجدول أعلاه إلى أن الاتجاه العام لبعد الابتكار في تحسين التفاعل كان "موافق"، بمتوسط حسابي بلغ (4.14)، وانحراف معياري (0.89) ونسبة أهمية نسبية (0.85)، أما فيما يخص العبارات فقد حصلت العبارة "أرى ان هناك تطور في استخدام الناس لتطبيق بريدي موب" على أعلى متوسط حسابي بلغ (4.21)، مما يدل أن المستخدمين يرون أن التطبيق فعال ويشهد تطوراً في الاستخدام. أما العبارات رقم 06، 08، 10 فقد سجلوا متوسط حسابي (4.13) (4.07) (3.43) على التوالي، وهو تقييم إيجابي أيضاً في مقابل جاءت العبارتين رقم 12 ورقم 09 بتقييم محايد والعبارة رقم 07 سجلت أقل متوسط حسابي (2.21) بتقييم غير موافق، وهذا مما يدل على أن التواصل مع المؤسسة بريد الجزائر يمثل أضعف نقطة من وجهة نظر المستخدمين ويجب أن يكون محل تحسين فوري.

نستنتج في الأخير أن أفراد العينة مدركون لمفهوم التفاعل كأحد ابعاد اختبار الابتكار في تطبيق بريدي موب

أن تطبيق بريدي موب يحقق برضا عاماً من حيث الابتكار في تحسين التفاعل، ويوصى بعض التحسينات.

## 3. بعد الابتكار في المرونة

الجدول رقم (2-17): يوضح اتجاه إجابات العينة حول بعد الابتكار في المرونة

الرقم	العبارات	Mean	$\beta$	RII	الاتجاه العام
13	أحد صعوبة في استخدام تطبيق بريدي موب.	2,23	0,76	0,27	غير موافق
14	الانتقال بين واجهات التطبيق سهل وبسيط.	4,17	0,85	0,72	موافق
15	التطبيق يحتاج إلى تطوير وتحديث.	4,21	0,68	0,94	موافق بشدة
16	أحد صعوبة في التعامل مع نوافذ التطبيق.	2,20	0,46	0,65	غير موافق
17	يتوفر التطبيق على بيانات كافية تسهل عملية القيام بمعاملات المالية	4,11	0,53	0,82	موافق
	<b>الابتكار في المرونة</b>	<b>4,17</b>	<b>0,65</b>	<b>0,76</b>	<b>موافق</b>

المصدر: إعداد الطالبات بناء على نتائج الدراسة ومخرجات نظام (SPSS25) (أنظر الملحق رقم -03-).

تشير النتائج إلى أن الاتجاه العام لبعده الابتكار في المرونة كان "موافق"، بمتوسط حسابي بلغ (4.17)، وانحراف معياري (0.65)، ونسبة أهمية نسبية (0.76)، أما فيما يخص العبارات فقد سجلت العبارة "التطبيق يحتاج إلى تطوير وتحديث" أعلى متوسط حسابي بلغ (4.21)، مما يدل أن المستخدمين يرون أنه بالرغم من مرونة التطبيق الحالية، فإن هناك حاجة لتطويره وتحديثه. وهذا يعكس رغبة في تحسين المزيد من الوظائف أو المميزات. أما عبارة رقم 14 والعبارة رقم 17 سجلتا متوسط حسابي (4.17) (4.11) على التوالي، وهو تقييم إيجابي أيضا في مقابل جاءت العبارتين رقم 13 ورقم 16 بتقييم غير موافقة، وهذا يعكس أن واجهات التطبيق وتصميم النوافذ تعتبر مرنة وسهلة الاستخدام بشكل عام، وهو أمر إيجابي لتجربة المستخدم.

نستنتج في الأخير أن أفراد العينة مدركون لمفهوم المرونة كأحد ابعاد اختبار الابتكار في تطبيق بريدي موب

أن تطبيق بريدي موب يتمتع بمستوى عالٍ من المرونة ويقدم تجربة مستخدم مريحة وفعالة بشكل عام.

## 4. بعد الابتكار في القابلية

الجدول رقم (2-18): يوضح اتجاه إجابات العينة حول بعد الابتكار في القابلية

الرقم	العبارات	Mean	$\beta$	RII	الاتجاه العام
18	يتم القيام بمعاملات المالية بشكل جيد وسلس عبر تطبيق بريدي موب.	4,18	0,76	0,90	موافق
19	أحصل على جميع بيانات المعاملات والعروض المالية عبر التطبيق.	4,26	0,85	0,76	موافق بشدة
20	يساعد التطبيق على تسديد عدة فواتير منها (رصيد الهاتف، الانترنت، وفواتير المياه) بشكل سلس.	4,16	0,77	0,94	موافق
21	تتم عملية التحويل والتسديد بسهولة عن طريق التطبيق.	3,18	0,83	0,76	محايد
22	المعلومات التي يقدمها بريد الجزائر عبر التطبيق يتم استحداثها باستمرار.	3,53	1,00	0,82	موافق
23	يقدم التطبيق خدمات مالية تتلاءم مع احتياجات العملاء.	4,12	0,72	0,92	موافق
24	يتفاعل بريد الجزائر بطريقة إيجابية مع الملاحظات والنقائص والمقترحات الخاصة بتطوير التطبيق.	2,78	1,06	0,55	محايد
	<b>الابتكار في القابلية</b>	<b>4,17</b>	<b>0,85</b>	<b>0,99</b>	<b>موافق</b>

المصدر: إعداد الطالبات بناء على نتائج الدراسة ومخرجات نظام (SPSS25) (أنظر الملحق رقم -03).

تشير النتائج إلى أن الاتجاه العام لبعده الابتكار في القابلية كان "موافق"، بمتوسط حسابي بلغ (4.17)، وانحراف معياري (0.85)، وأعلى نسبة أهمية نسبية (0.99)، أما فيما يخص العبارات فقد حصلت العبارة "أحصل على جميع بيانات المعاملات والعروض المالية عبر التطبيق" سجلتنا أعلى متوسط حسابي بلغ (4.26)، يشير ذلك إلى ارتياح المستخدمين لاستخدام التطبيق لما يوفره من شفافية في عرض البيانات المالية وسهولة الوصول إليها. أما عبارة رقم 18، 20، 23 و 22 كان تقييمهم موافق في حين جاءت العبارة رقم 21 والعبارة رقم 24 سجلتنا أقل متوسط حسابي (3.18) (2.78) محايد، مما يشير إلى ضعف تفاعل المؤسسة مع المستخدمين بخصوص تحسين التطبيق.

نستنتج في الأخير أن أفراد العينة مدركون لمفهوم القابلية كأحد ابعاد اختبار الابتكار في تطبيق بريدي موب أن التطبيق يُظهر قابلية جيدة في تسهيل المعاملات المالية وتقديم البيانات اللازمة للمستخدمين.

### 5. بعد الابتكار في الأمان

الجدول رقم (2-19): يوضح اتجاه إجابات العينة حول بعد الابتكار في الأمان

الرقم	العبارات	Mean	$\beta$	RII	الاتجاه العام
25	تطبيق بريدي موب آمن ولا يشكل أي تهديد على البيانات الشخصية والمالية.	4,23	0,97	0,90	موافق بشدة
26	تطبيق بريدي موب آمن من حيث برمجيات الاختراق والفيروسات.	4,11	0,86	0,40	موافق
27	يحافظ التطبيق على خصوصيات البيانات المالية.	4,21	0,87	0,85	موافق بشدة
28	التعاملات في بريدي موب تشكل تهديد على البيانات الشخصية والمالية.	3,24	0,97	0,45	محايد
29	سبق وأن تعرضت أو تعرض أشخاص تعرفهم للاحتيال من تطبيق بريدي موب	4,16	0,89	0,91	موافق
30	يحتاج التطبيق إلى تشفير بعض البيانات.	4,15	0,81	0,60	موافق
<b>الأمان</b>		<b>4.20</b>	<b>0.86</b>	<b>0.76</b>	<b>موافق بشدة</b>
<b>الابتكار</b>		<b>4.45</b>	<b>0.82</b>	<b>0.76</b>	<b>موافق بشدة</b>

المصدر: إعداد الطالبات بناء على مخرجات البرنامج الإحصائي (SPSS22) (أنظر الملحق رقم -03-).

تشير النتائج إلى أن الاتجاه العام لبعد الابتكار في الأمان كان "موافق بشدة"، بمتوسط حسابي بلغ (4.20)، وانحراف معياري (0.86)، ونسبة أهمية نسبية (0.76)، مما يعني موافقة بدرجة عالية من قبل أفراد العينة على أغلب عبارات البعد أما فيما يخص العبارات فقد حصلت العبارة "تطبيق بريدي موب آمن ولا يشكل أي تهديد على البيانات الشخصية والمالية" والعبارة "يحافظ التطبيق على خصوصيات البيانات المالية" سجلتا أعلى متوسط حسابي بلغ (4.23) (4.21) على التوالي، ما يدل على ثقة المستخدمين في سلامة بياناتهم الشخصية والمالية، ويؤكد إدراكهم مدى التزام التطبيق بحماية خصوصيتهم. أما العبارة رقم 29، 30، 26 كان تقييمهم موافق في حين جاءت العبارة رقم 28 سجلت أقل متوسط (3.24) محايد، مما تعكس تردد بعض المستخدمين أو عدم تأكدهم من سلامة البيانات الشخصية خلال التعاملات، ما يستدعي تعزيز الثقة من خلال الشفافية وتوضيح آليات الحماية.

نستنتج في الأخير أن أفراد العينة مدركون لمفهوم الأمان كأحد ابعاد اختبار الابتكار في تطبيق بريدي موب أن تطبيق بريدي موب آمناً من حيث الخصوصية والحماية من الاختراق والفيروسات، ويشعرون بالثقة في أمان التعاملات.

ويتضح لنا من الجدول أعلاه أن الاتجاه العام الابتكار كان "موافق بشدة"، بمتوسط حسابي بلغ (4.45)، وانحراف معياري (0.82)، ونسبة أهمية نسبية (0.76)، مما يعني موافقة بدرجة عالية من قبل أفراد العينة على وجود تجديد وتطور حقيقي في التطبيق بريدي موب.

## ثانيا- دراسة اتجاهات إجابات العينة حول جودة خدمة تطبيق بريدي موب

الجدول رقم(2-20): يوضح اتجاه إجابات العينة حول جودة خدمة تطبيق بريدي موب

الرقم	العبارات	Mean	$\beta$	RII	الاتجاه العام
31	يقدم تطبيق بريدي موب خدمات مالية صحيحة دون أخطاء.	4,32	0,69	0,69	موافق بشدة
32	عدم وجود مشاكل تقنية أو أخطاء متكرر في التطبيق.	4,18	0,74	0,82	موافق
33	يقدم تطبيق بريدي موب خدمات سريعة ومتاحة باستمرار.	4,01	0,67	0,89	موافق
34	يتم حل المشكلات التقنية للتطبيق بريدي موب بأسرع وقت.	3,20	0,99	0,75	محايد
35	يساعد تطبيق بريدي موب على التخفيف من ضغط المعاملات المالية البريدية اليومية.	4,12	0,88	0,89	موافق
36	يتميز تطبيق بريدي موب بسهولة الفهم والاستخدام.	3,55	0,90	0,86	موافق
37	يساهم التطبيق في إتمام المعاملات المالية بسرعة ودون تعقيد.	4,33	0,87	0,69	موافق بشدة
38	يقدم التطبيق معلومات دقيقة وموثوقة حول الخدمات البريدية.	4,33	0,75	0,81	موافق بشدة
39	يوفر التطبيق إجراءات أمن كافية لحماية البيانات الشخصية والمالية.	4,14	0,87	0,83	موافق
40	تصميم التطبيق خالي من التفاصيل أو الخيارات التي تؤثر على الاستخدام.	3,13	0,99	0,83	محايد
41	الخصوصية والمعلومات الشخصية والمالية محمية في تطبيق بريدي موب.	4,19	0,83	0,73	موافق
42	يقدم تطبيق بريدي موب وصل بإتمام كل تعامل.	4,20	0,89	0,84	موافق بشدة
43	عند فشل إتمام عملية التعامل يقدم بريدي موب اشعار بذلك.	3,22	0,46	0,76	محايد
44	أشعر أن هناك ابتكار فيما تطور بخدمات بريدي موب.	3,01	0,63	0,67	محايد
	جودة خدمة تطبيقات وسائل الدفع الإلكتروني (تطبيق بريدي موب)	4.69	0.81	0.86	موافق بشدة

المصدر: إعداد الطالبات بناء على مخرجات البرنامج الإحصائي (SPSS25) (أنظر الملحق رقم -03-).

انطلاقاً من المعطيات في الجدول أعلاه فإن أغلب الاتجاه هو "موافق بشدة" أي أننا نسجل مستويات متجانسة، حيث أن قيمة للمتوسط الحسابي لجودة خدمة تطبيقات وسائل الدفع الإلكتروني (تطبيق بريدي موب) (4.69) بانحراف معياري (0.81) وأهمية نسبية مرتفعة (0.86)، حيث أن أعلى قيمة للمتوسط الحسابي كانت للعبارة "يقدم تطبيق بريدي موب وصل بإتمام كل تعامل" والعبارة "يساهم التطبيق في إتمام المعاملات المالية بسرعة ودون تعقيد." والعبارة "يقدم التطبيق معلومات دقيقة وموثوقة حول الخدمات البريدية" سجلنا أعلى متوسط حسابي بلغ (4.33)، تليها العبارتين رقم 31 و 42 بمتوسط حسابي (4.32) (4.20)، مما تعكس دقة وموثوقية وسرعة التطبيق في أداء الخدمات المالية، وهي عوامل أساسية في جودة الخدمة. أما العبارة رقم 32، 35، 36 و 41 كان تقييمهم موافق، مما يشير إلى أن المستخدمين راضون عن

فعالية التطبيق وسهولة استخدامه والأمان الذي يوفره. من جهة أخرى فقد سجلت العبارات رقم 34، 40، 43 و 44 أقل متوسط بتقييم محايد، مما يشير إلى تباين آراء المستخدمين بشأن سرعة التواصل، وبعض جوانب التصميم، وكذلك الإشعارات عند فشل المعاملات، ما يُعد فرصة لتحسين هذه الجوانب.

نستنتج أخير أن أفراد العينة مدركون لمفهوم جودة خدمة تطبيق بريدي موب أن تطبيق يحقق رضا قوياً من المستخدمين عن جودة خدمات تطبيق "بريدي موب"، خاصة فيما يتعلق بالدقة، السرعة، الأمان، وسهولة الاستخدام.

### الفرع الثالث: اختبار ارتباط وعلاقة متغيرات الدراسة

بعد عرض وتحليل مختلف إجابات أفراد عينة الدراسة التي تضمنها الاستبيان، نقوم باختبار ارتباط وعلاقة متغيرات الدراسة عند مستوى دلالة معنوية ( $\alpha=0,05$ ).

- $H_0$ : لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha > 0.05$ ).
- $H_1$ : يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ).

### أولاً- تحليل التباين

اعتماداً على مخرجات برنامج SPSS25، كانت النتائج كالتالي:

الجدول رقم (2-21): يمثل تحليل التباين (Anova)

النموذج	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة الاختبار F فيشر	قيمة الاحتمال Sig
الانحدار	2.136	4	2.136	20.074	0.000b
البواقي	3.830	43	0.106		
المجموع	5.966	47			

المصدر: إعداد الطالبات بناء على مخرجات البرنامج الإحصائي (SPSS.25) (أنظر الملحق رقم -04-).

يتضح لنا من خلال الجدول أن القيمة الاحتمالية  $\text{Sig}=0.000$  وهي أصغر من ( $\alpha \leq 0.05$ )، ومنه فإننا نرفض فرضية العدم ( $H_0$ ) ونقبل فرضية بديلة ( $H_1$ ) وجود أثر دال إحصائياً للمتغيرات المستقلة مجتمعة على المتغير التابع، مما يعني أن نموذج الانحدار المستخدم في الدراسة معنوي إحصائياً، وبهذا يكون نموذج ملائم لقياس العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع وأن المتغيرات المفسرة تسهم بشكل فعال في تفسير التغير في المتغير التابع.

ثانياً- معاملات الارتباط

نستخدم في هذه الخطوة معاملات الارتباط المتعدد والخطي ذلك لوجود المتغيرات المستقلة التالية: التصميم، التفاعل، المرونة، قابلية، الامان، والمتغير التابع جودة خدمة تطبيقات وسائل الدفع الإلكتروني (تطبيق بريدي موب).

الجدول رقم (2-22): معاملات الارتباط بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع

Y	جودة خدمة تطبيقات وسائل الدفع الإلكتروني (تطبيق بريدي موب)	
X	الارتباط بيرسون	القيمة الاحتمالية (Sig)
التصميم	56.6%	0.003
التفاعل	53.2%	0.001
المرونة	17%	0.366
القابلية	20%	0.201
الأمان	66.2%	0.000

المصدر: إعداد الطالبات بناء على مخرجات البرنامج الإحصائي (SPSS.25) (أنظر الملحق رقم -06).

نلاحظ من خلال استقراء قيم العلاقات الظاهرة في الجدول أعلاه وجود أعلى ارتباط طردي متوسط بين متغير مستقل "الأمان" ومتغير التابع "جودة خدمة تطبيقات وسائل الدفع الإلكتروني (تطبيق بريدي موب)" بنسبة (66.2%) وقيمة احتمالية (Sig = 0.000)، مما يدل على أن الشعور بالأمان في التطبيق يُعدّ من أقوى العوامل المؤثرة في تقييم المستخدمين لجودة الخدمة التطبيق. تليها نسبة ارتباط طردي قوي بين متغيرين مستقلين "التصميم" و"التفاعل" مع متغير التابع بنسبة ارتباط (56.6%) (53.2%) على التوالي، وكلاهما معنويان عند مستوى دلالة 5%، أما متغيران "المرونة" و"القابلية" فقد أظهرتا ارتباطاً ضعيفاً مع جودة الخدمة، ولم يكونا معنويين إحصائياً ( $a > 0.05$ )، مما يدل على أن هذين البعدين لا يُشكلان تأثيراً جوهرياً في تقييم جودة الخدمة من وجهة نظر المستخدمين.

الجدول رقم (2-23): الارتباط الخطي بين المتغير المستقل والمتغير التابع

النموذج	معامل الارتباط R	معامل التحديد R <sup>2</sup>	معامل التحديد المصحح	الخطأ المعياري للتقدير
1	0.598a	0.340	0.326	0.358

المصدر: إعداد الطالبات بناء على مخرجات البرنامج الإحصائي (SPSS.25) (أنظر الملحق رقم -05).

للإشارة نلاحظ أن معامل الارتباط ( $R=0,598$ ) والذي يدل على وجود ارتباط إيجابي أي توجد علاقة طردية متوسطة بنسبة (59,8%) بين "الابتكار" و"جودة خدمة تطبيقات وسائل الدفع الإلكتروني (تطبيق بريدي موب)"، أي أنه كلما زاد الابتكار في التطبيق (من حيث التصميم، التفاعل، المرونة، القابلية، الأمان)، زادت جودة الخدمة المتصورة من طرف المستخدمين. كما نلاحظ أن معامل التحديد يساوي (0,326) أي أن المتغير المستقل "الابتكار" يؤثر بنسبة (33%) في المتغير التابع "جودة خدمة تطبيقات وسائل الدفع الإلكتروني (تطبيق بريدي موب)"، والنسبة المتبقية (67%) تفسر أنه يوجد عوامل أخرى تؤثر أيضا في جودة خدمة تطبيقات وسائل الدفع الإلكتروني (تطبيق بريدي موب) لم تدرج في النموذج الدراسة.

نستنتج في الأخير أنه توجد علاقة ارتباط طردية متوسطة بين الابتكار وجودة خدمة تطبيقات وسائل

الدفع الإلكتروني (تطبيق بريدي موب)، وهذا ما يثبت صحة الفرضية الفرعية السابعة.

الجدول رقم (2-24): مصفوفة الارتباط الخاصة بأبعاد المتغير المستقل

المتغير	الابتكار	التصميم	التفاعل	القابلية	المرونة	الأمان
الابتكار	معامل بيرسون	1	0,566	**0,532	0,170	**0,662
	Sig		0,000	0,000	0,000	0,000
التصميم	معامل بيرسون	0,566	1	0,172	**0,425	0,050
	Sig	0,003		0,003	0,003	0,003
التفاعل	معامل بيرسون	**0,532	0,172	1	*0,343	**0,564
	Sig	0,001	0,001		0,001	0,001
القابلية	معامل بيرسون	**0,200	0,113	**0,524	1	**0,845
	Sig	0,201	0,201	0,201		0,201
المرونة	معامل بيرسون	0,170	**0,425	*0,343	0,248	*0,358
	Sig	0,366	0,366	0,366	0,366	0,366
الأمان	معامل بيرسون	**0,662	0,050	**0,564	**0,845	*0,358
	Sig	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000

المصدر: إعداد الطالبات بناء على مخرجات البرنامج الإحصائي (SPSS.25) (أنظر الملحق رقم -06-).

نستخلص من الجدول أعلاه ما يلي:

يتضح لنا من نتائج الجدول أن علاقة المتغير المستقل "الابتكار" بمتغيرات أبعاده تتسم بما يلي:

- علاقة الابتكار مع التصميم: علاقة موجبة قوية ودالة، أي كلما زاد الابتكار زادت جودة التصميم.
- علاقة الابتكار مع التفاعل: علاقة موجبة قوية ودالة، مما يعني أن التفاعل بين المستخدم والتطبيق يرتبط إيجاباً بمستوى الابتكار.
- علاقة الابتكار مع القابلية: علاقة موجبة لكنها ضعيفة، ومع ذلك دالة إحصائياً.
- علاقة الابتكار مع المرونة: غير دالة إحصائياً ولا توجد علاقة معنوية واضحة.
- علاقة الابتكار مع الأمان: علاقة موجبة قوية جداً ودالة، مما يعني أن الابتكار مرتبط بشدة بجودة الأمان في التطبيق.

يتضح لنا من نتائج الجدول أن علاقة متغيرات ببعضها البعض كآتي :

- التفاعل والقابلية: علاقة قوية، مما يعني أن سهولة استخدام التطبيق ترتبط بالتفاعل الجيد.
- القابلية والأمان: أقوى علاقة في الجدول، مما يعني أن الأمان العالي يعزز القابلية للاستخدام.
- المرونة والتصميم: علاقة ضعيفة، تشير إلى أن تصميم جيد يؤدي إلى مزيد من المرونة في الاستخدام.
- التفاعل والأمان: علاقة قوية، تعزز فكرة أن التفاعل الجيد يرتبط بأمان أفضل.

نستنتج في الأخير أنه توجد علاقات ارتباط قوية ودالة إحصائياً بين الابتكار وعدد من الأبعاد مثل

التصميم، التفاعل، والأمان، مما يعكس تكامل أبعاد الابتكار داخل تطبيق "بريدي موب". كما تؤكد النتائج على

أهمية الأمان كعامل محوري في تعزيز الابتكار والقابلية للاستخدام. في حين لم توجد علاقة بين الابتكار والمرونة

غير دالة، وهو ما قد يُعزى وفقاً لآراء المستخدمين إلى تكرار أعطال التطبيق، وتوقفه خلال أوقات معينة، إلى

جانب ضعف أدائه عند الاتصال البطيء بالإنترنت، ما يبرز إلى الحاجة لتحسين خصائص المرونة داخل التطبيق

للتماشى مع الابتكار.

المطلب الثاني: مناقشة النتائج واختبار فرضيات الدراسة

سنتعمق في هذا المطلب في تحليل النتائج التي تم التوصل إليها، وذلك بهدف تفسير دلالاتها ومدى اتساقها مع ما تم طرحه من فرضيات. كما يتم اختبار الفرضيات إحصائياً لتحديد مدى قبولها أو رفضها، وذلك عند مستوى دلالة معنوية ( $a=0,05$ ).

- $H_0$ : لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى الدلالة ( $a>0.05$ ).
- $H_1$ : يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى الدلالة ( $a\leq 0.05$ ).

الفرع الأول: اختبار الفرضية الرئيسية والفرضيات الفرعية

أولاً- اختبار الفرضية الرئيسية

في هذه الخطوة نستخدم معامل الخط الانحدار الخطي لاختبار الفرضيات عند مستوى دلالة معنوية ( $a=0.05$ ). اعتماداً على مخرجات برنامج SPSS25، حيث كانت النتائج كالتالي:

الجدول رقم (2-25): معاملات الانحدار خطي البسيط

قيمة الاحتمال Sig	اختبار قيمة ستودنت T	المعاملات المعيارية		النموذج
		Beta	الخطأ المعياري B	
0.000	7.536		0.346	1 الثابت
0.000	4.480	0.598	0.085	الابتكار

المصدر: إعداد الطالبات بناء على نتائج الدراسة مخرجات نظام (SPSS25) (أنظر الملحق رقم -07-).

نلاحظ من الجدول أعلاه أن القيمة الاحتمالية للمتغير المستقل "الابتكار" هي ( $Sig=0.000$ ) وهي أصغر من ( $a\leq 0.05$ ) أي نرفض الفرضية الصفرية ( $H_0$ ) ونقبل الفرضية البديلة ( $H_1$ ) للفرضية الرئيسية الأولى، أي يوجد أثر للابتكار في تحسين جودة خدمة تطبيقات وسائل الدفع الإلكتروني لدى مستخدمي تطبيق بريدي موب بالوادي عند مستوى معنوية 5%.

نستنتج أن كل زيادة بمقدار وحدة واحدة في درجة الابتكار تقابلها زيادة بمقدار (0.383) في درجة

جودة خدمة تطبيق بريدي موب، مع ثبات باقي العوامل. وهذا ما يثبت صحة الفرضية الرئيسية.

ثانيا- اختبار الفرضيات الفرعية

نستخدم في هذه الخطوة معامل الخط الانحدار المتعدد لاختبار الفرضيات عند مستوى دلالة معنوية (a= 0,05). اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS25، كانت النتائج كالتالي:

الجدول رقم (2-26): معاملات خط الانحدار المتعدد

النموذج	المعاملات غير المعيارية		المعاملات المعيارية		قيمة الاحتمال Sig
	B	الخطأ المعياري	Beta	اختبار قيمة ستودنت T	
الثابت	3.923	0.554		7.078	0.000
التصميم	0.205	0.141	0.306	0.034	0.003
التفاعل	0.367	0.079	0.532	3.773	0.001
المرونة	0.679	0.118	0.694	5.778	0.366
القابلية	0.546	0.281	0.855	0.122	0.201
الأمان	0.714	0.133	0.666	5.363	0.000

المصدر: إعداد الطالبات بناء على مخرجات البرنامج الإحصائي (SPSS.25) (أنظر الملحق رقم -08-).

1. تحليل نتائج اختبار الفرضية الفرعية الأولى:

نلاحظ من الجدول أعلاه أن القيمة الاحتمالية للمتغير المستقل (التصميم) هي (Sig=003.0) وهي اقل من (a≤0.05) أي نرفض الفرضية الصفرية (H<sub>0</sub>) ونقبل الفرضية البديلة (H<sub>1</sub>)، يوجد أثر للتصميم في تحسين جودة خدمة تطبيقات وسائل الدفع الإلكتروني لدى مستخدمي تطبيق بريدي موب بالوادي عند مستوى معنوية 5%.

نستنتج أن كل زيادة بمقدار وحدة واحدة في درجة الابتكار في التصميم تقابلها زيادة بمقدار

(0.205) في درجة جودة خدمة تطبيق بريدي موب، وهذا ما يثبت صحة الفرضية الفرعية الأولى.

2. تحليل نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثانية:

نلاحظ من الجدول أعلاه أن القيمة الاحتمالية للمتغير المستقل (التفاعل) هي (Sig=0.001) وهي أصغر من (a≤0.05) أي نرفض الفرضية الصفرية (H<sub>0</sub>) ونقبل الفرضية البديلة (H<sub>1</sub>)، أي يوجد أثر للتفاعل في تحسين جودة خدمة تطبيقات وسائل الدفع الإلكتروني لدى مستخدمي تطبيق بريدي موب بالوادي عند مستوى معنوية 5%.

نستنتج أن كل زيادة بمقدار وحدة واحدة في درجة الابتكار في التفاعل تقابلها زيادة بمقدار

(0.367) في درجة جودة خدمة تطبيق بريدي موب، وهذا ما يثبت صحة الفرضية الفرعية الثانية.

### 3. تحليل نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثالثة:

نلاحظ من الجدول أعلاه أن القيمة الاحتمالية للمتغير المستقل (المرونة) هي (Sig=201.0) وهي

أكبر من (a>0.05) أي نرفض الفرضية البديلة (H<sub>1</sub>) ونقبل الفرضية الصفرية (H<sub>0</sub>)، أي لا

يوجد أثر للمرونة في تحسين جودة خدمة تطبيقات وسائل الدفع الإلكتروني لدى مستخدمي تطبيق

بريدي موب بالوادي، وهذا ما ينفي صحة الفرضية الفرعية الثالثة.

### 4. تحليل نتائج اختبار الفرضية الفرعية الرابعة:

نلاحظ من الجدول أعلاه أن القيمة الاحتمالية للمتغير المستقل (القابلية) هي (Sig=0.366)

وهي أكبر من (a>0.05) أي نرفض الفرضية البديلة (H<sub>1</sub>) ونقبل الفرضية الصفرية (H<sub>0</sub>)، أي

لا يوجد أثر للقابلية في تحسين جودة خدمة تطبيقات وسائل الدفع الإلكتروني لدى مستخدمي

تطبيق بريدي موب بالوادي، وهذا ما ينفي صحة الفرضية الفرعية الرابعة.

### 5. تحليل نتائج اختبار الفرضية الفرعية الخامسة:

نلاحظ من الجدول أعلاه أن القيمة الاحتمالية للمتغير المستقل (الامان) هي (Sig=0.000)

وهي أصغر من (a≤0.05) أي نرفض الفرضية الصفرية (H<sub>0</sub>) ونقبل الفرضية البديلة (H<sub>1</sub>)، أي

يوجد أثر للأمان في تحسين جودة خدمة تطبيقات وسائل الدفع الإلكتروني لدى مستخدمي تطبيق

بريدي موب بالوادي عند مستوى معنوية 5% وهو الأكبر تأثير بين الأبعاد.

نستنتج أن كل زيادة بمقدار وحدة واحدة في درجة الابتكار في الأمان تقابلها زيادة بمقدار

(0.714) في درجة جودة خدمة تطبيق بريدي موب وهو أكبر مقدار، وهذا ما يثبت صحة الفرضية الفرعية

الخامسة.

الفرع الثاني: اختبار فرضيات الفرق

للإجابة على هذه الفرضيات لدينا اختبارين مهمين هما: اختبار T للعينتين مستقلتين واختبار التباين الأحادي (Anova).

- **H<sub>0</sub>**: لا توجد فروقات تُعزى للمتغيرات الديموغرافية (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، الحالة العائلية، المهنة، مدة التعامل بالتطبيق).
- **H<sub>1</sub>**: توجد فروقات تُعزى للمتغيرات الديموغرافية (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، الحالة العائلية، المهنة، مدة التعامل بالتطبيق).

أولاً- اختبار الفرضية الجزئية لمتغير الجنس

الجدول رقم (2-27): اختبار T للعينتين مستقلتين بالنسبة للجنس

متغيري الدراسة	الجنس	العدد	T	F	Sig
الابتكار	ذكر	258	0.989	5.650	0.223
	أنثى	196			
تحسين جودة خدمة تطبيقات وسائل الدفع الإلكتروني.	ذكر	258	1.270	0.456	0.504
	أنثى	196			

المصدر: إعداد الطالبات بناء على نتائج الدراسة ومخرجات نظام (SPSS25) (أنظر الملحق رقم -09-).

للاختبار هذه الفرضية تم استخدام اختبار Independent-Samples T-Test، نلاحظ من الجدول أعلاه أن قيمة Sig في كلا المتغيرين أكبر من ( $a > 0.05$ ) أي نرفض الفرضية البديلة ( $H_1$ ) ونقبل الفرضية الصفرية ( $H_0$ )، أي عدم وجود فروق عند مستوى دلالة معنوية 5% تعزى لمتغير الجنس في إدراكهم لمستوى الابتكار أو جودة خدمة تطبيقات وسائل الدفع الإلكتروني "تطبيق بريدي موب". ومنه نستنتج أن الاختلاف في الجنس لا يؤثر على متغيرات الدراسة.

ثانيا- اختبار الفرضية الجزئية لمتغير العمر

الجدول رقم (2-28): اختبار التباين الأحادي (Anova) لمتغيرات الدراسة وفقا لمتغير العمر

Sig	F	متوسط المربعات	درجة الحرية	مجموع المربعات	التباين	متغيري الدراسة
0.650	0.436	0.177	3	0.354	بين المجموعات	الابتكار
		0.406	34	14.212	داخل المجموعات	
			37	14.566	المجموع	
0.123	2.222	0.336	3	0.672	بين المجموعات	تحسين جودة خدمة تطبيقات وسائل الدفع الإلكتروني
		0.151	34	5.294	داخل المجموعات	
			37	5.966	المجموع	

المصدر: إعداد الطالبات بناء على نتائج الدراسة ومخرجات نظام (SPSS25) (أنظر الملحق رقم -10-).

لذا لا اختبار هذه الفرضية تم استخدام اختبار التباين الأحادي (Anova)، نلاحظ من الجدول أعلاه أن قيمة Sig في كلا المتغيرين أكبر من ( $a > 0.05$ ) أي نرفض الفرضية البديلة ( $H_1$ ) ونقبل الفرضية الصفرية ( $H_0$ )، أي عدم وجود فروق عند مستوى دلالة معنوية 5% تعزى لمتغير العمر في إدراكهم لمستوى الابتكار أو جودة خدمة تطبيقات وسائل الدفع الإلكتروني "تطبيق بريدي موب". ومنه نستنتج أن الاختلاف في الأعمار لا يؤثر على متغيري الدراسة.

ثالثا- اختبار الفرضية الجزئية لمتغير الحالة العائلية

الجدول رقم (2-29): اختبار التباين الأحادي (Anova) لمتغيرات الدراسة وفقا لمتغير الحالة العائلية

Sig	F	متوسط المربعات	درجة الحرية	مجموع المربعات	التباين	متغيري الدراسة
0.860	0.152	0.063	3	0.125	بين المجموعات	الابتكار
		0.413	34	14.441	داخل المجموعات	
			37	14.566	المجموع	
0.729	0.318	0.053	3	0.107	بين المجموعات	تحسين جودة خدمة تطبيقات وسائل الدفع الإلكتروني
		0.167	34	5.860	داخل المجموعات	
			37	5.966	المجموع	

المصدر: إعداد الطالبات بناء على نتائج الدراسة ومخرجات نظام (SPSS25) (أنظر الملحق رقم -10-).

نلاحظ من الجدول أعلاه أن قيمة Sig في كلا المتغيرين أكبر من ( $a > 0.05$ ) أي نرفض الفرضية البديلة ( $H_1$ ) ونقبل الفرضية الصفرية ( $H_0$ )، أي عدم وجود فروق عند مستوى دلالة معنوية 5% تعزى لمتغير الحالة العائلية في تقييمهم لمستوى الابتكار أو جودة خدمة تطبيقات وسائل الدفع الإلكتروني "تطبيق بريدي موب". ومنه نجد أن الاختلاف في الحالة العائلية لا يؤثر على متغيري الدراسة.

#### رابعاً- اختبار الفرضية الجزئية لمتغير المستوى التعليمي

الجدول رقم (2-30): اختبار التباين الأحادي (Anova) لمتغيرات الدراسة وفقاً لمتغير المستوى التعليمي

متغيري الدراسة	التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	F	Sig
الابتكار	بين المجموعات	1.329	3	0.063	1.152	0.729
	داخل المجموعات	13.237	34	0.413		
	المجموع	14.566	37			
تحسين جودة خدمة تطبيقات وسائل الدفع الإلكتروني	بين المجموعات	0.846	3	0.053	1.318	0.153
	داخل المجموعات	5.120	34	0.167		
	المجموع	5.966	37			

المصدر: إعداد الطالبات بناء على نتائج الدراسة ومخرجات نظام (SPSS25) (أنظر الملحق رقم 10-).

يتضح لنا من الجدول أعلاه أن قيمة Sig في كلا المتغيرين أكبر من ( $a > 0.05$ ) أي نرفض الفرضية البديلة ( $H_1$ ) ونقبل الفرضية الصفرية ( $H_0$ )، أي عدم وجود فروق عند مستوى دلالة معنوية 5% تعزى لمتغير المستوى التعليمي في إدراكهم لمستوى الابتكار أو جودة خدمة تطبيقات وسائل الدفع الإلكتروني "تطبيق بريدي موب". ومنه نجد أن الاختلاف في المستوى التعليمي لا يؤثر على متغيري الدراسة.

#### خامساً- اختبار الفرضية الجزئية لمتغير المهنة

الجدول رقم (2-31): اختبار التباين الأحادي (Anova) لمتغيرات الدراسة وفقاً لمتغير المهنة

متغيري الدراسة	التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	F	Sig
الابتكار	بين المجموعات	0.223	3	0.074	0.163	0.639
	داخل المجموعات	15.210	34	0.275		
	المجموع	15.443	37			
تحسين جودة خدمة تطبيقات وسائل الدفع الإلكتروني	بين المجموعات	0.114	3	0.046	0.312	0.048
	داخل المجموعات	5.632	34	0.172		
	المجموع	5.746	37			

المصدر: إعداد الطالبات بناء على نتائج الدراسة ومخرجات نظام (SPSS25) (أنظر الملحق رقم 10-).

يتبين لنا من الجدول أعلاه أن قيمة Sig في متغير المستقل "الابتكار" أكبر من ( $a > 0.05$ ) أي نرفض الفرضية البديلة ( $H_1$ ) ونقبل الفرضية الصفرية ( $H_0$ )، أي عدم وجود فروق معنوية في إدراك الابتكار بين فئات المهنة المختلفة. أما قيمة ( $Sig = 0.048$ ) في متغير المتابع " جودة خدمة تطبيقات وسائل الدفع الإلكتروني" أقل من ( $a \leq 0.05$ ) أي نرفض الفرضية الصفرية ( $H_0$ ) ونقبل الفرضية البديلة ( $H_1$ )، أي توجد فروق معنوية في تقييم جودة خدمة تطبيقات وسائل الدفع الإلكتروني "تطبيق بريدي موب" بين الأفراد حسب مهنتهم، وهذا قد يرجع لاختلاف الاحتياجات أو الاستخدام العملي للتطبيق بين فئات المهنة المختلفة، فالمدمجون مهنيًا كالموظفين يركزون على الجوانب العملية مثل السرعة والكفاءة، بخلاف الطلبة أو العاطلين الذين قد تكون توقعاتهم أبسط وأقل تعقيدًا.

ومنه نستنتج أن الاختلاف في مهن الأفراد لا يؤثر على متغير المستقل "الابتكار" لكن تؤثر على المتغير

المتابع "جودة خدمة تطبيق بريدي موب".

#### سادسًا- اختبار الفرضية الجزئية لمتغير مدة التعامل بالتطبيق

الجدول رقم (2-32): اختبار التباين الأحادي (Anova) لمتغيرات الدراسة وفقا لمتغير مدة تعامل بالتطبيق

متغيري الدراسة	التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	F	Sig
الابتكار	بين المجموعات	0.882	3	0.294	0.163	0.639
	داخل المجموعات	13.684	34	0.402		
	المجموع	14.566	37			
تحسين جودة خدمة تطبيقات وسائل الدفع الإلكتروني	بين المجموعات	0.212	3	0.071	0.312	0.045
	داخل المجموعات	5.754	34	0.169		
	المجموع	5.966	37			

المصدر: إعداد الطالبات بناء على نتائج الدراسة ومخرجات نظام (SPSS25) (أنظر الملحق رقم -10-).

يتضح لنا من الجدول أعلاه أن قيمة Sig في متغير المستقل "الابتكار" أكبر من ( $a > 0.05$ ) أي نرفض الفرضية البديلة ( $H_1$ ) ونقبل الفرضية الصفرية ( $H_0$ )، أي عدم وجود فروق معنوية تعزى لمتغير مدة التعامل بالتطبيق في تقييم الابتكار. ووجدنا قيمة ( $Sig = 0.045$ ) في متغير المتابع " جودة خدمة تطبيقات وسائل الدفع الإلكتروني" أقل من ( $a \leq 0.05$ ) ومنه نرفض الفرضية الصفرية ( $H_0$ ) ونقبل الفرضية البديلة ( $H_1$ )، أي توجد فروق معنوية في تقييم جودة خدمة تطبيقات وسائل الدفع الإلكتروني "تطبيق بريدي موب" بين الأفراد حسب مدة تعاملهم بالتطبيق، مما يعني أن مدة الاستخدام تؤثر على

تقييم جودة الخدمة، وقد يرجع ذلك إلى أن المستخدمين الذين تعاملوا مع التطبيق لفترة أطول قد طوّروا فهماً أعمق لتجربتهم، مما يجعلهم أكثر قدرة على ملاحظة نقاط القوة أو الضعف مقارنةً بالمستخدمين الجدد.

ومنه نستنتج أن التفاوت في مدة التعامل بالتطبيق لا يؤثر على متغير المستقل "الابتكار" لكن تؤثر

على المتغير التابع "جودة خدمة تطبيق بريدي موب".

### الفرع الثالث: تقييم وآراء المستخدمين على تطبيق بريدي موب

1. غياب خيارات استرجاع الحساب عند نسيان كلمة المرور أو فقدان رقم الهاتف، ما يؤدي إلى فقدان الوصول بشكل نهائي.
2. عدم توفر خدمات التحويل الدولي أو دعم الدفع عبر المواقع العالمية، مما يحد من استخدام التطبيق في السياقات الخارجية.
3. قصور في الحماية القانونية للمستخدمين عند التعرض للنصب، حيث لا تتحمل المؤسسة المسؤولية ولا توفر وثائق قانونية للدعم.
4. إمكانية سحب مبالغ من الحساب دون إشعار واضح أو وجود تشريع يحمي المستخدم من ذلك.
5. التطبيق يتوقف عن العمل بعد منتصف الليل وأيام الجمعة والسبت، ما يُضعف موثوقيته ويقلل من استمرارية الخدمة.
6. ضعف الأداء عند الاتصال البطيء بالإنترنت، مما يُعطل تنفيذ العمليات.
7. تنفيذ عمليات تحويل بأرصدة غير كافية، ما يؤدي إلى تسجيل المستخدم كـ"مدين" دون تدخل من بريد الجزائر.
8. مشكلات فنية في العطل الرسمية، مثل خصم المال رغم ظهور فشل العملية في التطبيق.

### خلاصة الفصل

جاءت هذه الدراسة لتحديد أثر الابتكار في تحسين جودة خدمة تطبيقات وسائل الدفع الإلكتروني دراسة حالة مستخدمي تطبيق بريدي موب بالوادي، وقد توصلت الدراسة من خلال اختبار الفرضيات وتحليل النتائج إلى عدة استنتاجات نذكر منها وجود أثر للابتكار في تحسين جودة خدمة تطبيقات وسائل الدفع الإلكتروني "تطبيق بريدي موب"، خصوصاً بعد الأمان هو الأكثر تأثيراً، يليه التفاعل ثم التصميم، بينما لم يظهر بعدا المرونة والقابلية أثراً معنوياً رغم التقييمات الإيجابية لهما. كما أبدى غالبية المستخدمين رضاً مرتفعاً عن جودة خدمة التطبيق، لاسيما فيما يتعلق بالدقة، الأمان، وسهولة الاستخدام، إلا أن بعض الجوانب مثل ضعف التواصل التقني، والأداء في أوقات معينة، تحتاج إلى تطوير. ومن جهة أخرى، لم تُسجل فروقات ذات دلالة إحصائية في إدراك الابتكار أو جودة خدمة التطبيق تُعزى لمتغير الجنس أو العمر أو الحالة العائلية أو المستوى التعليمي، بينما ظهرت فروقات معنوية تعزى لكل من المهنة ومدة استخدام التطبيق، ما يؤكد أن طبيعة الاستخدام ومدته تؤثر في تقييم المستخدم لجودة خدمة التطبيق.

# الخاتمة

### الخاتمة:

قمنا في هذه الدراسة بالتعرف على أثر الابتكار في تحسين جودة خدمة تطبيقات وسائل الدفع الإلكتروني، من خلال دراسة حالة مستخدمي تطبيق "بريدي موب" بولاية الوادي كنموذج. وقد أظهرت التحليلات أن الابتكار يمثل ركيزة أساسية لتطوير الخدمات المقدمة، سواء عبر إدماج وسائل دفع حديثة كالمحافظ الرقمية والتقنيات اللاتلامسية، أو من خلال تحسين تجربة المستخدم وتعزيز الأمان والخصوصية.

كما تبين أن الابتكار لا يقتصر على البعد التقني، بل يشمل أيضاً نماذج الأعمال وأساليب تقديم الخدمة، مما ينعكس إيجاباً على كفاءة الأداء ورضا المستخدمين. وقد تم الاعتماد في الدراسة على استبيان مكون من 44 فقرة، شمل عينة دراسة قدرها (454) مستخدماً لتطبيق بريدي موب بولاية الوادي، وذلك لاختبار الفرضيات المتعلقة بأثر الابتكار على جودة خدمة تطبيقات الدفع الإلكتروني، والإجابة على الإشكالية المحورية التالية:

هل إلى أي مدى يؤثر الابتكار في تحسين جودة خدمة تطبيقات وسائل الدفع الإلكتروني لدى مستخدمي تطبيق بريدي موب بالوادي؟

وقد خلصت هذه الدراسة إلى مجموعة من النتائج نذكرها فيما يلي:

### نتائج الجزء النظري:

- الابتكار أصبح ضرورة استراتيجية لتحسين جودة الخدمات وتعزيز تنافسية المؤسسات؛
- تكنولوجيا المعلومات والاتصال تمثل ركيزة أساسية لدعم الابتكار، إذ تساهم في تسريع المعاملات، خفض التكاليف، وزيادة الكفاءة التشغيلية للمؤسسات؛
- جودة الخدمة تُعد محددًا رئيسيًا لرضا العملاء وولائهم، وتقاس عبر معايير مثل الاعتمادية، سرعة الاستجابة، الأمان، وسهولة الوصول؛
- وسائل الدفع الإلكتروني أصبحت مكونًا أساسياً في العمليات المالية الحديثة، وتتميز بالسرعة، العالمية، والاعتماد على البنية التحتية الرقمية المتطورة؛
- التكنولوجيا الحديثة ساهمت في تطوير وسائل الدفع من خلال إدخال خدمات جديدة كالصراف الآلي، والدفع عبر الهاتف، مما أدى إلى تحسين تجربة العملاء وتقليل التكاليف؛

للإبتكار الرقمي يلعب دورًا مباشرًا في تحسين جودة خدمة تطبيقات الدفع الإلكتروني عبر تحديث العمليات وتسهيل التعاملات وزيادة موثوقية الأنظمة؛  
التحديات القانونية والتنظيمية المرتبطة بالإبتكار المالي، خصوصًا في مجال العملات الرقمية، تفرض ضرورة تحديث الأطر التشريعية لمواكبة التحولات التكنولوجية.

### نتائج الجزء التطبيقي:

للإبتكار ككل له تأثير معنوي على تحسين جودة خدمة تطبيقات الدفع الإلكتروني "بريدي موب" بالوادي؛

للإبتكار يوجد أثر لبعده التصميم في تحسين جودة خدمة تطبيقات وسائل الدفع الإلكتروني لدى مستخدمي تطبيق "بريدي موب" بالوادي، أي الإبتكار في تصميم التطبيق يعزز رضا المستخدمين تجاه جودة خدمة التطبيق؛

للإبتكار يوجد أثر لبعده التفاعل في تحسين جودة خدمة تطبيقات وسائل الدفع الإلكتروني لدى مستخدمي تطبيق "بريدي موب" بالوادي، أي الإبتكار في تحسين تفاعل التطبيق على الاستجابة لاحتياجات المستخدمين يزيد من شعورهم بالكفاءة والراحة أثناء الاستخدام؛

للإبتكار لا يوجد أثر لبعده المرونة في تحسين جودة خدمة تطبيقات وسائل الدفع الإلكتروني لدى مستخدمي تطبيق "بريدي موب" بالوادي، أي الإبتكار في مرونة التطبيق لا يعتبر عاملاً مؤثرًا في تحسين جودة خدمة التطبيق؛

للإبتكار لا يوجد أثر لبعده القابلية في تحسين جودة خدمة تطبيقات وسائل الدفع الإلكتروني لدى مستخدمي تطبيق "بريدي موب" بالوادي، أي الإبتكار في قابلية التطبيق لا يؤدي بالضرورة إلى تحسن ملموس في جودة خدمة التطبيق؛

للإبتكار يوجد أثر لبعده الأمان في تحسين جودة خدمة تطبيقات وسائل الدفع الإلكتروني لدى مستخدمي تطبيق "بريدي موب" بالوادي، أي الإبتكار في أمان التطبيق يؤدي إلى شعور المستخدمين بأن بياناتهم محمية وآمنة وهذا له دور كبير في رضاهم عن جودة خدمة التطبيق؛

للإبتكار أظهر نتائج الدراسة أن بعد الأمان يعد الأكثر تأثيرًا وإدراكًا من طرف المستخدمين في تحسين جودة خدمة تطبيق "بريدي موب"، يليه التفاعل ثم التصميم، أما بعدا المرونة والقابلية لم يظهر أثرًا معنويًا على جودة خدمة التطبيق، مما يستدعي تعزيز هذه الجوانب لتحسين تجربة المستخدم؛

- بناءً على النتائج أبدى غالبية المستخدمين رضاً مرتفعاً عن جودة خدمة تطبيق "بريدي موب"، لاسيما من حيث دقة المعاملات وسرعة الأداء وسهولة الاستخدام، بالإضافة إلى الأمان وحماية الخصوصية؛
- أظهر اختبار الفرضيات وجود علاقة طردية متوسطة بين الابتكار وجودة الخدمة تطبيق "بريدي موب"، وهذا يؤكد أن الابتكار عاملاً مؤثراً ولكنه ليس العامل الوحيد الذي يؤثر على جودة خدمة التطبيق، هناك عوامل أخرى قد تكون مؤثرة أيضاً؛
- يعد الابتكار عاملاً مؤثراً بنسبة 33% في جودة خدمة تطبيق بريدي موب، بينما 67% ناتجة عن تأثير عوامل أخرى خارج نطاق الدراسة (مثل العوامل السوقية والاجتماعية، البيئة الخارجية والتقنية، خدمة الدعم الفني...).
- لا توجد فروقات معنوية تعزى لمتغير (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، الحالة العائلية) في تقييم الابتكار وجودة الخدمة تطبيق "بريدي موب". هذا يدل على أن الابتكار وجودة الخدمة ينظر إليهما بشكل موحد بغض النظر عن خصائص الأفراد الديموغرافية؛
- توجد فروقات معنوية تعزى لمتغير (المهنة، مدة التعامل بالتطبيق) في تقييم جودة خدمة "تطبيق بريدي موب" فقط، مما يشير إلى أن تجربة الاستخدام تتأثر بطبيعة عمل المستخدم ومدى تعامله مع التطبيق بمرور الزمن؛
- كشفت الدراسة عن بعض أوجه القصور في جودة خدمة تطبيق "بريدي موب"، أهمها ضعف التواصل مع المؤسسة عبر التطبيق، ضعف الحماية القانونية، مشكلات في الأداء والاستقرار خلال العطل وأوقات الذروة.

### التوصيات:

- ✍ يُوصى بتحسين قنوات التواصل داخل التطبيق لتسهيل تفاعل المستخدمين مع بريد الجزائر؛
- ✍ يجب تعزيز مستويات الأمان لحماية بيانات المستخدمين وزيادة ثقتهم في التطبيق؛
- ✍ من الضروري معالجة الأعطال التقنية وتحسين أداء التطبيق في ظروف الشبكة الضعيفة؛
- ✍ يُستحسن إطلاق تحديثات دورية تُواكب احتياجات المستخدمين وتُشجعهم على الاستمرار في الاستخدام؛
- ✍ يُنصح بتقوية الدعم الفني وتقصير زمن الاستجابة لحل مشكلات المستخدمين بشكل أكثر فاعلية؛
- ✍ يُقترح إنشاء خلية مخصصة لاستقبال الشكاوى والاحتجاجات على مستوى مديريات البريد الولائية، لتعزيز الاستجابة المحلية وتحسين جودة الخدمة.

### آفاق الدراسة:

- تفتح هذه الدراسة آفاقاً بحثية متعددة يمكن استثمارها مستقبلاً، منها:
- ✍ دراسة العلاقة بين الابتكار الرقمي ورضا العملاء وولائهم بشكل مباشر ضمن بيئات إلكترونية مختلفة في الجزائر؛
  - ✍ دراسة أثر المنافسة على جودة خدمة تطبيقات وسائل الدفع الإلكتروني؛
  - ✍ دراسة أثر ثقافة المستخدم على جودة خدمة تطبيقات وسائل الدفع الإلكتروني؛
  - ✍ دراسة المعوقات المتعلقة بالأمان وأثرها على جودة خدمة وسائل الدفع الإلكتروني.

قائمة المراجع:

المراجع باللغة العربية:

كتب:

1. أحمد يوسف دودين، إدارة الجودة الشاملة، الطبعة الأولى، الأكاديميون للنشر والتوزيع، عمان، 2014.
2. عبد العزيز فهمي هيكل، موسوعة المصطلحات الاقتصادية الإحصائية، دار النهضة العربية للنشر، بيروت-لبنان، 2017.
3. عز عبد الفتاح، مقدمة في الإحصاء الوصفي والاستدلالي باستخدام SPSS، دار الوفاء، السعودية.
4. يوسف حسن يوسف، الاقتصاد الإلكتروني، الطبعة 1، المركز القومي للإصدارات القانونية القاهرة، مصر 2012.

رسائل علمية:

5. بلماهد نوار و بورحمة كلثوم، دور التطبيقات الذكية كأداة لتفعيل عملية تقسيم السوق، مذكرة ماستر، جامعة ابن خلدون تيارت، 2022/06/18.
6. بونفله غلام ومالكيه عيده، واقع وسائل الدفع الإلكتروني في الجزائر دراسة حالة البنوك الجزائرية، مذكرة ماستر، جامعة 08 ماي 1945 بقلمة، 2021/2020.
7. حامدي احلام، دور الابتكار في تحسين الميزة التنافسية في ظل المبادئ المسؤولية المجتمعية دراسة حالة بعض المؤسسات الاقتصادية الجزائرية، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، جامعه سطيف 1، 2020/2019.
8. حمادي زينب، أثر وسائل الدفع الإلكتروني على جودة الخدمة المصرفية (دراسة حالة عينة من زبائن بنك القرض الشعبي ال جزائري CPA لولاية المسيلة) مذكرة ماستر جامعة محمد بوضياف المسيلة، 2020/2019.
9. قاشي جميلة، أثر استخدام بطاقات الدفع الإلكتروني في رفع جودة الخدمات المصرفية دراسة حالة البنك الخراجي الجزائري BEA وكالة تقرت، مذكرة لنيل شهادة الماستر تخصص مالية وبنوك، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2017/2016.
10. مغربي براهيم، دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين جدوة الخدمات البنكية دراسة حالة لبنك الفلاحة والتنمية الريفية، مذكرة لنيل شهادة الليسانس تخصص إقتصاد وتسيير مؤسسات، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2019/2018.

11. إبراهيم بالمهيدي، استخدام تكنولوجيا المعلومات كأداة لتمكين العاملين في المؤسسة الخدمية دراسة حالة المديرية العملية لمؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة، جامعة ورقلة، مجلة أفاق للبحوث والدراسات، المجلد رقم 2، العدد رقم 4، 2019/07/31.
12. أحمد خليلي وآخرون، واقع وسائل الدفع الالكترونية المصرفية في البنوك الجزائرية (حالة القرض الشعبي الجزائري)، مجلة دراسات اقتصادية المجلد 11 العدد رقم 01، 2018/12/1.
13. احمد ميلي سمية، أهمية وسائل الدفع الحديثة في تحسين جودة الخدمات البنكية (مع الإشارة إلى بنك الفلاحة والتنمية الريفية بالمسيلة)، مجلة التنمية والاقتصاد التطبيقي، جامعة محمد بوضياف المسيلة، المجلد 5 العدد 01، 2021.
14. بالأخضر عبد الغني ومعمري عبد الوهاب، تقييم وسائل الدفع في ظل انتشار التكنولوجيا المالي fin Tech دراسة حالة البنك الجزائري BNA، مجلة مجاميع المعرفة، المجلد 07، العدد 03، أكتوبر 2021.
15. بكوشة كريمة وآخرون، إشكالية مساهمة تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تطوير التجارة الخارجية، جامعة خميس مليانة، مجلة الريادة لاقتصاديات الاعمال، المجلد 03، العدد رقم 02، جوان 2017.
16. بن ساعد فاطنة، جوده الخدمات ودورها في تحسين مستويات رضا الزبون، مجلة الابتكار والتسويق، المجلد 10، العدد رقم 01، 2023/26/01.
17. بوثينة عطاييلية، دور الابتكار في تحسين جودة الخدمة: دراسة حالة المديرية العملية للاتصالات بولاية عنابة، مجلة المنتدى للدراسات والأبحاث الاقتصادية، المجلد 07، العدد 02، ديسمبر 2023.
18. بوحشيش خالدية وآخرون، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تطوير مخرجات الابتكار دراسة مقارنة بين الجزائر وتونس، جامعة حسيبة بن بوعلي الشلف، مجلة اقتصاديات شمال افريقيا، المجلد 13، العدد رقم 17، 2017/06/01.
19. ذهبية، بلعيد، إسهامات ابتكارات الذكاء الاصطناعي في عصرنة تقنيات الدفع الالكتروني (التجربة الصينية نموذجاً)، مجلة المدبر، المجلد 09، العدد 03، 2022/12/29.
20. سعيداني محمد وآخرون، التكنولوجيا الحديثة للإعلام والاتصال ودورها في البنوك دراسة حالة الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط لولاية سيدي بلعباس، مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجاري، المجلد: 13، العدد رقم 01، 2020/07/28.

## قائمة المراجع

21. سفيان راخ وسعد قصري، أثر وسائل الدفع الالكترونية في تحسين ورفع جوده الخدمات المصرفية دراسة على عينه من الوكالات البنكية التجارية بالجلفة، مجله المقريزي للدراسات الاقتصادية والمالية، المجلد 8، العدد 1/1، 2024.
22. شقنان محمد، مساهمة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تفعيل وسائل الدفع الالكتروني - دراسة تحليلية لآراء عينة من حاملين البطاقة الذهبية لبريد الجزائر بالأغواط، جامعة عمار ثليجي بالأغواط، مجلة الامتياز لبحوث الاقتصاد والإدارة، المجلد 6، العدد 02، ديسمبر 2022.
23. عماد الدين بركات وآخرون، وسائل الدفع الالكترونية ودورها في تفعيل التجارة الالكترونية، مجلة القانون والتنمية المحلية، مخبر القانون والتنمية المحلية، ادار \_الجزائر، العدد 2، 2019.
24. عيسى مرزاق وآخرون، أهمية جودة الخدمة في تحقيق الرضا لدى العميل، مجلة الاقتصاد الصناعي، المجلد 07، العدد رقم 01، 2017/06/01.
25. فتيحة حسن هويدي وآخرون، دور البراعة التنظيمية في تحقيق الابتكار المستدام دراسة ميدانية بالجامعات المصرية، مجلة البحوث المالية والتجارية، المجلد 23، العدد رقم 3، يوليو 2022.
26. كاهنة جعدي، الابداع والابتكار كمدخل لتعزيز الفكر المفاوضاتي، جامعة البويرة، المجلة العلمية للحوار الاقتصادي، المجلد رقم 3، العدد رقم 1، 30 جوان 2024.
27. كردودي سهام، استخدام تكنولوجيا المعلومات كمدخل لتحسين عملية المراجعة التحليلية في المؤسسة الاقتصادية، مجلة أبحاث اقتصادية وإدارية، المجلد 9، العدد رقم 1، 2015/06/12.
28. محمد بن مهيريس وآخرون، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في جودة الخدمة دراسة على عينة من عملاء موبيليس، جامعة الاغواط، مجلة دراسات العدد الاقتصادي، المجلد 12، العدد 01، 2021/01/27.
29. مصطفى راتب حسن علي، تأثير الابتكار الرقمي على معالجه المدفوعات الإلكترونية نظره عامه على المخاطر القانونية، مجلة كلية الشريعة والقانون بتفهمنا الاشراف - دقهلية، العدد 26، 2023.
30. مغنية هواري، البعد الاقتصادي للابتكار والمقاول المبتكر على النمو الاقتصادي حسب رؤية A-J-Schumpeter، مجلة العلوم الاقتصادية، المجلد رقم 9، العدد رقم 9، ديسمبر 2014.
31. نور الدين احمد حسام الدين وشقراني محمد، دور الابتكار الرقمي في تحسين جودة خدمات المؤسسة (دراسة حالة تطبيق محطتي لمؤسسة سوقرال)، مجلة إدارة الاعمال ودراسات اقتصادية، المجلد 10، العدد 01، 2024/05/21.

32. هادف حيزية، نجاح وسائل الدفع الالكتروني في التحول الجوهري الى عمليات التفاعل مع التجارة الالكترونية، مجلة البحوث والدراسات العلمية، جامعة المدية، العدد 02، 2014.

المنشورات الالكترونية:

33. بريد الجزائر، تطبيق بريدي موب، نقلا على الموقع الالكتروني:  
[https://edcarte.poste.dz/adhesion\\_mobile.php](https://edcarte.poste.dz/adhesion_mobile.php), 24/04/2025.

34. صفحة فيسبوك الرسمية بريد الجزائر، تطبيق بريدي موب، الموقع الالكتروني:  
<https://www.facebook.com/algerieposteofficiel> .13/05/2025

المقابلات:

35. مقابلة شخصية مع السيد: زويدي جمال، رئيس مصلحة المالية، مديرية بريد الجزائر بولاية الوادي،  
2025/04/24، 09:30.

محاضرات:

36. حازم أحمد فروانة، جودة الخدمة، مطبوعة مقدمة لسنة أولى ماستر تسويق الخدمات، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة أبي بكر بالقائد، تلمسان، 2021.

المراجع باللغة الأجنبية:

37. Bo-chun Jung, Suk-ki Hong, Analysis of the Influence of Domestic Open Banking Quality Factors on Intention to Use, Journal of Internet Computing and Services, vol. 22, No 5, Korea, 2021.
38. Gloria Grandolini, Giancarlo Bruno, Innovation in Electronic Payment Adoption : The case of small retailers, world bank group, Switzerland, june 2016.
39. Jeon Soo Yong, Ha Kyu Soo, Factors of the Acceptance Affecting the e-Payment System : Focusing on service quality and social influence, Journal of the Korean Society of Industrial and Academic Engineering, Vol. 11, No. 9, Hoseo University, Korea, 2010.

40. Malte Krueger, Innovation in the Payment System and the Future of Money, The Future of Money: How the Digital Revolution is Transforming Currencies and Finance, 1st ed, Palgrave Macmillan Publishing, Germany, 2018.
41. O.P. AKadin, Development of a MALTI – Criteria Approach for the Selection of Sustainable Materials for Building Projects PLHD thesis, University Of Wolverhampton, UK,2011.
42. Robleh Ali, John Barrdear, Roger Clews and James Southgate: Innovations in payment technologies and the emergence of digital currencies, Quarterly Bulletin, Q3, Bank of England, England,2014.
43. Tomoki Yamamoto, Masayoshi Toma, Function of Electronic Money in Cashless Payment – Based on the Viewpoint of Link between Service Innovation and Point Program –, Wako University Research Bulletin, vol. 5, No 2, Japan, 2019.
44. Welat Kavak, Kalid Anwar, Technological Innovation in Mobile Payment Solutions A study on factors affecting the adoption rate of mobile payment solutions, Degree project in industrial engineering and management, KTH Royal institute of Technology, second cycle, Sweden 2019.
45. Włodzimierz Szpringer, Mariusz Szpringer, Innovations in Electronic payments: Development Trends, Management Problems, vol. 13, No3, University of Warsaw, Poland, June 2016.



الملحق 01: نموذج الاستبيان  
جامعة الشهيد حمه لخضر الوادي  
كلية: العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير  
قسم: علوم التسيير  
تخصص: إدارة أعمال  
إستمارة الإستبيان

الأخ الكريم، الأخت الكريمة ... السلام عليكم ورحمة الله تعالى وبركاته

في إطار بحث التخرج لنيل شهادة الماستر الذي بعنوان: أثر الابتكار في تحسين جودة خدمة تطبيقات وسائل الدفع الإلكتروني دراسة حالة تطبيق بريدي موب، حيث نحاول من خلال قياس كفاءة ودور تطبيق الابتكار في تحسين جودة خدمة تطبيقات وسائل الدفع الإلكتروني دراسة حالة تطبيق بريدي موب، لذا يرجى التكرم بمساعدتنا في الإجابة على أسئلة الاستبيان بكل صراحة وموضوعية، وكلنا أمل في أن تسهموا في إثراء هذا البحث، ونشكركم على حسن تعاونكم مؤكداً لكم، بأن بيانات الاستبيان سوف تستخدم فقط في مجال البحث العلمي. وتقبلوا منا فائق الاحترام والتقدير.

نرجو منكم قراءتها بتمعن ثم الإجابة عليها بوضع العلامة (X) في الخانة المناسبة.

المحور الأول: البيانات الشخصية

لا	نعم	هل سبق وأن استخدمت تطبيق بريدي موب ؟

أنثى	ذكر	الجنس

من 45 سنة وأكبر	من 35 إلى 44 سنة	من 25 إلى 34 سنة	أقل من 25 سنة	العمر

أرمل	مطلق	متزوج	أعزب	الحالة العائلية

أخرى	دارسات عليا	جامعي	ثانوي وما أقل	المستوى الدراسي

بطلال/ صاحب منحة	مهنة حرة	موظف	طالب	المهنة

من 3 سنوات وأكبر	من سنتين إلى 3	من سنة إلى سنتين	أقل من سنة	مدة التعامل بالتطبيق

أخرى	الانترنت	بريد الجزائر	الأصدقاء	كيف تعرفت على تطبيق بريدي موب؟

المحور الثاني: الابتكار في التطبيق

موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	المتغير المستقل: الابتكار في تطبيق بريدي موب	
					يمتاز تطبيق بريدي موب بتناسق الألوان.	الابتكار في التصميم
					واجهة التطبيق بسيطة وسهلة الاستخدام.	
					الايقونات والخانات ملائمة لشاشة الهاتف.	
					الخطوط والأشكال واضحة وجذابة .	
					يتيح تصميم التطبيق تحسين العرض والقراءة.	الابتكار في تحسين التفاعل
					تطبيق بريدي موب فعال ويلبي حاجاتي في القيام بمعاملات مالية.	
					في حالة وجود مشكلة يمكنني التواصل مع بريد الجزائر عبر التطبيق بسهولة.	
					الخدمات التعاملات المالية جد محدود.	
					التحكم التام في التطبيق بريدي موب من طرف بريد الجزائر يحد من إمكانية تطور التطبيق.	
					حساسة مجال الخدمات المالية يحد من فعالية تطبيق بريدي موب.	
					أرى ان هناك تطور في استخدام الناس لتطبيق بريدي موب.	
					يعمل بريد الجزائر على حل مشاكل المعاملات في التطبيق بريدي موب في أسرع وقت.	
					أجد صعوبة في استخدام تطبيق بريدي موب.	الابتكار في المرونة
					الانتقال بين واجهات التطبيق سهل وبسيط.	
					التطبيق يحتاج إلى تطوير وتحديث.	
					أجد صعوبة في التعامل مع نوافذ التطبيق .	
					يتوفر التطبيق على بيانات كافية تسهل عملية القيام بمعاملات المالية .	الابتكار في القابلية
					يتم القيام بمعاملات المالية بشكل جيد وسلس عبر تطبيق بريدي موب.	
					أحصل على جميع بيانات المعاملات والعروض المالية عبر التطبيق.	
					يساعد التطبيق على تسديد عدة فواتير منها (رصيد الهاتف ، الانترنت، وفواتير المياه) بشكل سلس.	
					تتم عملية التحويل والتسديد بسهولة عن طريق التطبيق .	
					المعلومات التي يقدمها بريد الجزائر عبر التطبيق يتم استحداثها باستمرار.	
					يقدم التطبيق خدمات مالية تتلائم مع احتياجات العملاء.	
					يتفاعل بريد الجزائر بطريقة إيجابية مع الملاحظات والنقائص والمقترحات الخاصة بتطوير التطبيق.	
					تطبيق بريدي موب آمن ولا يشكل أي تهديد على البيانات الشخصية والمالية.	الابتكار في الأمان
					تطبيق بريدي موب آمن من حيث برمجيات الاختراق والفيروسات.	
					يحافظ التطبيق على خصوصيات البيانات المالية.	
					التعاملات في بريدي موب تشكل تهديد على البيانات الشخصية والمالية..	
					سبق وأن تعرضت أو تعرض أشخاص تعرفهم للاحتيال من تطبيق بريدي موب يحتاج التطبيق إلى تشفير بعض البيانات.	

المحور الثالث: جودة خدمة تطبيق بريدي موب

موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	المتغير التابع: جودة خدمة تطبيق بريدي موب
					يقدم تطبيق بريدي موب خدمات مالية صحيحة دون أخطاء.
					عدم وجود مشاكل تقنية أو أخطاء متكرر في التطبيق.
					يقدم تطبيق بريدي موب خدمات سريعة ومتاحة باستمرار.
					يتم حل المشكلات التقنية للتطبيق بريدي موب بأسرع وقت.
					يساعد تطبيق بريدي موب على التخفيف من ضغط المعاملات المالية البريدية اليومية.
					يتميز تطبيق بريدي موب بسهولة الفهم والاستخدام.
					يساهم التطبيق في إتمام المعاملات المالية بسرعة ودون تعقيد.
					يقدم التطبيق معلومات دقيقة وموثوقة حول الخدمات البريدية.
					يوفر التطبيق إجراءات أمن كافية لحماية البيانات الشخصية والمالية.
					تصميم التطبيق خالي من التفاصيل أو الخيارات التي تؤثر على الاستخدام.
					الخصوصية والمعلومات الشخصية والمالية محمية في تطبيق بريدي موب.
					يقدم تطبيق بريدي موب وصل بإتمام كل تعامل.
					عند فشل إتمام عملية التعامل يقدم بريدي موب اشعار بذلك.
					أشعر أن هناك ابتكار فيما تطور بخدمات بريدي موب.

الملحق 02: معامل ألفا كرونباخ

ReliabilityStatistics		ReliabilityStatistics		ReliabilityStatistics	
Cronbach's Alpha	N of Items	Cronbach's Alpha	N of Items	Cronbach's Alpha	N of Items
,922	454	,810	454	,930	454

الملحق 03: اتجاهات إجابات العينة (متوسط الحسابي والأهمية نسبية)

Descriptive Statistics						
	N	Mean	Std. Deviation			
يقدم التطبيق خدمات مالية تتلاءم مع احتياجات العملاء.	454	4,12	,920			
يتفاعل بريد الجزائر بطريقة إيجابية مع الملاحظات والنقائص والمقترحات الخاصة بتطوير التطبيق	454	2,78	,557			
تطبيق بريدي موب آمن ولا يشكل أي تهديد على البيانات الشخصية والمالية.	454	4,23	,900			
تطبيق بريدي موب آمن من حيث برمجيات الاختراق والفيروسات.	454	4,11	,400			
يحافظ التطبيق على خصوصيات البيانات المالية.	454	4,21	,850			
التعاملات في بريدي موب تشكل تهديد على البيانات الشخصية والمالية.	454	3,24	,450			
سبق وأن تعرضت أو تعرض أشخاص تعرفهم للاحتيال من تطبيق بريدي موب	454	4,16	,910			
يحتاج التطبيق إلى تشفير بعض البيانات.	454	4,15	,601			
يقدم تطبيق بريدي موب خدمات مالية صحيحة دون أخطاء.	454	4,32	,697			
عدم وجود مشاكل تقنية أو أخطاء متكرر في التطبيق.	454	4,18	,822			
يقدم تطبيق بريدي موب خدمات سريعة ومتاحة باستمرار.	454	4,01	,890			
يتم حل المشكلات التقنية للتطبيق بريدي موب بأسرع وقت.	454	3,20	,753			
يساعد تطبيق بريدي موب على التخفيف من ضغط المعاملات المالية البريدية اليومية.	454	4,12	,895			
يمتاز تطبيق بريدي موب بتناسق الألوان	454	4,24	,850			
واجهة التطبيق بسيطة وسهلة الاستخدام	454	4,17	,870			
الايقونات والخانات ملائمة لشاشة الهاتف	454	3,123	,690			
الخطوط والاشكال واضحة وجذابة	454	3,163	,830			
يتيح تصميم التطبيق تحسين العرض والقراءة	454	4,24	,780			
تطبيق بريدي موب فعال ويلبي حاجاتي في القيام بمعاملات مالية	454	4,13	,700			
في حالة وجود مشكلة يمكنني التواصل مع بريد الجزائر عبر التطبيق بسهولة	454	2,21	,430			
الخدمات التعاملات المالية جد محدود	454	4,07	,730			
التحكم التام في التطبيق بريدي موب من طرف ابريد الجزائر يحد من إمكانية تطور التطبيق	454	3,03	,990			
حساسية مجال الخدمات المالية يحد من فعالية تطبيق بريدي موب	454	3,43	,687			
أرى ان هناك تطور في استخدام الناس لتطبيق بريدي موب	454	4,16	,530			

## الملاحق

يتميز تطبيق بريدي موب بسهولة الفهم والاستخدام.	454	3,55	,861	يعمل البريد الجزائر على حل مشاكل المعاملات في التطبيق بريدي موب في أسرع وقت	454	3,24	,640
يساهم التطبيق في إتمام المعاملات المالية بسرعة ودون تعقيد.	454	4,33	,694	أجد صعوبة في استخدام تطبيق بريدي موب.	454	2,23	,270
يقدم التطبيق معلومات دقيقة وموثوقة حول الخدمات البريدية.	454	4,33	,816	الانتقال بين واجهات التطبيق سهل وبسيط.	454	4,17	,720
يوفر التطبيق إجراءات أمن كافية لحماية البيانات الشخصية والمالية.	454	4,14	,835	التطبيق يحتاج إلى تطوير وتحديث.	454	4,21	,940
تصميم التطبيق خالي من التفاصيل أو الخيارات التي تؤثر على الاستخدام.	454	3,13	,838	أجد صعوبة في التعامل مع نوافذ التطبيق .	454	2,20	,650
الخصوصية والمعلومات الشخصية والمالية محمية في تطبيق بريدي موب.	454	4,19	,737	يتوفر التطبيق على بيانات كافية تسهل عملية القيام بمعاملات مالية	454	4,11	,820
يقدم تطبيق بريدي موب وصل بإتمام كل تعامل .	454	4,20	,841	يتم القيام بمعاملات مالية بشكل جيد وسلس عبر تطبيق بريدي موب.	454	4,18	,900
عند فشل إتمام عملية التعامل يقدم بريدي موب اشعار بذلك.	454	3,22	,765	أحصل على جميع بيانات المعاملات والعروض المالية عبر التطبيق.	454	4,26	,720
أشعر أن هناك ابتكار فيما تطور بخدمات بريدي موب.	454	3,01	,675	يساعد التطبيق على تسديد عدة فواتير منها (رصيد الهاتف ، الانترنت، وفواتير المياه) بشكل سلس.	454	4,16	,940
Valid N (listwise)	454	4,66	,158	تتم عملية التحويل والتسديد بسهولة عن طريق التطبيق .	454	3,18	,650
				المعلومات التي يقدمها بريد الجزائر عبر التطبيق يتم استحداثها باستمرار.	454	3,53	,820

Descriptive Statistics			
	Mean	Std. Deviation	N
التصميم	4,2366	,86743	454
التفاعل	4,1468	,85988	454
المرونة	4,1737	,76227	454
القابلية	4,1716	,99429	454
الأمان	4,2026	,76575	454
الابتكار	4,4516	,76267	454

الملحق 04: تحليل التباين (Anova)

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2,136	4	2,136	20,074	,000b
	Residual	3,830	43	,106		
	Total	5,966	47			
a. متطبيق بريدي موب Dependent Variable:						
b. الابتكار Predictors: (Constant),						

الملحق 05: الارتباط الخطي بين المتغير المستقل والمتغير التابع

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,589 <sup>a</sup>	,340	,326	3,58962
a. Predictors: (Constant), الابتكار				

## الملاحق

### الملحق 06: مصفوفة الارتباط بين متغيرات الدراسة

Correlations								
		الابتكار	التصميم	التفاعل	القابلية	المرونة	الامان	تطبيق بريدي موب
الابتكار	Pearson Correlation	1	,566	,532**	,200**	,170	,662**	,332**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	454	454	454	454	454	454	454
التصميم	Pearson Correlation	,566	1	,172	,113	,425**	,050	,566
	Sig. (2-tailed)	,003		,003	,003	,003	,003	,003
	N	454	454	454	454	454	454	454
التفاعل	Pearson Correlation	,532**	,172	1	,524**	,343*	,564**	,532**
	Sig. (2-tailed)	,001	,001		,001	,001	,001	,001
	N	454	454	454	454	454	454	454
القابلية	Pearson Correlation	,200**	,113	,524**	1	,248	,845**	,200**
	Sig. (2-tailed)	,201	,201	,201		,201	,201	,201
	N	454	454	454	454	454	454	454
المرونة	Pearson Correlation	,170	,425**	,343*	,248	1	,358*	,170
	Sig. (2-tailed)	,366	,366	,366	,366		,366	,366
	N	454	454	454	454	454	454	454
الامان	Pearson Correlation	,662**	,050	,564**	,845**	,358*	1	,662**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000		,000
	N	454	454	454	454	454	454	454
تطبيق بريدي موب	Pearson Correlation	,332**	,566	,532**	,200**	,170	,662**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	454	454	454	454	454	454	454

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (1-tailed). (2-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (1-tailed). (2-tailed).

### الملحق 07: معاملات الانحدار خطي البسيط

Coefficients <sup>a</sup>									
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Correlations		
		B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part
1	(Constant)	2,611	,346		7,536	,000			
	الابتكار	,383	,085	,598	4,480	,000	,598	,598	,598

a. Dependent Variable: تطبيق بريدي موب

الملحق 08: معاملات خط الانحدار المتعدد

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig
	B	Std. Error	Beta,		
(Constant)	,3923	,05540		7,078	,000
التصميم	,0205	,01412	,306	0,034	,003
التفاعل	,0367	,00796	,0532	3,773	,001
المرونة	,0679	,01183	,0694	5,778	,366
القابلية	,0546	,02813	,0855	0,122	,201
الامان	,0714	,01330	,0666	5,363	,000

الملحق 09: اختبار T للعينتين مستقلتين بالنسبة للجنس.

Group Statistics					
		N	Mean	f	sig
Valid	1,00	258	0,989	5,650	,223
	2,00	196	1,270	0,456	,504
	Total	454	100,0	100,0	

الملحق 10: اختبار التباين الأحادي (Anova) لمتغيرات الدراسة

ANOVA						
		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
الابتكار	Between Groups	,354	3	,177	,436	,650
	Within Groups	14,212	34	,406		
	Total	14,566	37			
تطبيق بريدي موب.	Between Groups	,672	3	,336	2,222	,123
	Within Groups	5,294	34	,151		
	Total	5,966	37			

## الملاحق

ANOVA						
		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
الابتكار	Between Groups	,125	3	,063	,152	,860
	Within Groups	14,441	34	,413		
	Total	14,566	37			
تطبيق بريدي موب.	Between Groups	,107	3	,053	,318	,729
	Within Groups	5,860	34	,167		
	Total	5,966	37			

ANOVA						
		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
الابتكار	Between Groups	1,329	3	,063	1,152	,729
	Within Groups	13,237	34	,413		
	Total	14,566	37			
تطبيق بريدي موب.	Between Groups	,846	3	,053	1,318	,153
	Within Groups	5,120	34	,167		
	Total	5,966	37			

ANOVA						
		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
الابتكار	Between Groups	,882	3	,294	,163	,639
	Within Groups	13,684	34	,402		
	Total	14,566	37			
تطبيق بريدي موب.	Between Groups	,212	3	,071	,312	,045
	Within Groups	5,754	34	,169		
	Total	5,966	37			

ANOVA						
		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
الابتكار	Between Groups	,223	3	,074	,163	,639
	Within Groups	15,210	34	,275		
	Total	15,443	37			
تطبيق بريدي موب.	Between Groups	,114	3	,046	,312	,048
	Within Groups	5,632	34	,169		
	Total	5,764	37			