

جامعة قاصدي مرباح - ورقلة -  
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية  
قسم: علوم الإعلام والاتصال



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي

الميدان: العلوم الإنسانية

الشعبة: علوم الإعلام و الاتصال

التخصص: اتصال جماهيري و الوسائط الجديدة

الموضوع:

دور الخدمات الإلكترونية في تحسين المعاملات المالية  
دراسة ميدانية بمؤسسة اتصالات الجزائر (الوكالة التجارية) بولاية تڤرت

من إعداد الطالبان:

بن قطران سمية

حنونة جمعة

تحت إشراف:

الزاوي محمد الطيب

تاريخ المناقشة: 2022/06/14

لجنة المناقشة مكونة من السادة:

د/ قانة مسعود

د / الزاوي محمد الطيب

د/ لغوتي زيان

(أستاذ محاضر، جامعة ورقلة )

(أستاذ محاضر ، جامعة ورقلة )

(أستاذ محاضر ،جامعة ورقلة)

رئيسا

مشرفا و مقررا

مناقشا

السنة الجامعية: 2021-2022

جامعة قاصدي مرباح - ورقلة -

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم: علوم الإعلام والاتصال



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي

الميدان: العلوم الإنسانية

الشعبة: علوم الإعلام و الاتصال

التخصص: اتصال جماهيري و الوسائط الجديدة

الموضوع:

دور الخدمات الإلكترونية في تحسين المعاملات المالية  
دراسة ميدانية بمؤسسة اتصالات الجزائر (الوكالة التجارية) بولاية تقرت

من إعداد الطالبان:

بن قطران سمية

حنونة جمعة

تحت إشراف:

الزاوي محمد الطيب

تاريخ المناقشة: 2022/06/14

لجنة المناقشة مكونة من السادة :

رئيسا

(أستاذ محاضر، جامعة ورقلة )

د/ قانة مسعود

مشرفا و مقررا

(أستاذ محاضر ، جامعة ورقلة )

د / الزاوي محمد الطيب

مناقشا

(أستاذ محاضر ،جامعة ورقلة)

د/ لغوتي زيان

السنة الجامعية: 2021-2022

## الإهداء

إلى منبر العلم و المعرفة و مدرسة التربية و الأخلاق الأولى...والوالدين الكريمين إلى من إنتظر هذه اللحظات و بذل الغالي و النفيس أياماً و سنوات إلى من تراود مسامعنا عباراته ، و من تتحسس أناملنا مصافحة يداه ، و تلمس تضاريس وجهه،ومن تشعر روحي بوهج حبه و عطفه،إلى روح والدي الطاهرة سائلتاً الله عز و جل له الرحمة و المغفرة و أن يسكنه الفردوس الأعلى صحبة النبي و الشهداء و الصحابة و الصديقين وحسن أولئك رفيقاً،و إلى من تترقب عودتنا ، و نذرت عمرهما في أداء رسالة صنعوها من أوراق الصبر ، و طرزوها في ظلام الدهر على سراج الأمل بلا فتور أو ملل من أجل فرحتنا ، و لم تبخلنا بالدعاء إلى والدتنا الغاليتان أطال الله عمرهما و قدرنا على طاعتهما. وإلى من أنستنا غربتنا في دراستنا و شاركتنا همومنا تذكراً و تقديرأ إلى من سارتا معنا نحو الحلم...خطوة بخطوة بذرناه معاً...و حصدها معاً و سنبقى معاً...بإذن الله إلى سند ظهرنا و عزوتنا و رياحين حياتنا إخوتنا و أخواتنا،جمعنا الله و إياكم على حبه و طاعته،و قدرنا على رضاه ثم رضاء والدينا. و إلى جميع أصدقائنا و رفاقنا ممن تزخر ذاكرتنا بمواقفهم المشرفة و صحبتهم المثمرة إلى كل من ساعدنا في مسيرتنا العلمية و في إنجاز هذا العمل. مع فائق التقدير و الاحترام نهديكم رسالتنا هذه

\*سمية-جمعة\*

## شكر و تقدير

نتقدم بجزيل التشكرات و أسمى معاني التقدير و الاحترام إلى الأستاذ الدكتور : الزاوي

محمد الطيب على توجيهاته القيمة و نصائحه السديدة و جميل صبره معنا و سعة باله التي

واكبة هذا العمل الأكاديمي منذ بدايته إلى غاية نهايته ،فنعم الأستاذ الذي لن ننس فضله

علينا ،فأدأمه الله لنا بعمله و حسن خلقه ،و لأفراد عائلته الموقرة . و أنه من دواعي سرورنا

أن نتقدم بوافر الشكر و التقدير إلى مؤسسة اتصالات الجزائر بتقرت.و من جوهر الواجب

أن نتقدم بالشكر الجزيل إلى قامات العلم و المعرفة ،و الذين رفعوا على كاهلهم أمانة العلم

و التعليم،و النهوض و الرقى بموارد الأمة البشرية و الإدارية أساتذتنا بكلية علوم الإعلام و

الاتصال و الطلبة،و الأساتذة المحكمين لأدوات القياس ،و إلى كل من قدم لنا النصح و

التوجيه ،و مد لنا يد العون في إنجاح هذه الدراسة. و لا يفوتنا أن نشكر جامعة قاصدي

مرباح بورقلة الإدارة و العمال لما بذلوه من جهود في سبيل إنجاح المسيرة التعليمية .

و ختاماً نتمنى من الله عز و جل أن تكون دراستنا محل قبوله و عون لعبادته و نفع

الله بها البلاد و العباد.

## الملخص الدراسة

تهدف الدراسة إلى إبراز دور الخدمات الإلكترونية في تسهيل و تسريع المعاملات المالية بمؤسسة اتصالات الجزائر حيث تم الاعتماد على أسلوب العينة العرضية، حيث بلغ عددهم (150) مفردة .

واعتمدنا في الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي وذلك باستعمال أداة استبيان لجمع البيانات من المبحوثين، وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها:

- الوصول إلى خدمة المعاملات المالية بشكل سهل و غير مكلف.
- تمكن الزبائن بضغطة واحدة من دفع الفاتورة الإلكترونية خاصة كانت ثابتة من حيث الشكل.
- من أهم ما ميز الخدمات الإلكترونية في التسهيل و التسريع في إنجاز المعاملات المالية، و توفير الوقت و الجهد.
- ساهمت الخدمة الإلكترونية في سير المعاملات المالية و ذلك من خلال مراسلة المؤسسة لزبائنهم بموعد تسديد الفاتورة الإلكترونية عن طريق البريد الإلكتروني و الزبون بدوره يتوجه إلى التطبيق و يقوم بتسديدها.

**الكلمات المفتاحية:**

**الخدمات الإلكترونية، المعاملات المالية.**

## Summary of the study

The study aims to highlight the role of electronic services in facilitating and accelerating financial transactions at the Algiers Telecommunications Corporation, where the occasional sample method was relied upon, numbering (150) individual.

In the study, we relied on the descriptive analytical approach using a questionnaire tool to collect data from the surveyors, and the study reached a range of results, the most important of which are:

Access to financial transactions service is easy and inexpensive.

- Customers were able with one click to pay the electronic invoice, especially if it was in shape.
- One of the most important advantages of electronic services in facilitating and accelerating the completion of financial transactions, and saving time and effort.
- The electronic service contributed to the conduct of financial transactions through the organization's correspondence with its customers when to pay the electronic invoice by e-mail and the customer in turn goes to the application and pays it.

KEYWORDS:

ELECTRONIC SERVICES, FINANCIAL TRANSACTIONS

## فهرس المحتويات

رقم الصفحة	قائمة المحتويات
I	الشكر والعرهان
II	إهداء
III	ملخص الدراسة
IV	فهرس المحتويات
VII	قائمة الجداول
VII	قائمة الأشكال
أ - ب	مقدمة
<b>الفصل الأول: الإطار المنهجي</b>	
2	تمهيد
3	إشكالية الدراسة
4	التساؤلات
5	فرضيات الدراسة
6-5	أهمية الدراسة وأهدافها
7	أسباب اختيار الموضوع
11-8	مصطلحات الدراسة
12	منهج الدراسة
13	أدوات جمع البيانات
14	مجتمع الدراسة
14	العينة المختارة
15	حدود الدراسة
19 - 15	الدارسات السابقة
19	مقاربة النظرية

23	صعوبات الدراسة
24	خلاصة الفصل
<b>الفصل الثاني : الإطار التطبيقي</b>	
26	تمهيد
27	المبحث الأول :تقديم عام لمؤسسة اتصالات الجزائر
30 -28	المطلب الأول : نبده عن شركة اتصالات الجزائر
31	المطلب الثاني : مخطط التنظيمي لوكالة المبيعات
38 -32	المطلب الثالث :مهام الموظفين بمؤسسة اتصالات الجزائر
38	المبحث الثاني : تحليل وتفسير بيانات الدراسة
39-38	المطلب الأول : صدق ثبات الأداة
60 -39	المطلب الثاني: تحليل وتفسير النتائج
62-60	المطلب الثالث: النتائج العامة لدراسة
63	خلاصة الفصل الثاني
65 -64	الخاتمة
68 -66	قائمة المراجع
69	الملاحق



## فهرس الجداول

الصفحة	الجدول	رقم الجدول
39	نتائج ثبات الاستبيان	1
39	توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس	2
40	توزيع أفراد العينة حسب متغير السن	3
42	توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي	4
43	عملية سحب وإيداع الأموال أو دفع مقابل خدمة معينة كدفع فاتورة الإنترنت في إطار ما يسمح به القانون	5
43	مهام المعاملات المالية الإلكترونية في اتصالات الجزائر هي دفع الفاتورة الإلكترونية	6
44	طريقة الدفع المفضلة لدى الزبون	7
45	طريقة الدفع المفضلة لزبون من ناحية دفع فاتورة الإنترنت أو الهاتف	8
46	مدى رضا الزبون على الخدمات الإلكترونية الخاصة بالمعاملات المالية في اتصالات الجزائر	9
47	مدى رضا الزبون على الخدمات الإلكترونية التي قدمت له	10
48	الخدمات الإلكترونية الخاصة بالمعاملات المالية في اتصالات الجزائر تقدم بطريقة مقبولة	11
50	الثقة في الخدمات الإلكترونية الخاصة بالمعاملات المالية المقدمة من طرف اتصالات الجزائر	12
52	الخدمات الإلكترونية الخاصة بالمعاملات المالية تلبى حاجيات ورغبات الزبون	13

53	الخدمات الإلكترونية الخاصة بالمعاملات المالية تلبية حاجيات ورغبات الزبون	14
54	الخدمات الإلكترونية التي إستخدمها الزبون كانت مفيدة له	14
55	تقييم الخدمات الإلكترونية الخاصة بالمعاملات المالية من حيث الجودة	15
56	يملك العاملون بمؤسسة اتصالات الجزائر معلومات دقيقة حول الخدمات الإلكترونية الخاصة بالمعاملات المالية التي تقدمه مؤسستهم	16
57	طبيعة المشاكل التي واجهت الزبون عند استخدام الخدمات الإلكترونية الخاصة بالمعاملات المالية التي تقدمه اتصالات الجزائر	17
58	الشعور بالارتياح والأمان لزبون عند تعامله بوسائل الدفع الإلكترونية	18
59	يوجد ضعف في البنية القانونية والتشريعية السائدة التي توفر المناخ الملائم للخدمات الإلكترونية المتعلقة بالمعاملات المالية في الجزائر	19
59	يوجد تشدد في السياسات الضريبية التي تفرض على أداء الخدمات والمعاملات الإلكترونية الخاصة بالمعاملات المالية	20

## فهرس الأشكال

الصفحة	العبارة	رقم الشكل
31	الهيكل التنظيمي لوكالة المبيعات	1
40	توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس	2
41	توزيع أفراد العينة حسب متغير السن	3
43	توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي	4
43	عملية سحب وإيداع الأموال أو دفع مقابل خدمة معينة كدفع فاتورة الإنترنت في إطار ما يسمح به القانون	5
44	مهام المعاملات الإلكترونية هي دفع الفاتورة الإلكترونية	6
45	طريقة الدفع المفضلة للزبون	7
46	طريقة الدفع المفضلة للزبون من ناحية دفع فاتورة الإنترنت أو الهاتف	8
47	مدى رضا الزبون عن الخدمات الإلكترونية الخاصة بالمعاملات المالية في اتصالات الجزائر	9
48	مدى رضا الزبون عن الخدمات الإلكترونية التي قدمت له	10
49	الخدمات الإلكترونية الخاصة بالمعاملات المالية في اتصالات الجزائر تقدم بطريقة مقبولة	11
51	الخدمات الإلكترونية الخاصة بالمعاملات المالية المقدمة من طرف اتصالات الجزائر	12
52	الخدمات الإلكترونية الخاصة بالمعاملات المالية التي تلبى حاجيات ورغبات الزبون	13

53	الخدمات الإلكترونية التي إستخدمها الزبون كانت مفيد له لإتمام معاملته المالية مع اتصالات الجزائر	14
54	تقييم الخدمات الإلكترونية الخاصة بالمعاملات المالية من حيث الجودة	15
55	يملك العاملون بمؤسسة اتصالات الجزائر معلومات دقيقة حول الخدمات الإلكترونية الخاصة بالمعاملات المالية التي تقدمه مؤسستهم	16

57	طبيعة المشاكل التي واجهت الزبون عند استخدام الخدمات الإلكترونية الخاصة بالمعاملات المالية التي تقدمها اتصالات الجزائر	17
58	الشعور بالارتياح والأمان لزبون عند تعامله بوسائل الدفع الإلكتروني	18
58	يوجد ضعف في البنية القانونية والتشريعية السائدة التي توفر المناخ الملائم للخدمات الإلكترونية المتعلقة بالمعاملات المالية في الجزائر	19
59	يوجد تشدد في السياسات الضريبية التي تفرض على أداء الخدمات والمعاملات الإلكترونية الخاصة بالمعاملات المالية	20

قائمة المختصرات
باللغة العربية:
ط: طبعة
د،ط: دون طبعة
د،س: دون سنة
د،ن: دون ناشر
د،ت: دون ترقيم
م ا ج: مؤسسة اتصالات الجزائر

# مقدمة



## مقدمة عامة

مما لا شك فيه أن الإدارة هي الجزء المنظم للحياة البشرية عملياً، حيث تنطوي على مجموعة من الوظائف هي: التخطيط و التنظيم والتوجيه و الرقابة و تتسم هذه الوظائف بالتشابك و التداخل ، و من حيث الغايات فهي تعمل على استثمار القوى البشرية و الإمكانيات المادية المتاحة من أجل الوفاء بمتطلبات المؤسسة و الفرد.

و كنتيجة لظهور الثورة المعلوماتية تولدت العديد من الاكتشافات و التكنولوجيات الحديثة التي كان لها الأثر البالغ على الجانب البشري و التقني و الإداري ،فتولد ما يسمى بالإدارة الخدمية الإلكترونية التي من ضمن مهامها المعاملات المالية كدفع الفاتورة إلكترونياً ، و هاته الأخيرة التي تعتمد على التكنولوجيا الرقمية ما يجعل عملها يتحول من ورقي تنظيمي إلى إلكتروني شبكي ، كما أن مفهومي الزمان و المكان ينتفيان و لا يصبح لهما أدنى تأثير على مجريات العمل الإداري . حيث تلعب المعاملات المالية دوراً هاماً و مميزاً، الأمر الذي يتطلب من المؤسسات المالية فهم و تحسين جودة الخدمات المالية المقدمة ، و دراسة توقعات وإدراكات العملاء لجودة الخدمات.

إن تزايد الاهتمام بجودة الخدمات الإلكترونية سواء بالنسبة للمؤسسات المالية أو العميل تعتبر هي الأداة الفعالة لتحسين و معرفة مستوى الخدمات المقدمة و المتوقعة من الزبائن ، و أن جودة الخدمة الإلكترونية لها تأثيرات على مواقف رضا العملاء.

و الجزائر كغيرها من الدول اعتمدت على تطبيق الإدارة الإلكترونية في تحسين معاملاتها المالية و خصصت لها مواقع و تطبيقات ، وقد تم اختيار مؤسسة اتصالات الجزائر (الوكالة التجارية) بتقترح كنموذج لعملية دفع فواتير الهاتف و الانترنت بهدف إبراز دور الخدمات الإلكترونية في تسهيل و تسريع معاملاتها المالية بالنسبة لزبائنهم.

و قد اعتمدنا في دراستنا هاته على الخطة التالية:

**الفصل الأول:** يضم هذا الفصل الإطار المنهجي للدراسة بداية من طرح الإشكالية و التساؤلات الفرعية للدراسة، ثم صياغة الفرضيات ، ثم أهمية الدراسة و أهدافها ، تليها أسباب إختيار الموضوع و مصطلحات الدراسة ، ليتم بعدها تحديد منهج الدراسة و أدوات جمع البيانات ، ثم أوردنا مجتمع الدراسة و العينة المختارة ، فحدود الدراسة و الدراسات السابقة ، و أخيراً صعوبات الدراسة.

**الفصل الثاني:** يضم هذا الفصل الإطار التطبيقي و المتمثل في الدراسة الميدانية بمؤسسة اتصالات الجزائر (الوكالة التجارية) بولاية تفرت حيث سنقدم التعريف بالمؤسسة محل الدراسة و عرض الهيكل التنظيمي لوكالة المبيعات و مهام الموظفين ، و سنعرض الأساليب المنهجية للدراسة للوصول الى النتائج المراد الوصول إليها.



# الفصل الأول: الإطار المنهجي

- ✓ إشكالية الدراسة
- ✓ تساؤلات الدراسة
- ✓ فرضيات الدراسة
- ✓ أهمية الدراسة و أهدافها
- ✓ أسباب اختيار الموضوع
- ✓ مصطلحات الدراسة
- ✓ منهج الدراسة
- ✓ أدوات جمع البيانات
- ✓ مجتمع الدراسة
- ✓ العينة المختارة
- ✓ حدود الدراسة
- ✓ الدراسات السابقة
- ✓ المقاربة النظرية
- ✓ صعوبات الدراسة

## تمهيد:

يضم هذا الفصل الإطار المنهجي للدراسة بداية من طرح الإشكالية و التساؤلات الفرعية للدراسة، ثم صياغة الفرضيات ، ثم أهمية الدراسة و أهدافها ، تليها أسباب اختيار الموضوع و مصطلحات الدراسة ، ليتم بعدها تحديد منهج الدراسة و أدوات جمع البيانات ، ثم أوردنا مجتمع الدراسة و العينة المختارة ، فحدود الدراسة و الدراسات السابقة ، المقرب النظري و أخيراً صعوبات الدراسات



## 1. إشكالية الدراسة:

شهد العالم في السنوات الأخيرة تطوراً ملحوظاً في شتى المجالات العلمية والتكنولوجية، حيث تلعب تقنية المعلومات عموماً، والخدمات الإلكترونية والاتصالات خصوصاً، دوراً فعالاً في ترسيخ مفهوم التنمية حيث عززت من أنشطة البحث و التطور لتحسين أداء المؤسسات الحكومية و الخاصة ، و قادت إلى استحداث أنماط إدارية و مؤسسية جديدة كالمدن الرقمية، كما حفزت النمو الاقتصادي و ساهمت في وضع الخطط و البرامج التي تهدف إلى التحول نحو المجتمع المعلوماتي "1 و ذلك راجع إلى الدور المهم و الرئيسي الذي لعبته شبكة الانترنت في عمليات تقديم الخدمات الإلكترونية ،حيث تمثل هذه الأخيرة " أهمية كبيرة في حياة الأفراد كما لها أثر بالغ الأهمية من حيث أنها وفرت لنا الكثير من الجهد و الوقت التي كانت تتطلبها الإجراءات اليدوية للحصول على هذه الخدمات بشكل عادي من قضاء وقت طويل في طوابير الانتظار مع عدم وجود العمل و حدوث العديد من الأخطاء بالإضافة إلى تحمل عناء النقل والمواصلات .

رغم ذلك إلا أن هذه الخدمات عملت على إلغاء جميع هذه المظاهر السلبية "2، وعملت على إدخال البرمجة المعلوماتية داخل نسق الإدارة ،فقد أصبح الاعتماد على تقنية المعلومات و الاتصالات أحد الركائز المهمة التي تنطلق منها الإدارة الحديثة ، و بالتالي التحول نحو الإدارة الإلكترونية كمفهوم يعبر عن السرعة والتفاعل و تحسين العلاقة مع المواطن من خلال تسهيل عملية الاتصال ،و تقديم خدمات عمومية إلكترونية.

<sup>1</sup> وزارة البيئة والمياه و الزراعة: دور الخدمات الإلكترونية للوزارة في تحقيق أهداف التنمية المستدامة 25 جاتفي 2022، 20:30  
<https://www.mosoah.com>

<sup>2</sup> موقع تعبير: بحث كامل عن الخدمات الإلكترونية pdf، 7ديسمبر 2020، 23:00  
<https://tabir.com>

كما أن من أهم هذه الخدمات التي لقت اهتماما هي المعاملات المالية نظرا لأهميتها البالغة و الجزائر كغيرها من الدول تسعى جاهدة وراء التغيير في مجال سحب وإيداع الأموال في ظل التطور الكبير في مجال تكنولوجيا الإعلام و الاتصال بغية تحقيق جملة من الأهداف منها عصنة إدارات المعاملات المالية و تقريبها من المواطن من خلال تجسيد الخدمات الإلكترونية في كافة القطاعات و الإدارات العمومية ، و هذا ما جعلنا نطرح السؤال التالي :

- ما هو دور الخدمات الإلكترونية في تحسين المعاملات المالية بمؤسسة اتصالات

الجزائر(الوكالة التجارية) بتقرت من وجهة نظر زبائنها؟

## 2.تساؤلات الدراسة:

كما انبثقت عن سؤال الإشكالية تساؤلات جزئية كانت كالآتي :

1/ كيف يتعامل زبائن اتصالات الجزائر مع هذه المؤسسة مالياً ؟

2/ ما هي القيم المدركة من تطبيق الخدمات الإلكترونية في تحسين المعاملات المالية بمؤسسة اتصالات

الجزائر (الوكالة التجارية) بتقرت ؟

3/ هل هناك عوائق تحول دون تطبيق المعاملات المالية باعتبارها خدمة من الخدمات الإلكترونية بين

مؤسسة اتصالات الجزائر و الزبائن؟

### 3. فرضيات الدراسة:

في بحثنا هذا وضعنا فرضيات تجيب على الإشكال العام المطروح و كانت الفرضية العامة

للبحث على النحو التالي:

يبرز دور الخدمات الإلكترونية في تسهيل المعاملات المالية بمؤسسة اتصالات الجزائر. و عليه تفرعت إلى

فرضيات جزئية :

1/ أغلب زبائن اتصالات الجزائر يكتفون بدفع فواتير الهاتف و الانترنت بطريقة إلكترونية كمعاملات

مالية بينهم و بين هذه المؤسسة.

2/ أن تطبيق الخدمات الإلكترونية في المؤسسة يؤدي إلى سهولة الاستخدام وتلبية حاجات و رغبات

الزبائن بالإضافة أنها مفيدة لإتمام معاملاتهم المالية .

3/ توجد عوائق تحول دون تطبيق المعاملات المالية باعتبارها خدمة من خدمات الإلكترونية بين مؤسسة

اتصالات الجزائر و الزبائن أهمها: مشاكل في أمن و سرية المعلومات.

### 4. أهمية الدراسة وأهدافها:

#### أ- أهمية الدراسة:

أن أهمية الدراسة تنبع من أهمية الموضوع في حد ذاته بالإضافة إلى أن أغلب الدراسات

تناولت هذا الموضوع في المجال الاقتصادي (الخدمات الإلكترونية) و الشريعة والقانون (المعاملات

المالية)، أما نحن فندرس الموضوع من خلال مقاربات إعلامية اتصالية، كما تكتسي هذه الدراسة أهميتها

في كونها تطرق موضوعا قل تناوله،ضف إلى ذلك إثراء مكتبة الجامعة بالبحوث العلمية و فتح المجال للعديد من الطلبة للبحث و التعمق في الموضوع،أما الأهمية العملية فنلتمسها في تناولها علاقة في غاية الأهمية وهي دور الخدمة الإلكترونية في تحسين المعاملات المالية، فموضوع الخدمة الإلكترونية يتسم بالحدائة كما أن تحسين مستوى المعاملات المالية أصبحت حاجة ضرورية في حياتنا اليومية،زد إلى ذلك من غير الممكن بناء اقتصاد قوي دون توفر خدمة جيدة،و بالتالي فإن موضوعنا يعد من المواضيع المعاصرة، أيضاً يكتسي موضوع دراستنا كذلك أهمية بالغة في كون خدمة الإدارة الإلكترونية ألغت التعامل بأسلوب التقليدي و عملت على العمل بأسلوب الإلكتروني من أجل تلبية رضا و رغبات الزبائن.

## ب- أهدافها:

- تعد هذه الدراسة من بين الدراسات التي تبحث في موضوع استخدام تطبيقات الخدمات الإلكترونية في تحسين المعاملات المالية عموما و مؤسسة اتصالات الجزائر (الوكالة التجارية) بولاية تقرت خصوصا ،و نستطيع حصر أهداف الدراسة في النقاط التالية :
- إبراز دور الخدمات الإلكترونية في تسهيل و تسريع المعاملات المالية بمؤسسة اتصالات الجزائر.
  - التعرف على الكيفية التي يتعامل بها زبائن اتصالات الجزائر مع هذه المؤسسة مالياً.
  - إدراك أن تطبيق الخدمات الإلكترونية في المؤسسة يؤدي إلى سهولة الاستخدام و تلبية حاجات و رغبات الزبائن بالإضافة إلى أنها مفيدة لإتمام معاملاتهم المالية.

- استكشاف العوائق التي تنجم دون تطبيق المعاملات المالية باعتبارها خدمة من الخدمة الإلكترونية بين مؤسسة اتصالات الجزائر و الزبائن.

- الكشف عن مساهمة تطبيق الخدمة الإلكترونية في تسريع وتيرة انجاز الأعمال .

## 5. أسباب اختيار الموضوع :

### أ- الأسباب الموضوعية :

- القيمة العلمية لموضوع الدراسة ،بالإضافة إلى حدائته باعتبار أن الخدمة الإلكترونية تعد نموذجاً لتكنولوجيا العصر في مراكز الإدارات العمومية وبالتالي موضوعنا يعد متماشياً مع تطور التكنولوجيا الحديثة للإعلام والاتصال .
- محاولة التعرف على اثر استخدام تطبيقات الخدمة الإلكترونية باعتبارها نموذجاً لتكنولوجيا العصر في المؤسسات المالية.

### ب- الأسباب الذاتية :

- رغبتنا الذاتية و ميولنا الشخصي لدراسة هذا الموضوع.
- رغبتنا في التعرف على مدى مواكبة المؤسسات المالية للتطور التكنولوجي الحاصل في العالم .
- "نحن كمواطنين نتعامل مع الإدارة ،حيث أصبحت هذه الأخيرة في الوقت الراهن تزودنا بخدمات إلكترونية فمن هنا أردنا استكشاف هذا الموضوع من منظور الفضول العلمي"<sup>3</sup>.

<sup>3</sup> بن عمر سميرة و آخرون:أثر الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية برنامج الوسيط الإلكتروني نموذجاً :دراسة حالة:الملحقة المحلية للتشغيل "مقارين"بولاية ورقلة،مذكرة مقدمة لإستكمال متطلبات شهادة ليسانس LMD،إعلام و اتصال ،قسم علوم الإعلام و اتصال ،كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية،جامعة قاصدي مرباح ورقلة،2020/2019،ص 06.



## 6. مصطلحات الدراسة:

لا بد من التعريف بمصطلحات الدراسة و التي تكمن في الكلمات المفتاحية الأساسية التالية:  
الخدمة الإلكترونية، المعاملات المالية.

### 1- الخدمة الإلكترونية: هي لقاء مقدم الخدمة و المستهلك ،بمعنى لقاء بين مقدم الخدمة (أي

شركة)و المستهلك، حيث تختلف عن اللقاءات المادية التقليدية المعروفة في مجالات التسويق التقليدية، نظرا لغياب موظفي المبيعات و غياب العناصر المادية التقليدية ، و خدمة العملاء فيها ذاتية.<sup>4</sup>

كما تعرف على أنها : "أحد أوجه الاستفادة من تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات المتطورة في القيام ببعض الخدمات و الإجراءات ،فهي مجموعة من الأفعال، الجهود، الأداء الذي يمكن نقله باستخدام تكنولوجيا المعلومات ،ليشمل هذا المفهوم خدمات البيع و الشراء ،خدمات العملاء المؤسسات ،خدمات توصيل المنتجات للمستهلكين إلى المنازل ،للتضمن الخدمات الإلكترونية ،بذلك ثلاثة عناصر أساسية هي :

- القيام بتقديم الخدمات.

- إست لام الخدمات.

- خدمات توصيل.<sup>5</sup>

<sup>4</sup> صلاح الدين مفتاح سعد الباهي: أثر جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية على رضا الزبائن :دراسة ميدانية على البنك الإسلامي الأردني في عمان -الأردن، قدمت هذه الرسالة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال ،قسم إدارة الأعمال ،كلية الأعمال ،جامعة الشرق الأوسط MEU،الأردن،أيار/2016، ص27

<sup>5</sup> أميرة بدر الوجود: بحث عن الخدمات الإلكترونية، الموسوعة العربية الشاملة، نشر في 12 ديسمبر 2019، [د،ت].

\* و تعرف كذلك على أنها: "خدمة العملاء القائمة على الانترنت و خدمة إدارة الحسابات عبر الانترنت و بالتناوب كمفهوم شامل يركز على الخدمة.<sup>6</sup>

\* تشير أيضا إلى تقديم الخ (ESD) و تعبير مثل "مركز الخدمة الشامل" الذي يتم تلبية احتياجات المواطنين من خلال اتصال واحد مع الحكومة، و يتمثل التحدي الإستراتيجي في تقديم خدمات عالية الجودة للمستخدمين و فعالية التكلفة.

\* هي الخدمات المقدمة للعملاء من خلال الرقمية.

\* هي التي يتم تقديمها عبر أدوات عبر الانترنت، حيث يستفيد كل من مقدمي الخدمة و العملاء من استخدام الخدمات الإلكترونية.<sup>7</sup>

التعريف الإجرائي: الخدمة الإلكترونية: تعني ما تقدمه المؤسسة المالية بشكل آلي للزبائن كخدمة معرفة الرصيد و غيرها من الخدمات باستخدام التكنولوجيا و تطبيقات الانترنت.

## 2- المعاملات المالية:

### 1/ تعريف المعاملات لغة و إصطلاحاً:

\* المعاملات لغة: جمع معاملة، و مصدرها عامل، و عاملت الرجل أعامله معاملة: إبدأً ساومته في العمل، و العين و الميم و اللام أصل واحد صحيح، و هو عام في كل فعل يفعل.

<sup>6</sup> ضحى حمادة: تعريف الخدمات الإلكترونية، 08 نوفمبر 2020، 06:10، [د، ت]

<https://www.almrsal.com>

<sup>7</sup> ضحى حمادة: نفس المرجع السابق، [د، ت].

\* وفي الاصطلاح: يقصد بها الأحكام الشرعية المنظمة لتعامل الناس في الأموال، سواء كانت تلك التعاملات على سبيل المعاوضة: كالبيع والإجارة ونحوهما، أو على سبيل التبرع: كالهبة والعطية والرهن والحالة و غيرهما.<sup>8</sup>

## 2/ تعريف المالية لغة و إصطلاحاً:

\*المالية لغة: مأخوذة من المال، و هو ما ملكته من جميع الأشياء ، و مال الرجل يمول و يمال مولاً؛ إذا صار ذا ما، و تصغيره مويل ، و هو رجل ماله، و تموله مثله موله غيره، و ملته أعطيته المال.

و قيل: الميم و الواو و اللام كلمة واحدة، و هي تمول الرجل، أحد مالاً و مال يمال، أي: كثر ماله.

\*المال اصطلاحاً: يمكن إجمال أقوال الفقهاء في تعريف المال في اتجاهين بارزين:

الاتجاه الأول: الحنفية: قال السر خسي: "و المال: أسم لما هو مخلوق لإقامة مصالحنا به، ولكن باعتبار صفة التمول و الإحراز"، و في موضع آخر وضع هذا المفهوم أكثر فقال: "ما صح إحرازه على قصد التمول"

الاتجاه الثاني: الجمهور من المالكية و الشافعية و الحنابلة:

قال الشاطبي: "و أعني بالمال: ما يقع عليه الملك و يستبد به المالك عن غيره، إذا أخذه من وجهه، و

يستوي في ذلك الطعام و الشراب و اللباس على اختلافها، و ما يؤدي إليها من جميع الممتلكات"

و قال الشافعي: "لا يقع أسم المال إلا على ما له قيمة يباع بها، و تلزم متلفه و إن قلت، و ما لا يطرحه

الناس مثل الفلس و ما أشبه ذلك".

<sup>8</sup> إبراهيم بن علي بن محمد السفياتي: ضوابط المعاملات المالية عند الفقهاء (مجلة الدراسات الإسلامية و البحوث الأكاديمية: العدد 71)، كلية الشريعة، جامعة تبوك بالمملكة العربية السعودية، ص83/84.

و قال ابن قدامة: هو- أي: المال - ما فيه منفعة مباحة لغير ضرورة". و يتضح مما سبق أن الفرق بين

مسلك الحنفية و مسلك الجمهور ما يلي:

1- أن الحنفية لا يشترطون في المال إباحة الانتفاع به شرعاً بخلاف الجمهور.<sup>9</sup>

2- أنهم يشترطون في المال إمكانية الادخار، بخلاف الجمهور فإنهم لا يشترطون ذلك؛ لأن الادخار في

بعض الأموال قد يكون سبباً لفسادها.<sup>10</sup>

\***المعاملات المالية:** "كل ما يميز الشرع العمل فيه من أجل الكسب الحلال في مختلف المجالات

الاقتصادية كالبيع و الشراء و الإجارة و سائر الأعمال".

\*ويمكن تعريفها أيضاً: "هي الأحكام الشرعية المنظمة لتعامل الناس مع بعضهم في مجال المال".<sup>11</sup>

\***المعاملات المالية المعاصرة:** "أحكام الشرعية للمسائل المالية التي ظهرت ووجدت في

عصرنا".<sup>12</sup>

**التعريف الإجرائي:** المعاملات المالية: هي عملية سحب و إيداع الأموال أو دفع مقابل خدمة معينة

كدفع فاتورة الأنترنت في حدود ما يسمح به القانون.

<sup>9</sup> إبراهيم بن علي بن محمد السفياتي: نفس المرجع السابق، ص84-85-86.

<sup>10</sup> إبراهيم بن علي بن محمد السفياتي: نفس المرجع السابق، ص86.

<sup>11</sup> درس المعاملات المالية في الإسلام: أحكامها و ضوابطها للذبح المشترك للأدب و العلوم الإنسانية 10 مارس 2022، 12:10

<https://www.mihfadati.com>.

<sup>12</sup> خالد بن علي المشيقح: المعاملات المالية المعاصرة، [د، ط]، مسجد الراجحي، مدينة بريده، 1424هـ، ص03.

## 7. منهج الدراسة:

لقد اعتمدنا في بحثنا هذا على المنهج الوصفي التحليلي الذي نجده الأنسب لهذا النوع من الدراسات.

**عرف المنهج الوصفي:** "هو جمع أوصاف و معلومات دقيقة عن الظاهرة المدروسة كما توجد فعلا في الواقع و يعبر عنها كفيها و كميًا و يوضح خصائصها و ارتباطها مع ظواهر أخرى.

و لا يكتفي المنهج الوصفي عند كثير من العلماء على الوصف فقط بل يتعدى على تحديد العلاقة و مقدارها و محاولة اكتشاف الأسباب الكامنة وراء الظاهرة.<sup>13</sup>

و يندرج تحت هذا المنهج عدة مناهج تفصيلية يعدها بعض العلماء مناهج مستقلة بذلتها و البعض الأخر على أنها تندرج تحت المنهج الوصفي كالمناهج الإرتباطي و دراسة حالة.

و إذا كان المنهج الوصفي لا يندرج تحت أي نوع من هذه الأنواع فنصطلح عليه الوصفي التحليلي لتصبح أنواع المنهج الوصفي تستغرق هذا المفهوم.<sup>14</sup>

و كان إختيارنا لهذا المنهج كونه يساعد على جمع الحقائق بصورة موضوعية حول موضوع الدراسة ،و ذلك من أجل بيان واقع وجود الخدمات الإلكترونية المقدمة من طرفها.

---

<sup>13</sup> محمد دواوي، عبد اللطيف قنوعة: الإجراءات المنهجية المستخدمة في البحوث النفسية و التربوية التطبيقية (مجلة الدراسات و البحوث الاجتماعية: العدد الثالث- ديسمبر 2013)، جامعة الوادي، ص 124.

<sup>14</sup> محمد دواوي، عبد اللطيف قنوعة: نفس المرجع السابق، ص 125.

## 8. أدوات جمع البيانات:

إعتمدنا في إعداد دراستنا على أداة لجمع البيانات و المعلومات من الواقع الميداني ألا و هي أداة الاستبيان.

ونعني بالاستبيانات: "هي عبارة عن مجموعة من العبارات أو الجمل التي يمثل الواحد منها قيماً أو سلوكاً أو مفاهيماً أو عناصر أو مجالات حياتية معينة، تعطي لأفراد البحث لاستقراء ميولهم أو أفكارهم أو آرائهم أو مشاعرهم حولها"<sup>15</sup>

وجاءت استمارة الاستبيان بالشكل التالي:

السمات الديمغرافيا لعينة الدراسة و يتكون من (03) أسئلة عن: الجنس، الفئة العمرية، المستوى الدراسي.

المحور الأول: علاقة الزبائن بالمعاملات المالية لاتصالات الجزائر و فيها (04) أسئلة.

المحور الثاني و هو المحور الذي يتعلق بالقيم المدركة لدى الزبون، يتضمن (09) أسئلة

المحور الثالث و الأخير: و المعنون كالتالي: الصعوبات التي يواجهها الزبون، يتضمن (04) أسئلة.

<sup>15</sup> محمد زياد حمدان: البحث العلمي كنظام: [د،ط]، دار التربية الحديثة، عمان، 1409هـ/1989م، ص 94.

## 9. مجتمع الدراسة:

يقصد بمجتمع الدراسة: "يشمل جميع عناصر و مفردات المشكلة أو الظاهرة قيد الدراسة"<sup>16</sup>

و في دراستنا هذه فإن مجتمع بحثنا متمثل في الزبائن المتعاملين مع مؤسسة اتصالات الجزائر (الوكالة التجارية) بولاية تڤرت، بحيث أننا نهدف من خلال هذه الدراسة إلى تبيين دور الخدمات الإلكترونية في تحسين المعاملات المالية على مستوى م إ ج (الوكالة التجارية) بولاية تڤرت.

## 10. العينة المختارة:

تعرف عينة الدراسة على أنها: "عدة أفراد مكونة للمجتمع، أخذت منه لتمثله و يتوقف

صدق تمثيل العينة للمجتمع على طريقة إختيار العينة (أي المعاينة sampling) و حجم العينة (sampler size).<sup>17</sup> بعد إختيارنا لمجتمع الدراسة المتمثل في الزبائن المتعاملين مع مؤسسة اتصالات الجزائر و من بعده مجتمع الدراسة المستهدف، جاء إختيارنا و بشكل عشوائي على عينة عشوائية، هم الزبائن المتعاملين مع اتصالات الجزائر بولاية تڤرت الذي تكون من 150 مفردة، ولم يقع إختيارنا على جنس معين، أو فئة عمرية معينة، أو مستوى تعليمي معين، بل أخذنا ذكوراً و إناثاً من جميع الفئات العمرية و جل المستويات التعليمية، الذين يقطنون ولاية تڤرت وما جاورها. حيث عرفت العينة العشوائية

---

<sup>16</sup> ربحي مصطفى عليان، عثمان محمد غنيم: مناهج و أساليب البحث العلمي النظرية و التطبيق، ط1، دار صفاء، عمان، 2000، ص 137.

<sup>17</sup> محمد الصاوي محمد مبارك: البحث العلمي أسسه و طريقة كتابته، ط1، المكتبة الأكاديمية، القاهرة، 1992، ص 40.

البسيطة على أنها: "يتطلب استخدام هذه الطريقة ضرورة حصر كامل العناصر التي يتكون منها مجتمع الدراسة الأصلي و معرفتها ليتم لاحقاً الاختيار من بين تلك العناصر.<sup>18</sup>

## 11. حدود الدراسة:

أ- الحدود الزمنية: أجريت الدراسة في الفترة الممتدة من بداية الفصل الجامعي الثاني 2021/2022

إلى غاية نهاية نفس هذا الفصل الثاني

ب - الحدود البشرية : و تمثلت في عينة من الزبائن الذين يتلقون الخدمات الإلكترونية من مؤسسة اتصالات الجزائر بتقرت.

ت - الحدود المكانية [الجغرافية] : تم تطبيق الدراسة الميدانية بمؤسسة اتصالات الجزائر بولاية تقرت.

## 12. الدراسات السابقة :

1/ الدراسة المطابقة : لم نعر عن أي دراسة مطابقة لموضوعنا.

2/ الدراسة المشابهة :

1/ الدراسات المتعلقة بالمتغير المستقل : الخدمة الإلكترونية.

---

<sup>18</sup> محمد عبيدات و آخرون: منهجية البحث العلمي القواعد و المراحل و التطبيقات ، ط2، دار وائل للنشر، عمان، 1999م، ص88.



\* الدراسة الأولى: "محاولة قياس رضا الزبائن على جودة الخدمات الإلكترونية باستعمال مقياس

NetQual": دراسة حالة موقع ويب مؤسسة بريد الجزائر، كلية العلوم الاقتصادية لتجارية وعلوم

التسيير، جامعة الجيلالي ليايس سيدي بلعباس، الجزائر، من إعداد: عبد الجليل طواهرير و جمال الهواري.

ركزت هذه الدراسة على الإشكالية التالية:

هل لأبعاد جودة الخدمات الإلكترونية المقدمة عبر موقع مؤسسة بريد الجزائر دور في تحقيق رضا الزبون

باستعمال مقياس NetQual؟

إن مجتمع الدراسة شمل جميع مستعملي خدمات مؤسسة بريد الجزائر المالكين لحسابات بريدية جارية

بولاية ورقلة، حيث اختاروا 250 كحجم عينة.

أما عن المنهج المستخدم فقد إعتد الطالبان على منهج دراسة الحالة باستخدام مقياس

NetQual.

و من بين النتائج المتوصل إليها نذكر:

- أن السبب الرئيسي لعدم معرفة الخدمات الإلكترونية الموجودة عبر الموقع الإلكتروني للمؤسسة هو

ضعف السياسة الاتصالية للمؤسسة بصفة عامة.

- أن أكثر الخدمات طلبا من بين الخ للمؤسسة هي معرفة الرصيد، و الخدمة التي يأمل أغلب

المستعملين الحصول عليها مستقبلا هي خدمة التحويل الإلكتروني.

- أظهرت نتائج الاستبيان أن هناك علاقة طردية متوسطة بين أبعاد جودة الخ المقترحة مجتمعة و رضا

المستعملين عن جودة هذه الخدمات.

\*الدراسة الثانية: "أثر جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية على رضا الزبائن: دراسة ميدانية على البنك الإسلامي في عمان- الأردن، قدمت هذه الرسالة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال، جامعة الشرق الأوسط سنة 2016 من إعداد الطالب: صلاح الدين مفتاح سعد الباهي.

ركزت هذه الدراسة على الإشكالية التالية:

هل هناك أثر لجودة الخدمات المصرفية الإلكترونية (سهولة الاستخدام، توفير الوقت، السرية، الأمان) على رضا الزبائن؟

إعتمد الباحث على توظيف المنهج الإحصائي الوصفي التحليلي و تم الاستعانة بالإستبانة كمصدر لجمع البيانات و المعلومات حول متغيرات الدراسة. و تكونت عينة الدراسة من زبائن البنك الإسلامي الأردني في مدينة عمان حيث بلغ عددهم (340) زبون.

و توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أبرزها:

1/ أن مستوى جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية بشكل عام في البنك الإسلامي الأردني في مدينة عمان و فروعها من وجهة نظر عينة الدراسة كان مرتفعاً، حيث تراوحت المتوسطات الحسابية بين (5.866-6.349) بمتوسط كلي مقداره (6.197).

2/ وجود أثر ذي دلالة إحصائية لجودة الخدمات المصرفية الإلكترونية (سهولة الاستخدام، توفير الوقت، السرية، الأمان) على رضا الزبائن في البنك الإسلامي الأردني عند مستوى دلالة ( $a < 0.05$ ).

## 2/الدراسات المتعلقة بالمتغير التابع : المعاملات المالية.

\*الدراسة الأولى: من إعداد إبراهيم بن علي بن محمد السفياي "ضوابط المعاملات المالية عند

الفقهاء" (مجلة الدراسات الإسلامية و البحوث الأكاديمية: العدد 71)، كلية الشريعة، جامعة تبوك

بالمملكة العربية السعودية، ركزت هذه الدراسة على الإشكالية التالية:

ظهرت إشكاليات متعددة من الناحية الفقهية تحتاج لنظر الفقهي و ضبط شرعي، فجاءت هذه الدراسة

لتسهم - بإذن الله- في وضع الضوابط الفقهية لمثل هذه العقود المستحدثة.

إعتمد الباحث على توظيف المنهج الوصفي التحليلي و المقارن، يصف المعاملة و يبين ضوابطها عند

الفقهاء و يقارن بين الأقوال ثم يرجح. خلصت هذه الدراسة إلى النتائج التالية:

1/ محل الخلاف في مسألة الأصل في المعاملات ينحصر في المعاملة التي سكت عنها المشرع أو كانت

حادثة.

2/ الأصل في المعاملات و العقود الإباحة و هو القول الراجح في المسألة.

3/ اهتمام الشارع بالمعاملات المالية أمر ظاهر و مشهور، و من صور ذلك تشريع الضوابط الحاكمة على

تلك المعاملات.

الدراسة الثانية: "المعاملات المالية الإلكترونية و أحكامها في الاقتصاد الإسلامي"

أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم الإسلامية، تخصص شريعة و قانون جامعة الجزائر 1 بن

يوسف بن خدة سنة 2018/2017م، من إعداد الطالب: عيسى بن مصطفى.

ركزت هذه الدراسة على الإشكالية التالية:

إن وجود التقنية الحديثة و أثرها على آلية إبرام و تنفيذ العقد، كان لا بد أن يخلق إشكالات وتساؤلات عديدة، و لهذا تسعى هذه الدراسة للإجابة على الأسئلة الآتية:

- ما مدى مشروعية العقود الإلكترونية عبر الوسائط المستحدثة؟
  - هل العقد الإلكتروني هو عقد بين حاضرين أم عقد بين غائبين؟ وما الضابط الذي يرجع إليه في اعتبار العقد بين حاضرين أم غائبين إلكترونياً؟
  - هل مشاهدة السلعة عبر الوسائط الإلكترونية يقوم مقام الرؤية الحقيقية؟ و هل تعتبر السلعة المرئية بالصور الفوتوغرافية و المتحركة حاضرة مشاهدة في مجلس العقد أم غائبة مستورة؟
- إعتمد الباحث على توظيف المنهج التحليلي، و المنهج الإستنباطي، و المنهج المقارن، و ذلك من خلال استنباط الأحكام الشرعية لقضايا البحث بالقياس على قضايا سابقة قدم العلماء فيها تصوراً شرعياً و حكموا عليها.

و فيما يلي نذكر أهم النتائج المتوصل إليها:

- 1/ أن العقد الإلكتروني من الناحية النظرية لا يقتصر على صورة التعاقد عبر الانترنت و إنما يشمل كل وسائل الاتصال الحديثة التي تدخل الإلكترونيات في تصنيعها كالهاتف و الفاكس، إلا أن العقد الإلكتروني لم يبرز واقعياً و عملياً و قانونياً إلا بعد استخدام شبكة الانترنت.
- 2/ عدم الاتفاق على تعريف واحد جامع مانع للعقد الإلكتروني لاختلاف وجهات نظر فقهاء القانون و المنظمات الدولية.
- 3/ كل تعريفات العقد الإلكتروني عرفتها من خلال الوسائل المستحدثة.

## 12. المقاربة النظرية:

ولي نستند هذه دراسة على أسس علمية، فقد اعتمدنا على نظرية الحتمية التكنولوجية التي قد تعطي لها العمق و الشمولية، و نظراً إلى أن موضوع دراستنا حول دور الخدمات الإلكترونية في تحسين المعاملات المالية، فإننا نأمل أن تكون النظرية الأنسب لخدمة الموضوع .

1/ التعريف بنظرية الحتمية التكنولوجية: هي نظرية اختزالية تهدف إلى توفير صلة سببية بين

التكنولوجيا و طبيعة المجتمع، تحاول أن تشرح لمن أو ما يمكن أن يكون له سلطة مهيمنة في الشؤون الإنسانية، تتساءل النظرية عن مدى تأثير الفكر أو الفعل البشري بالعوامل التكنولوجية، و مؤسس هذه النظرية "مارشال ماكلوهان"<sup>19</sup>.

### 2/ أسس النظرية:

بشكل عام يمكن القول أن هناك أسلوبان للنظر إلى وسائل الإعلام من حيث:

– أنها وسائل لنشر المعلومات و الترفيه و التعلم.

– أنها جزء من سلسلة التطور التكنولوجي.<sup>20</sup>

إذا نظرنا إليها على أنها وسيلة لنشر المعلومات و الترفيه والتعليم، فنحن نهتم بمضمونها و طريقة استخدامها والهدف من ذلك الاستخدام، وإذا نظرنا إليها كجزء من العملية التكنولوجية التي بدأت تغير

<sup>19</sup> زايد م حيدر فالح: نظرية الحتمية التكنولوجية: نظريات التأثير، كلية الإعلام، جامعة ذي قار، 2019/2020، ص[د،ت].

<sup>20</sup> بلمولاي بدر الدين: المحاضرة التاسعة: أطروحة الحتمية التكنولوجية لمارشال ماكلوهان، 2020/2021، سنة أولى ماستر الاتصال الجماهيري و الوسائط الجديدة، قسم الإعلام و الاتصال، كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، 2020/2021، ص1.

وجه المجتمع كله، شأنها في ذلك شأن التطورات الفنية الأخرى، فنحن نحتّم حينئذ بتأثيراتها، بصرف النظر عن مضمونها.

### 3/ المفاهيم التي جاءت بها النظرية:

أ/ الوسيلة هي الرسالة:

يرفض "ماكلوهان" نقاد وسائل الإعلام ليست في حد ذاتها جيدة أو رديئة، لكن الطريقة التي تستخدم بها هذه الوسيلة أو الوسائل هي التي ستحدد أو تزيد من فائدتها. و يقترح "ماكلوهان" بدلا من ذلك أنه علينا أن نفكر في طبيعة و شكل وسائل الإعلام الجديدة، فمضمون التلفزيون الضعيف ليس له علاقة بالتغيرات الحقيقية التي يسببها التلفزيون، كذلك قد يتضمن الكتاب مادة تافهة أو كلاسيكية و لكن ليس لها دخل بعملية قراءته، فالرسالة الأساسية في التلفزيون هي التلفزيون نفسه، كما أن الرسالة الأساسية في الكتاب هي المطبوع، فالرأي الذي يقول "أن وسائل الإعلام أدوات يستطيع الإنسان أن يستخدمها في الخير أو الشر، رأي تافه عند ماكلوهان".

ب/ القرية العالمية:

من الناحية السياسية يرى "ماكلوهان" أن وسائل الإعلام الجديدة تحول العالم إلى قرية عالمية، تتصل في إطارها جميع أنحاء العالم ببعضها مباشرة، كذلك تقوي تلك الوسائل الجديدة العودة إلى القبيلة في الحياة الإنسانية. فعالمنا أصبح عالما من نوع جديد توقف فيه الزمن واختفت فيه المساحة لذا بدأنا مرة أخرى في بناء شعور بدائي و مشاعر قبلية، كانت قد فصلتنا عنها قرون قليلة من التعليم.

ويعتبر الجيل الذي نشأ في عصر التلفزيون من رجال القبائل الجدد فعندهم توازن حسي قبلي، و عندهم العادة القبلية للاستجابة العاطفية على الكلمة المنطوقة.<sup>21</sup>

ج/ الوسائل الساخنة و الوسائل الباردة:

و الفكرة الرئيسية أن الوسيلة الساخنة تبعد، و الوسيلة الباردة تقرب أو تستوعب، الوسائل الساخنة درجة المساهمة فيها أو تكملة الجمهور لما تقدمه ضئيلة أما الوسائل الباردة فدرجة مساهمة الجمهور في إكمال ما تقدمه عالية.<sup>22</sup>

الانطلاق في دراستنا هذه كان من خلال نظرية الحتمية التكنولوجية التي نعتقد بأنها كفيلة بأن تجعل هذه الدراسة تصل إلى هدفها و المتمثل في إبراز دور الخدمات الإلكترونية في تسهيل و تسريع المعاملات المالية بمؤسسة اتصالات الجزائر. ووصفها و تحليلها بالرغم من كونها نظرية في علوم الإعلام و الاتصال. إلا أنها تفترض أو تتساءل عن تأثير الفعل البشري بالعوامل التكنولوجية، حيث أظهرت هذه النظرية الدور السوسيولوجي لوسائل الإعلام و طبيعة تأثيرها على مختلف المجتمعات لنستنتج في التحليل أن الحتمية هي تظهر لتقنيات الاتصال و الإعلام في الحياة الاجتماعية وأن المخترعات التكنولوجية المهمة هي التي تؤثر على تكوين المجتمعات، يتجسد ذلك في موضوعنا فيمكن أن نقول: أن الخدمات الإلكترونية حتمية أوجبها أو فرضها علينا التطور التكنولوجي وقد أحدثت تغييرات في مجالات حياتية كثيرة منها ما يتعلق بالمعاملات المالية في المؤسسات الجزائرية ومنها مؤسسة اتصالات الجزائر.

<sup>21</sup> بلمولاي بدر الدين: نفس المرجع السابق، ص 2-3.  
<sup>22</sup> بلمولاي بدر الدين: نفس المرجع السابق، ص 3.

## 13. صعوبات الدراسة:

قلة المراجع التي تربط بين الخدمات الإلكترونية و تحسين المعاملات المالية لكون موضوعنا في غاية الدقة و الصعوبة من حيث الدراسة.

نظراً لسرية المعاملات المالية في الإدارات العمومية لم نتمكن من وجود مؤسسة لإجراء البحث الميداني بداخلها، و لهذا تم تناولنا هذه الدراسة من وجهة نظر الزبائن.



## خلاصة الفصل :

تعد المعاملات المالية هي التصرفات التي يتم تنفيذها بواسطة وسائل الدفع

الإلكترونية التي تعمل على تقديم الخدمات للعملاء من خلال الرقمية.

# الفصل الثاني: الإطار التطبيقي

✓ تمهيد

✓ المبحث الأول: تقديم عام لمؤسسة اتصالات الجزائر

✓ المطلب الأول: نبذة عن شركة اتصالات الجزائر

✓ المطلب الثاني: المخطط التنظيمي لوكالة المبيعات (ACTEL)

✓ المطلب الثالث: مهام ومهام الموظفين بمؤسسة اتصالات الجزائر

✓ المبحث الثاني: عرض ومناقشة النتائج

✓ المطلب الأول: صدق و ثبات الأداة

✓ المطلب الثاني: تحليل و تفسير بيانات الدراسة

✓ المطلب الثالث: النتائج العامة لدراسة

✓ خلاصة الفصل

✓ الخاتمة

✓ قائمة المراجع

## تمهيد :

يضم هذا الفصل الإطار التطبيقي و المتمثل في الدراسة الميدانية بمؤسسة اتصالات الجزائر (الوكالة التجارية) بولاية تفرقة حيث سنقدم التعريف بالمؤسسة محل الدراسة و عرض الهيكل التنظيمي لوكالة المبيعات و مهام الموظفين ، و سنعرض الأساليب المنهجية للدراسة .

إن معالجة البيانات التي يتم الوصول إليها تعد خطوة ضرورية للإجابة عن التساؤل الرئيسي للإشكالية , أي تقديم إجابة لما طرحنا من تساؤلات في الفصل المنهجي انطلاقا مما وجدناه في الجانب الميداني ولذلك سنحاول في هذا الفصل تفرغ بيانات أسئلة الاستمارة من أجل الوصول إلى النتائج النهائية.

# المبحث الأول: تقديم عام لمؤسسة اتصالات

## الجزائر

### 1-المطلب الأول: نبذة عن شركة اتصالات الجزائر

وعياً منها بالتحديات التي يفرضها التطور المذهل الحاصل في تكنولوجيات الإعلام و الاتصال ،  
باشرت الدولة الجزائرية مند سنة 1999 بإصلاحات عميقة في قطاع البريد و المواصلات .

و قد تجسدت هذه الإصلاحات في سن قانون جديد للقطاع في شهر أوت 2000 . جاء هذا القانون  
لإنهاء احتكار الدولة على نشاطات البريد و المواصلات و كرس الفصل بين نشاطي التنظيم و استغلال  
و تسيير الشبكات. و تطبيقاً لهذا المبدأ ، تم إنشاء سلطة ضبط مستقلة إدارياً و مالياً و متعاملين ، أحدهما  
يتكفل بالنشاطات البريدية متمثلة في مؤسسة "بريد الجزائر" و ثانيهما بالاتصالات متمثلة في "اتصالات  
الجزائر".

و في إطار فتح سوق الاتصالات للمنافسة تم في شهر جوان 2001 بيع رخصة لإقامة و استغلال  
شبكة الهاتف النقال وأستمر تنفيذ برنامج فتح السوق للمنافسة ليشمل فروع أخرى ، حيث تم بيع  
رخص تتعلق بشبكات VSAT و شبكة الربط المحلي في المناطق الريفية . كما شمل فتح السوق كذلك  
الدارات الدولية في 2003 و الربط المحلي في المناطق الحضرية في 2004 . و بالتالي أصبحت سوق  
الاتصالات مفتوحة تماماً في 2005 . و ذلك في ظل احترام دقيق لمبدأ الشفافية و لقواعد المنافسة . و

في نفس الوقت ،تم الشروع في برنامج واسع النطاق يرمي على تأهيل مستوى المنشآت الأساسية اعتمادا على تدارك التأخر المتراكم.<sup>23</sup>

## أهدافها:

ثلاثة أهداف أساسية يعتمد عليها مجمع اتصالات الجزائر سطرت إدارة مجمع اتصالات الجزائر

في برنامجها منذ البداية ثلاثة أهداف أساسية تقوم عليها الشركة و هما:

\*الجودة

\*الفعالية

\*نوعية الخدمات

و قد سمحت هذه الأهداف الثلاثة التي سطرته اتصالات الجزائر ببقائها في الريادة و جعلها المتعامل رقم واحد في سوق الاتصالات بالجزائر.

## الإطار القانوني:

SPA اتصالات الجزائر ،مؤسسة عمومية ذات أسهم برأس مال تنشط في سوق الشبكة و خدمات

الاتصالات السلكية و اللاسلكية بالجزائر.

تأسست وفق قانون 2000/03 المؤرخ في 05 أغسطس أوت سنة 2000 المحدد للقواعد العامة للبريد

و المواصالات ،فضلاً عن قرار المجلس الوطني لمساهمات الدولة (CNPE) بتاريخ 01 مارس 2001

<sup>23</sup> <https://www.algeriatelecom.dz>, 22/03/2022, 16:10

الذي نص على إنشاء مؤسسة عمومية إقتصادية أطلق عليها أسم "اتصالات الجزائر". وفق هذا المرسوم الذي حدد نظام مؤسسة عمومية إقتصادية تحت صيغة قانونية لمؤسسة ذات أسهم برأسمال اجتماعي دينار جزائري و المسجلة في المركز السجل التجاري يوم 11 ماي 2002 المقدر ب 115.000.000.000.00 دج .تحت رقم 02B0018083.<sup>24</sup>

### قانون 2000/03 و ميلاد اتصالات الجزائر:

نص القرار 2000/03 المؤرخ في 05 أوت 2000 عن استقلالية قطاع البريد و المواصلات حيث تم بموجب هذا القرار إنشاء مؤسسة بريد الجزائر و التي تكفلت بتسيير قطاع البريد ،و كذلك مؤسسة اتصالات الجزائر التي حملت على عاتقها مسؤولية تطوير شبكة الاتصالات في الجزائر ،إذ و بعد هذا القرار أصبحت اتصالات الجزائر مستقلة في تسييرها عن وزارة البريد هذه الأخيرة أوكلت لها مهمة المراقبة.

لتصبح اتصالات الجزائر مؤسسة عمومية إقتصادية ذات أسهم برأسمال إجتماعي تنشط في مجال الاتصالات بعد أزيد من عامين و بعد دراسات قامت بها وزارة البريد و تكنولوجيات الإعلام و الاتصال تبعت القرار 2000/03 ،أضحت اتصالات الجزائر حقيقة جسدت سنة 2003.

### 01 جانفي 2003 الإنطلاقة الرسمية لمجمع اتصالات الجزائر:

كان على اتصالات الجزائر و إطاراتها الانتظار حتى الفاتح من جانفي سنة 2000 لكي تبدأ الشركة في إتمام مشوارها الذي بدأته منذ الإستقلال .لكن برؤى مغايرة تماماً لما كانت عليه قبل هذا التاريخ ،حيث أصبحت الشركة مستقلة في تسييرها على وزارة البريد ،و مجبرة على إثبات وجودها في

<sup>24</sup> <https://www.algeriatelecom.dz> ,22/03/2022,16:10

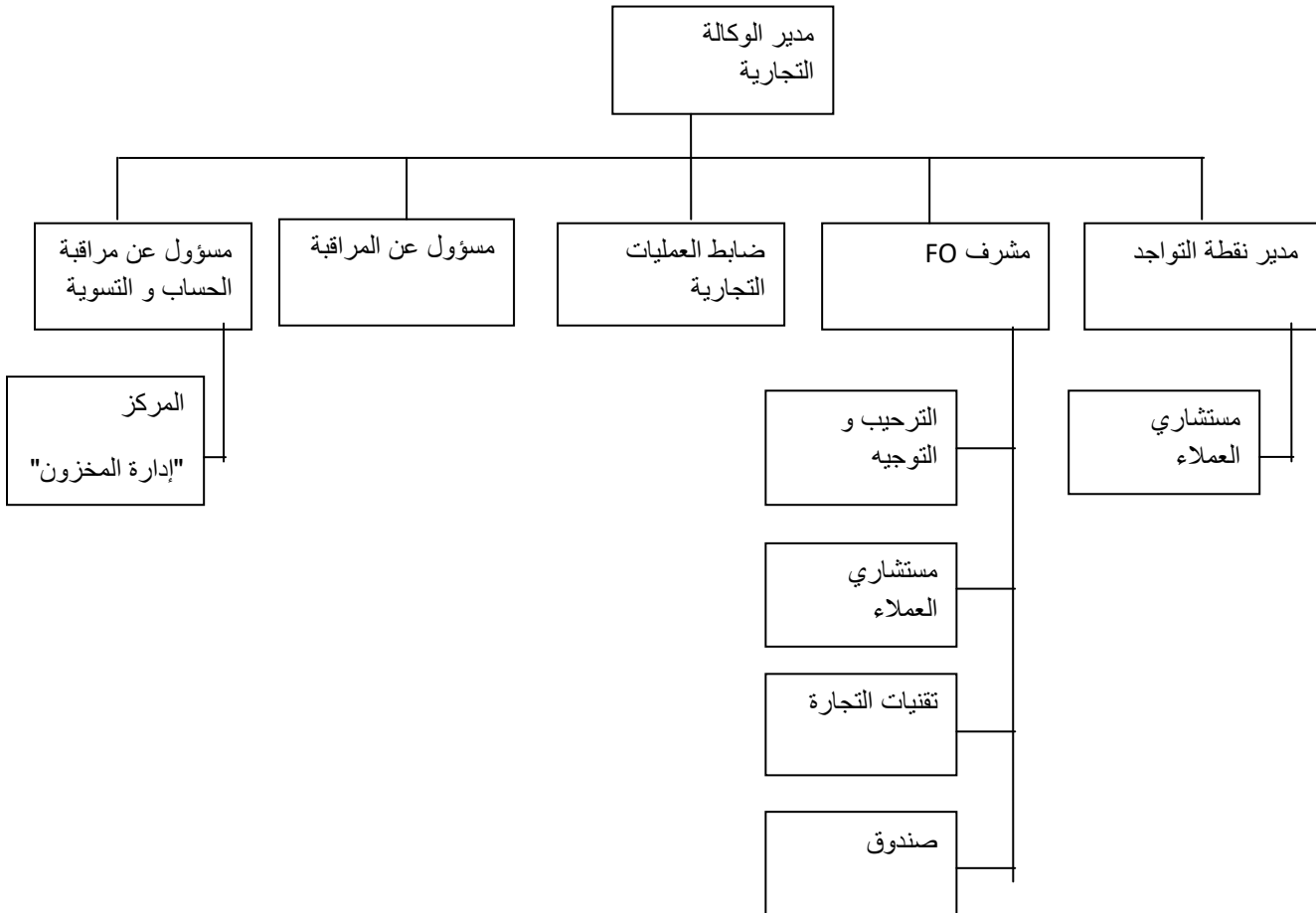
عالم ليبرم، فيه المنافسة شرسة البقاء فيها للأقوى و الأجر خاصة مع فتح سوق الاتصالات على

المنافسة. 25

## المطلب الثاني: المخطط التنظيمي لوكالة

### المبيعات (ACTEL)

شكل رقم (01): الهيكل التنظيمي لوكالة المبيعات



المصدر: وثائق داخلية لمؤسسة اتصالات الجزائر بتقرت

# المطلب الثالث: مهام ومهام الموظفين بمؤسسة

## اتصالات الجزائر

مدير TACTEL: مسؤول بشكل خاص عن:

- ضمان حسن سير عمل الوكالة و رضاها .
- ضمان تطبيق الإجراءات المعمول بها ، و ضمان تداول المعلومات داخل الفرق (إحاطة، مذكرات، الوصول إلى بوابات المعلومات المختلفة، الخ).
- التأكد من أن الأهداف المحددة قد تم تحقيقها و تنفيذ الإستراتيجية أعمال الشركة (التنقيب عن عملاء جدد، رقم الأعمال ، التحصيل، الخ)
- تقييم احتياجات موظفي الوكالة من حيث التدريب و اقتراح خطة تدريب مناسبة، و ضمان توفير المعدات و الأدوات اللازمة لعمل الوكالة (معدات مكتبية ، مخزون مادي لأعمال، و ما إلى ذلك)
- العمل في تعاون وثيق مع الهيكل الأخرى على المستوى التشغيلي و المركزي.
- اقتراح تغييرات على الإجراءات الداخلية من أجل تحسين الخدمات الأربعة المقدمة للعملاء. ويتكون من العناصر التالية:

تتمثل المهمة الرئيسية لمشرف المكتب الأمامي في :

- إدارة وكلاء المكتب الأمامي و ضمان رضا العملاء.



- ضمان تطبيق الإجراءات المعمول بها .
- ضمان تدفق المعلومات داخل فريقه (الإسراف و إطلاع الوكلاء يوميا على الأخبار التجارية و تقديم الخدمة) و تحفيز و تدريب فريقه لتحقيق الأهداف الموضوعة و زيادة مبيعات.
- ضمان الإمتثال للخطاب التجاري مع العملاء و موثوقية المعلومات التي يتم نقلها.
- ضمان متابعة و إدارة الشكاوي و توجيهها إلى الخدمات المعنية.
- ضمان ردود الفعل على المعلومات و نقل تقارير النشاط طلب من مدير الوكالة.
- تأكد من أن وكلاء المكتب الأمامي لديهم كل الوسائل المواد اللازمة لأداء وظائفهم.
- أداء مهام مستشاري العملاء عندما تتطلب حالة المكتب الأمامي ذلك (نقص الموظفين، ارتفاع حركة العملاء، الخ).

#### منصب "الاستقبال و التوجيه:

- مسؤول عن الترحيب بالعملاء.
- إبلاغ العملاء بمنتجات و خدمات شركة Algeria Telecom (جديد العروض و العروض الترويجية و ما إلى ذلك).
- توجيه العملاء إلى الموقع المناسب و التأكد من أخذ التذاكر لإدارة قائمة الانتظار.
- إبلاغ العملاء بوجود دفتر شكاوى .
- استكمال ملف العميل على نظام المعلومات ( و على وجه الخصوص ، جمع و تسجيل أرقام الاتصال الشخصية الخاصة بهم).
- ضمان الرسوم المتحركة على مستوى الفرع من خلال تزويد العملاء بوسائل الاتصال المختلفة(المنشورات و الملصقات و ما إلى ذلك).

## مستشارو العملاء على مستوى ACTEL مسؤولون بشكل خاص عن:

- الاهتمام بالعملاء ( المبيعات ،المعلومات، الخ.)
- ضمان خطاب تجاري مقنع و صادق.
- تنفيذ العمليات التجارية المختلفة على نظام المعلومات .
- إنشاء جميع أنواع عقود العملاء (ADSL, 4G LTE, TLP ,etc.)
- المضي قدما في جمع المعاملات التجارية.
- رعاية العملاء الذين لديهم شكوى خطأ (حلل المشكلة،أبلغ عنها في GAJA، أبلغ العميل عن الإجراءات و المتابعة محفوظة،إبلاغ عن حالة التقدم)
- استكمال ملف العميل على نظام المعلومات لدعم العملاء المحترفين،منصب مستشار العملاء
- مكرسين لهذه الفئة من العملاء يأخذ هذا الموقف في:يعتني بالعملاء المحترفين كأولوية و يتعامل مع معالجة الطلبات من العملاء العاديين في حالة عدم وجود عملاء محترفين في الإنتظار.

### مهمة أمين الصندوق الرئيسية هي:

- تحصيل جميع الفواتير بجميع أنواع الدفع(نقداً، شيكات، الخ.)
- إيقاف الصندوق و النقدية الفرعية في نهاية الجلسة وإحصاء ضباب الإيصالات المتعلقة بالمنتجات المباعة من قبل PACTEL.
- إعداد أوامر الدفع.
- بيع 4G LTE و ADSL .

## مهمة مندوب المبيعات الفنية الرئيسية هي:

- تقديم المشورة للعملاء بشأن الجوانب الفنية لمنتجات AT وعروضها على وجه الخصوص.
- اعتنى بالعملاء الذين لديهم شكوى خطأ ( حلل المشكلة ، و أبلغ عنها في GALA ، و أبلغ العميل بالإجراءات و المتابعة، و قدم المعلومات عن التقدم المحرز، و ما إلى ذلك).
- التنسيق مع المراكز الفنية للتعامل مع طلبات العملاء المتعلقة بإزالة الأعطال.
- اختيار و تكوين جميع أنواع أجهزة المودم العميل بما في ذلك (أجهزة المودم بيعت خارج الوكالات).

- إيقاف حسابات ADSL للعملاء في ورطة.
- استكمال ملف العميل على نظام المعلومات .

**يوفر المكتب الخلفي الدعم و المعالجة للعمليات التي تم إطلاقها في المكتب الأمامي يعمل الموظفون الذين يشكلون المكتب الخلفي على نظام نوبات محدود.**

تتمثل المهمة الرئيسية لمدير العمليات التجارية في:

- إدارة فريقه.
- ضمان تداول المعلومات داخل فريقه .
- ضمان تطبيق الإجراءات المعمول بها.
- ضمان متابعة و معالجة الطلبات و الملفات المسجلة في نظم المعلومات.
- معالجة و إزالة الشدود التجاري.
- مراقبة و تنظيف و أرشفة الملفات الإدارية ( السلكية و ADSL و 4G ).

- تحليل تطور المؤشرات و الأهداف التجارية (المبيعات و الصف).
- اقتراح الإجراءات التصحيحية في حالة حدوث أعطال بالتنسيق مع إدارات الإنتاج بالمراكز الفنية و مواد تجارية .
- يتم إرفاق منصب عميل محترف على حساب العمليات التجارية . يتم توفير هذا المنصب من قبل مدير العمليات التجارية نفسه في بعض ACTELS أو بواسطة وكيل في ACTELS أخرى .
- اعتماد على عبء العمل مهمتها الرئيسية هي:
- مراقبة الفواتير و توزيعها لصالح العملاء المحترفين (Cyber & KMS الحسابات الكبيرة، SP، الخ.)
- إدارة الإتفاقيات.
- تنظيف قاعدة بيانات العملاء المحترفين (نظام و الملفات المادية).
- الشخص المسئول عن مراقبة المجموعات: هو المسئول بشكل خاص عن:
- إدارة فريقه.
- التأكد من تطبيق الإجراءات المعمول بها.
- ضمان تدفق المعلومات داخل فريقه و جمع بيانات التحصيل على مستوى مكتب البريد
- التأكد من إدخال إيصالات مؤجلة.
- السيطرة على الضباب النقدي و كشف التحصيل.
- التأكد من دفع الإيصال اليومي في حساب الوكالة.
- التحكم في عمليات التحصيل على أنظمة المعلومات و إعداد بيان التسوية.

- التأكد من التحقق من البيانات النقدية و ملفات التقاضي و ما إلى ذلك و أرشفتها.
- مراقبة و ضمان متابعة الإيصالات و المنازعات و إدارة الفواتير غير المسددة(الفاتورة و الجدول الزمني و تحصيل المبالغ المستحقة القبض و ما إلى ذلك).
- تحليل تطور المؤشرات المالية للدوران.
- يتم إرفاق وظيفة مراقبة المدفوعات المستحقة .
- إرسال الكشوف النقدية إلى الشخص المسئول عن مراقبة التحصيل و المصادقة على المواقف المطلوبة من قسم المحاسبة في DO.
- ضمان معالجة الشيكات.
- التأكد من دقة الأرقام النهائية و التأكد من التسوية بين:
  - الضباب النقدي و كشف المقبوضات.
  - مبلغ (ACTEL,PP) و مكاتب البريد.

## 2/2- نقطة التواجد:

تم إنشاء نقطة التواجد لتخفيف ACTEL عن تدفق العملاء و الاقتراب من العملاء في المواقع البعيدة و هي مكونة من مدير و مستشاري العملاء. و يقومون بالمهام التالية:

يكون المسئول عن نقطة التواجد مسئولاً بشكل خاص عن:

- إدارة الوكلاء في نقطة التواجد .
- إدارة المخزون التجاري عند نقطة التواجد و ضمان توفر المنتج.

### 3- الملفات الشخصية و شروط الوصول إلى الوظائف:

#### 1/3- شروط الوصول إلى الوظائف:

إن DO هو المسئول عن إنشاء هذه المنظمة .و أكد المسئولون في ACTELS و ستحتفظ نقاط

التواجد بموقعها .أما بالنسبة لتغيير مواقع المسؤولية في التنظيم الجديد مقارنة بالقديم ،فسيتم على

النحو التالي:

يصبح رئيس قسم فريق المبيعات مشرف المكتب الأمامي.

### المبحث الثاني :عرض ومناقشة النتائج

#### المطلب الأول :صدق و ثبات الأداة

##### 1/ صدق الأداة: (صدق المحكمين):

تم عرض استمارة الاستبيان على مجموعة من الأساتذة من أعضاء هيئة التدريس بكلية إعلام و اتصال جامعة قاصدي مرباح بور قلة ،و بناء على ذلك تم تعديل و إضافة بعض العبارات و حذف آخري و في النهاية سوف نأخذ برأي أستاذنا المشرف و نعرض الاستمارة في شكلها النهائي . حيث تم توزيع (150) و تم إرجاع(139) حيث أخذنا (30) كعينة استطلاعية و(109) عينة أساسية وتم إلغاء(06) إجاباتهم غير مكتملة.

##### 2/ الثبات:

يعتبر معامل ألفا كرونباخ من أهم مقاييس الاتساق الداخلي للاختبار المكون من درجات مركبة، ومعامل ألفا يربط ثبات الاختبار بثبات بنوده، فازدياد نسبة تباينات البنود بالنسبة إلى التباين الكلي يؤدي إلى انخفاض معامل الثبات<sup>26</sup>.

<sup>26</sup> بشير معمريّة : القياس النفسي و تصميم أدواته ، منشورات الخبر ،الجزائر ، 2007، ص 184.

ومن أجل التحقق من ثبات الأداة قمنا بتطبيق على عينة استطلاعية قوامها 30 شخص وأسفرت نتائج المعالجة الإحصائية، بالحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS20 فتحصلنا على النتائج الموضحة في الجدول أدناه.

جدول رقم(01): نتائج ثبات الاستبيان

المقياس	حجم العينة	عدد الفقرات	معامل ألفا كرونباخ
الاستبيان ككل	30	16	0,73

من خلال الجدول نلاحظ أن قيمة معامل ألفا كرونباخ للاستبيان 0,73 لكل المحاور قيمة كبيرة وهي قيمة تدل على ثبات عالي، وعليه فإن الأداة على قدر عال من الثبات، لهذا سوف يتم الاعتماد على هذه الأداة في الدراسة الأساسية. تحليل وتفسير نتائج الدراسة الميدانية :

المطلب الثاني: تحليل و تفسير بيانات الدراسة:

السمات الديموغرافية ( خصائص العينة)

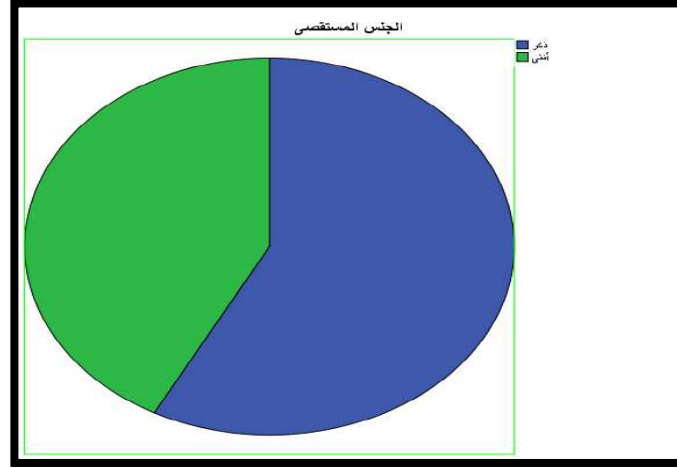
جدول رقم(02): توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس.

المتغير	التكرار	النسبة
الذكور	63	%57.8
الإناث	46	%42.2
المجموع	109	%100

من خلال الجدول رقم (02) والذي يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس يتضح أن أفراد العينة يمثلون %42.2 إناث %57.8 ذكور ومن خلال ذلك يتضح أن عدد الذكور أكبر من عدد الإناث.

و ترجع هذه النتائج إلى طبيعة العينة المختارة (العينة العرضية) التي لا تحدد خصائص معينة لمجتمع البحث تتم على أساسها اختيار مفردات العينة.

### الشكل رقم (02): توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس



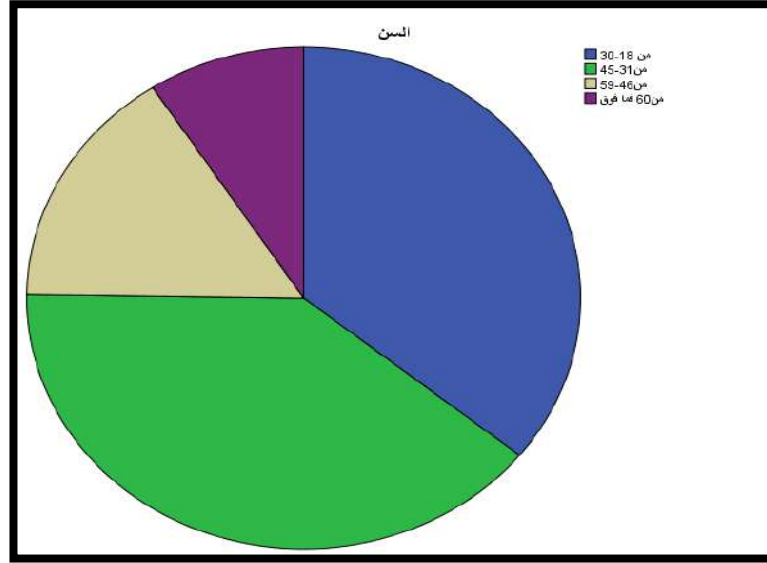
### الجدول رقم (03): توزيع أفراد العينة حسب متغير السن.

المتغير	التكرار	النسبة
من 18-30	39	35.8%
من 31-45	43	39.4%
من 46-59	17	15.6%
من 60 فما فوق	10	9.2%
المجموع	109	100%

من خلال الجدول رقم (03) يتضح أن توزيع أفراد العينة حسب متغير السن يشمل الأفراد الذين تتراوح أعمارهم ما بين من 18-30 سنة وذلك بنسبة 35.8%، أما بالنسبة للأفراد الذين تتراوح أعمارهم بين من 31-45 بنسبة 39.4%، و من 46-59 بنسبة 15.6%، و الأفراد الذين تتراوح أعمارهم من 60 فما فوق بنسبة 9.2%، ومنه نستنتج أن معظم أفراد العينة تتراوح أعمارهم من 31-45 سنة.



الشكل رقم (03): توزيع أفراد العينة حسب متغير السن

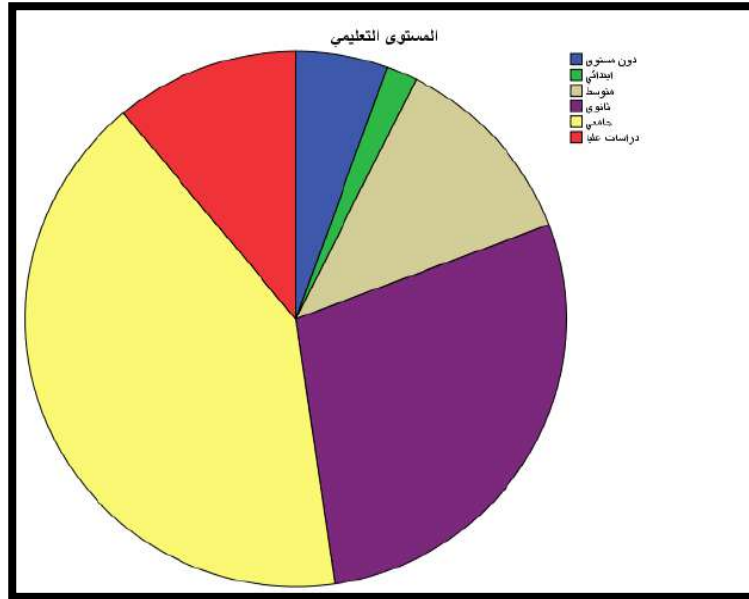


الجدول رقم(04): توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي.

المستوى التعليمي	التكرار	النسبة المئوية %
دون مستوى	6	5.5 %
ابتدائي	2	1.8 %
متوسط	13	11.9 %
ثانوي	31	28.4 %
جامعي	45	41.3 %
دراسات عليا	12	11.0 %
المجموع	109	100 %

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ فئة الجامعيين يمثلون أغلبية عينة الدراسة تليهم دون المستوى و الثانوي و هذا مؤشر على أن الفئة ذات المستوى التعليمي المرتفع أكثر استخداماً لخدمات الانترنت لمؤسسة اتصالات الجزائر التي توفر خدمة بأسعار مقبولة مقارنة بالمنافسين

الشكل رقم (04): توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي.



المحور الأول: علاقة الزبائن بالمعاملات المالية لاتصالات الجزائر.

الجدول رقم(05): عملية سحب وإيداع الأموال أو دفع مقابل خدمة معينة كدفع فاتورة الانترنت في

إطار ما يسمح به القانون

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية %
محايد	1	0.9 %
معارض	6	5.5 %
موافق	102	93.6 %
المجموع	109	100 %

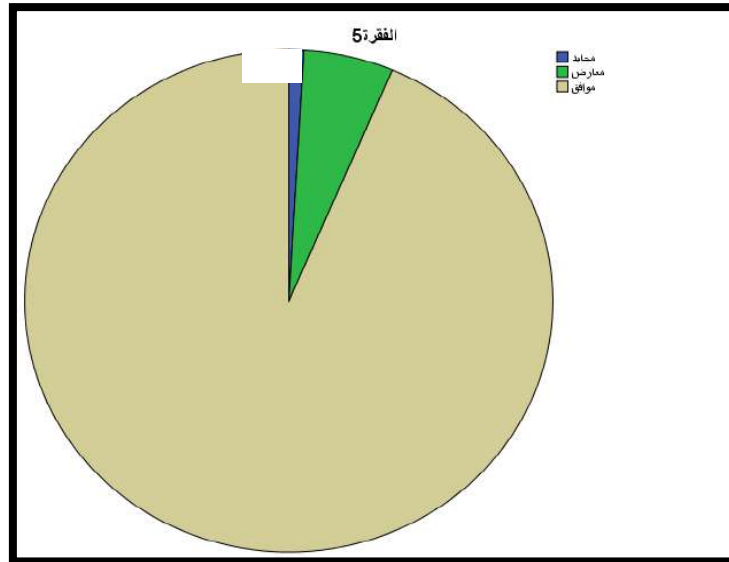
نلاحظ من خلال الجدول رقم (05) أن 93.6% من المبحوثين يوافقون على المعاملات

مالية هي: عملية سحب وإيداع الأموال أو دفع مقابل خدمة معينة كدفع فاتورة الانترنت في إطار ما

يسمح به القانون.

و قد ترجع موافقة أغلب الزبائن على التعريف المذكور للمعاملات المالية ، إلى أن الخدمة المالية الأساسية التي يستخدمونها في تعاملهم مع مؤسسة اتصالات الجزائر هي دفع فواتير الهاتف و الانترنت .

**الشكل رقم(05):** عملية سحب وإيداع الأموال أو دفع مقابل خدمة معينة كدفع فاتورة الانترنت في إطار ما يسمح به القانون



**جدول رقم(06):** مهام المعاملات المالية الإلكترونية في اتصالات الجزائر هي دفع الفاتورة إلكترونياً

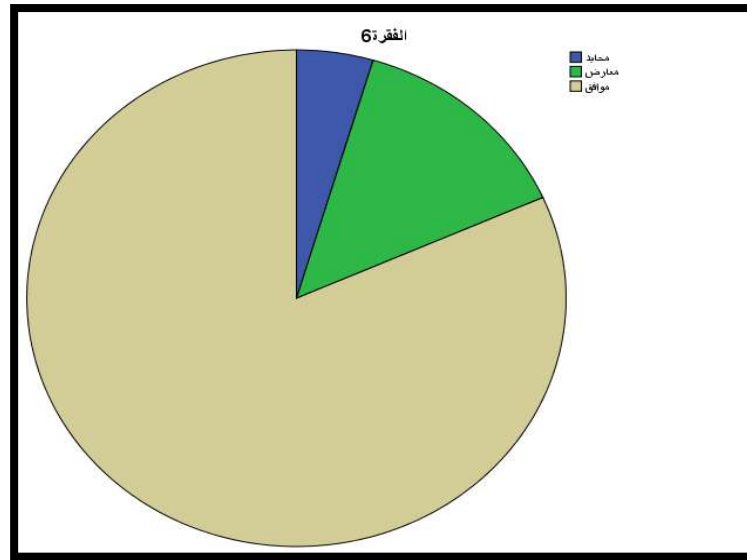
الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية %
محايد	5	4.6 %
معارض	15	13.8 %
موافق	89	81.7 %
<b>المجموع</b>	<b>109</b>	<b>100 %</b>

من خلال الجدول رقم(06) أتضح لنا أن من مهام المعاملات المالية الإلكترونية في اتصالات الجزائر هي دفع الفاتورة إلكترونياً فكانت نسبة المحايدين 4.6 % و المعارضين 13.8 % أما الموافقين فاقت نسبتهم 81.7 %.

مما سبق ذكره نلاحظ أن أغلبية زبائن الوكالة التجارية لاتصالات الجزائر بولاية تقرت موافقين على أن من ضمن مهام المعاملات المالية الإلكترونية هي دفع الفاتورة إلكترونياً.

و يرجع ذلك إلى أن مؤسسة اتصالات الجزائر توفر هذه الخدمة لزبائنهم من خلال مجموعة من التطبيقات و المواقع من أهمها: e-payment ,Baridimob ,Braid net

**الشكل رقم(06):** مهام المعاملات الإلكترونية في اتصالات الجزائر هي دفع الفاتورة إلكترونياً



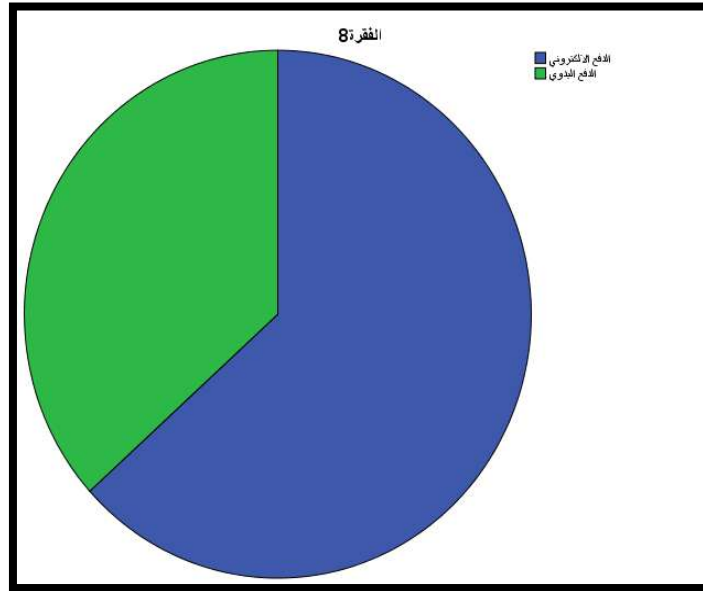
**جدول رقم(07):** طريقة الدفع المفضلة لدى الزبون

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية %
الدفع الإلكتروني	69	63.3 %
الدفع اليدوي	40	36.7 %
المجموع	109	100.0 %

من خلال الجدول رقم (07) نلاحظ أن معظم زبائن الوكالة التجارية لاتصالات الجزائر من ولاية تقرت يفضلون طريقة الدفع الإلكتروني و الذي بلغت نسبته 63.3 % .

لأن يغنيهم عن التنقل إلى الوكالات التجارية و تجنب طوابير الانتظار ،و يمكنهم من تعبئة رصيدهم في أي وقت من اليوم.

شكل رقم(07): طريقة الدفع المفضلة لزبون



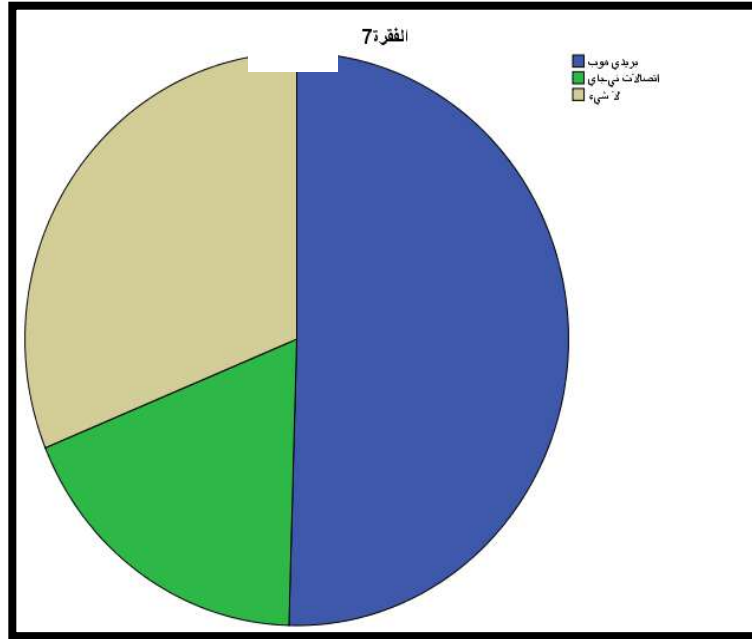
جدول رقم(08): طريقة الدفع المفضلة لزبون من ناحية دفع فاتورة الانترنت أو الهاتف

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية %
بريدي موب	55	50.5 %
اتصالات ني-باي	20	18.3 %
لا شيء	34	31.2 %
المجموع	109	100 %

من خلال الجدول رقم (08) أغلب المبحوثين يفضلون الدفع عبر تطبيق بريدي موب لأنه

تطبيق يتطلب إتباع خطوات أقل في عملية الدفع الإلكتروني مقارنة بمواقع أو تطبيقات أخرى تقدم نفس الخدمة.

شكل رقم(08): طريقة الدفع المفضلة لزبون من ناحية دفع فاتورة الأترنت أو الهاتف



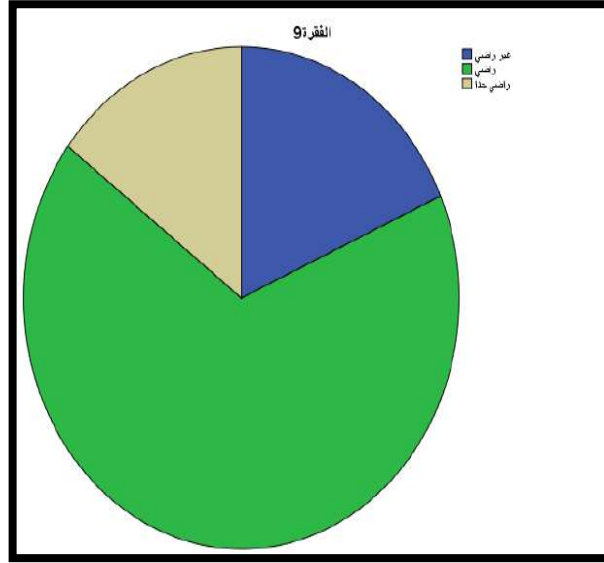
المحور الثاني: القيم المدركة لدى الزبون

جدول رقم(09): مدى رضا الزبون على الخدمات الالكترونية الخاصة بالمعاملات المالية في اتصالات الجزائر

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية %
غير راضي	20	18.3 %
راضي	73	67.0 %
راضي جدا	16	14.7 %
المجموع	109	100 %

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن أغلبية الزبائن راضون عن الخدمات الإلكترونية الخاصة بالمعاملات المالية لاتصالات الجزائر، و قد يعود ذلك إلى أنها سهلت لهم دفع فواتيرهم من المنزل دون عناء التنقل إلى الوكالات التجارية أو المحلات التي تباع بطاقات التعبئة

شكل رقم(09): مدى رضی الزبون عن الخدمات الإلكترونية الخاصة بالمعاملات المالية في اتصالات الجزائر



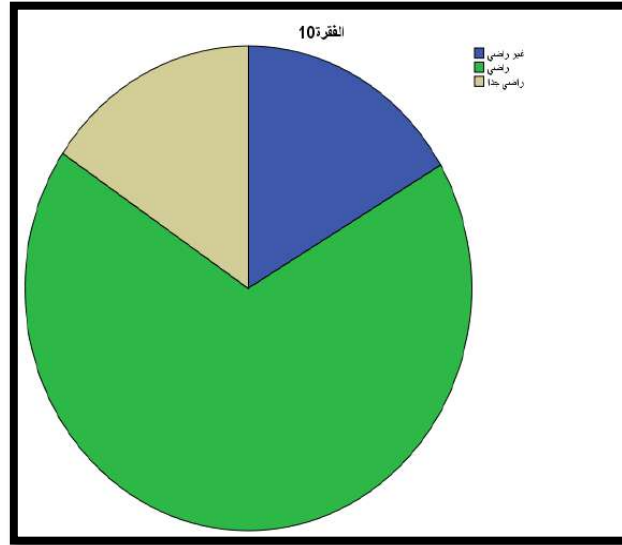
الجدول رقم (10): مدى رضا الزبون عن الخدمات الإلكترونية التي قدمت له

#### الفقرة 6

	التكرارات	النسبة المئوية	النسبة المئوية الصالحة	النسبة التراكمية
غير راضي	18	16.5	16.5	16.5
راضي	74	67.9	67.9	84.4
راضي جدا	17	15.6	15.6	100.0
Total	109	100.0	100.0	

من خلال الجدول رقم(10) نلاحظ أن أغلب زبائن مؤسسة اتصالات الجزائر راضون عن الخدمة الإلكترونية التي قدمت لهم و التي بلغت نسبتهم 67.9%. و هذا راجع إلى الخبرة و الكفاءة التي يتمتع بها العمال

شكل رقم (10): مدى رضي الزبون عن الخدمات الإلكترونية التي قدمت له



الجدول رقم (11): الخدمات الإلكترونية الخاصة بالمعاملات المالية في اتصالات الجزائر تقدم

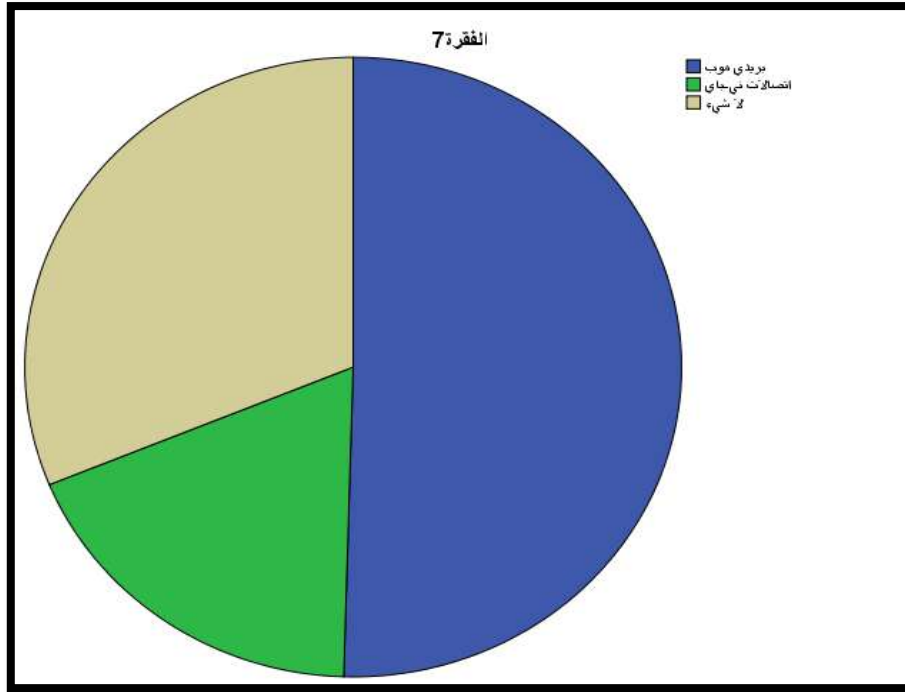
بطريقة مقبولة

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
معارض	8	7.3	7.3	7.3
محايد	29	26.6	26.6	33.9
موافق	72	66.1	66.1	100.0
Total	109	100.0	100.0	



من خلال الجدول رقم(11) نلاحظ أن معظم زبائن مؤسسة اتصالات الجزائر موافقون على أن الخدمات الإلكترونية الخاصة بالمعاملات المالية في اتصالات الجزائر تقدم بطريقة مقبولة حيث بلغت نسبتهم 66.1% و هذا راجع إلى مرونة سيرورة الخدمات المقدمة من طرف العمال لزيون.

شكل رقم (11): الخدمات الإلكترونية الخاصة بالمعاملات المالية في اتصالات الجزائر تقدم بطريقة مقبولة



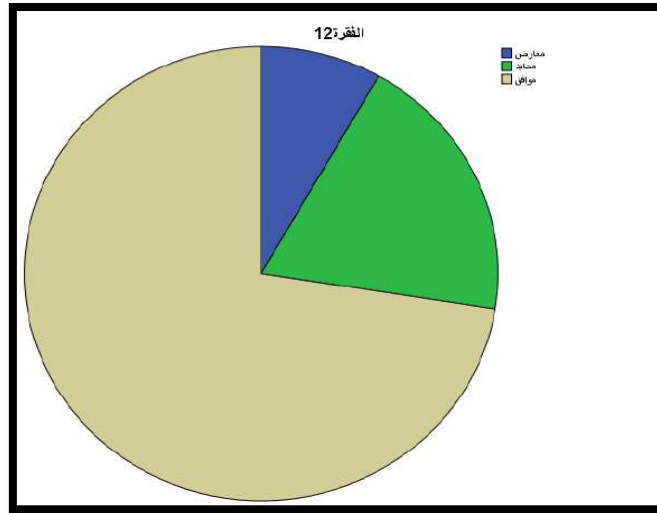
الجدول رقم (12): الثقة في الخدمات الإلكترونية الخاصة بالمعاملات المالية المقدمة من طرف اتصالات الجزائر

الفقرة 8

	النكرات	النسبة المئوية	النسبة المئوية الصالحة	النسبة التراكمية
معارض	9	8.3	8.3	8.3
محايد	21	19.3	19.3	27.5
موافق	79	72.5	72.5	100.0
Tota l	109	100.0	100.0	

من خلال الجدول رقم (12) نلاحظ أن أغلب زبائن مؤسسة اتصالات الجزائر يثقون في الخدمات الإلكترونية الخاصة بالمعاملات المالية المقدمة من طرف المؤسسة. و هذا راجع الى أن الخدمات المقدمة ترضي الزبون و توفر عليه الوقت و الجهد.

شكل رقم (12): الثقة في الخدمات الإلكترونية الخاصة بالمعاملات المالية المقدمة من طرف اتصالات الجزائر



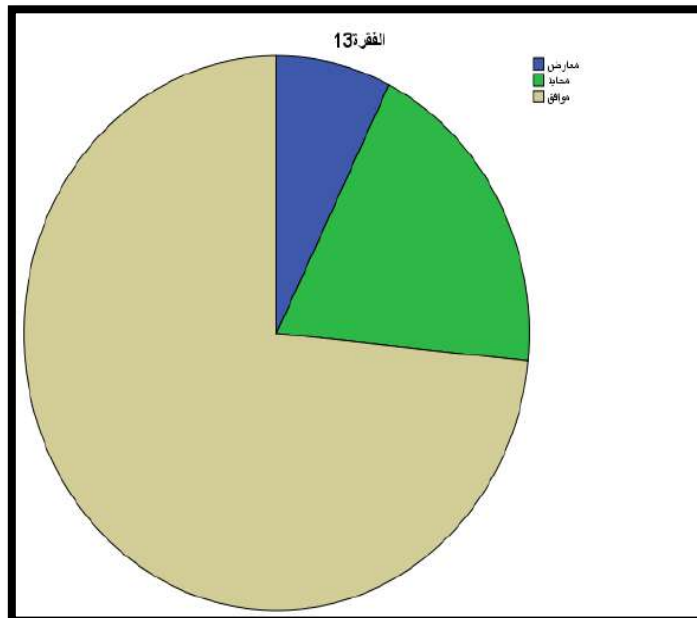
الجدول رقم(13):الخدمات الإلكترونية الخاصة بالمعاملات المالية التي تلي حاجيات و رغبات  
الزبون

الفقرة 9

	التكررات	النسبة المئوية	النسبة المئوية الصالحة	النسبة التراكمية
معارض	8	7.3	7.3	7.3
محايد	21	19.3	19.3	26.6
موافق	80	73.4	73.4	100.0
Tota l	109	100.0	100.0	

من خلال الجدول السابق نلاحظ أن نسبة 73.4 % من المبحوثين موافقون على أن الخدمات الإلكترونية الخاصة بالمعاملات المالية تلي حاجياتهم و رغباتهم. و هذا يرجع إلى القضاء على المظاهر السلبية التي كان يعاني منها الزبون سابقا.

شكل رقم(13):الخدمات الإلكترونية الخاصة بالمعاملات المالية التي تلي حاجيات و رغبات الزبون



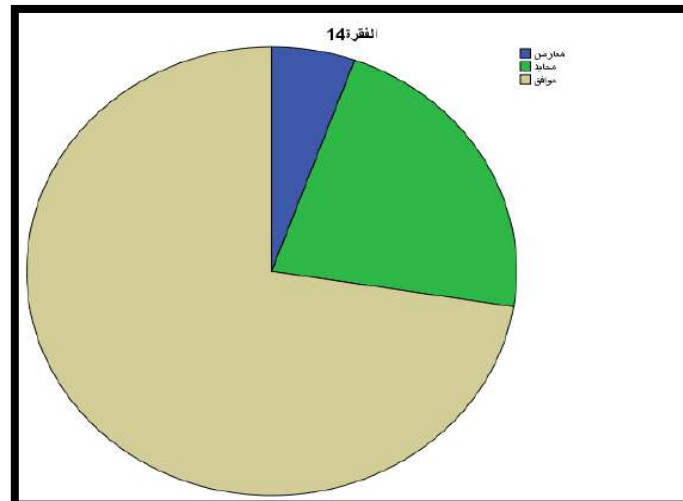
الجدول رقم(14): الخدمات الإلكترونية التي استخدمها الزبون و كانت مفيدة له لإتمام معاملته المالية مع اتصالات الجزائر

### الفقرة 10

	التكررات	النسبة المئوية	النسبة المئوية الصالحة	النسبة التراكمية
معارض	6	5.5	5.5	5.5
محايد	24	22.0	22.0	27.5
موافق	79	72.5	72.5	100.0
Tota l	109	100.0	100.0	

من خلال الجدول السابق نلاحظ أن نسبة 72.5 % من المبحوثين موافقون على أن الخدمات الإلكترونية التي استخدمونها كانت مفيدة لهم لإتمام معاملاتهم المالية مع اتصالات الجزائر. و هذا يرجع إلى العرض المغرية التي تقدمها المؤسسة لزبون.

شكل رقم(14): الخدمات الإلكترونية التي استخدمها الزبون و كانت مفيدة له لإتمام معاملته المالية مع اتصالات الجزائر



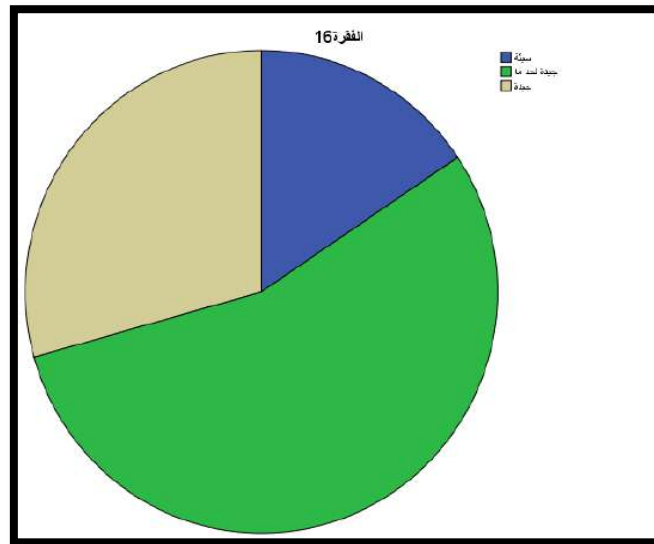
الجدول رقم(15): تقييم الخدمات الإلكترونية الخاصة بالمعاملات المالية من حيث الجودة

### الفقرة 12

	التكرارات	النسبة المئوية ا	النسبة المئوية الصالحة	النسبة التراكمية
سيئة	17	15.6	15.6	15.6
جيدة	60	55.0	55.0	70.6
لحد ما	32	29.4	29.4	100.0
جيدة				
Total	109	100.0	100.0	

من خلال الجدول السابق تبين لنا أن 55% من المبحوثين المقيمين للخدمات الإلكترونية الخاصة بالمعاملات المالية من حيث الجودة بأنها جيدة لحد ما . و هذا عائد لبعض المشاكل التي تشوب تلك الخدمات كضعف في الشبكة أو تعليق التطبيق فجئتنا أو الفشل في عملية الإرسال أو الإتصال بالخادم .

شكل رقم(15): تقييم الخدمات الإلكترونية الخاصة بالمعاملات المالية من حيث الجودة

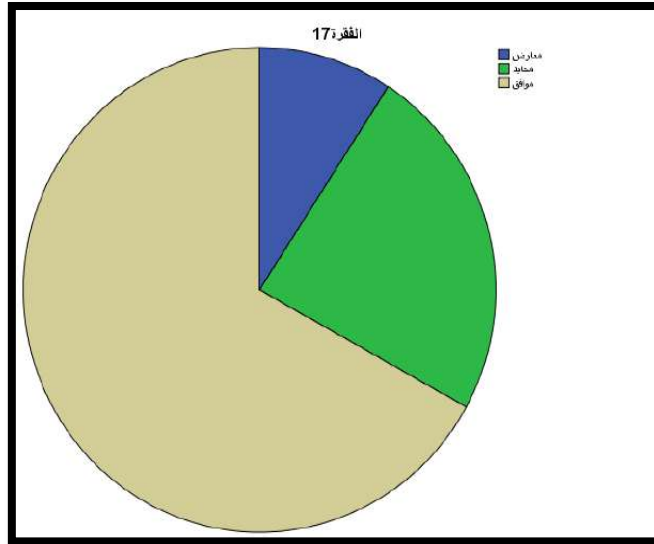


الجدول رقم(16): يمتلك العاملون بمؤسسة اتصالات الجزائر معلومات دقيقة حول الخدمات الإلكترونية الخاصة بالمعاملات المالية التي تقدمها مؤسستهم

### الفقرة 13

	التكرارات	النسبة المئوية	النسبة المئوية الصالحة	Cumulati ve Percent
معارض	10	9.2	9.2	9.2
محايد	26	23.9	23.9	33.0
موافق	73	67.0	67.0	100.0
Tota l	109	100.0	100.0	

من خلال الجدول السابق اتضح لنا بأن 67% من المبحوثين موافقون على أن العاملون بمؤسسة اتصالات الجزائر يمتلكون معلومات دقيقة حول الخدمات الإلكترونية الخاصة بالمعاملات المالية التي تقدمها مؤسستهم. و هذا عائد إلى التكوين و التدريب المستمر من قبل المؤسسة للعمال شكل رقم(16): يمتلك العاملون بمؤسسة اتصالات الجزائر معلومات دقيقة حول الخدمات الإلكترونية الخاصة بالمعاملات المالية التي تقدمها مؤسستهم



### المحور الثالث: أسئلة حول الصعوبات التي يواجهها الزبون

الجدول رقم (17): طبيعة المشاكل التي واجهه الزبون عند استخدام الخدمات الإلكترونية الخاصة بالمعاملات المالية التي تقدمها اتصالات الجزائر

#### الفقرة 14

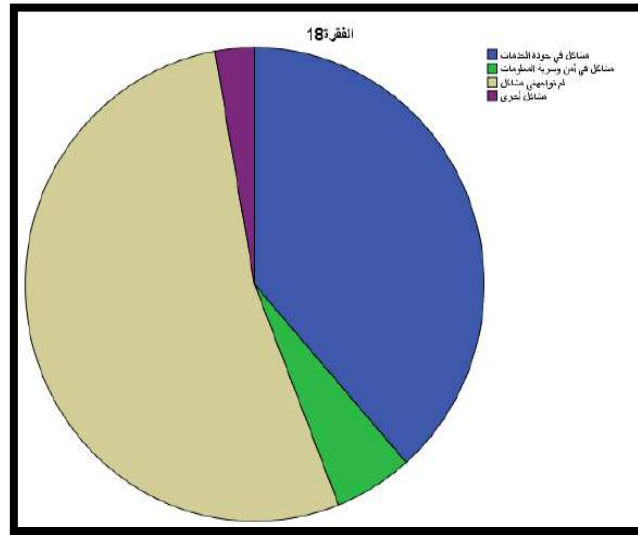
	التكرارات	النسبة المئوية	النسبة المئوية المئوية الصالحة	النسبة التراكمية
مشاكل في جودة الخدمات	42	38.5	38.5	38.5
مشاكل في أمن وسرية المعلومات	6	5.5	5.5	44.0
لم تواجهني مشاكل	58	53.2	53.2	97.2
مشاكل أخرى	3	2.8	2.8	100.0
Total	109	100.0	100.0	

من خلال الجدول أعلاه لاحظنا أن 53.2% من المبحوثين لم تواجههم مشاكل عند استخدامهم للخدمات الإلكترونية الخاصة بالمعاملات المالية التي تقدمها اتصالات الجزائر تليها 38.5% الذين واجهوا مشاكل في الجودة ثم 5.5% واجهوا مشاكل في أمن و سرية المعلومات.

و هذا عائد إلى :

- لم يواجهوا مشاكل لسهولة استخدام تلك الخدمات و معرفتهم الكافية بالتطورات الحاصلة التقنية.
- و الذين واجهوا مشاكل في الجودة إما لعدم درايتهم الكافية بالجانب التقني على سبيل المثال: متابعة التحديثات الخاصة بتلك التطبيقات أو مشاكل في اتصال الموقع أو التطبيق بالخدمة.
- أما الذين واجهوا مشاكل في أمن و سرية المعلومات إما تعرضهم للقرصنة أو لضعف البنية التحتية الخاصة بحماية تلك الخدمات.

شكل رقم(17): طبيعة المشاكل التي واجهة الزبون عند استخدام الخدمات الإلكترونية الخاصة بالمعاملات المالية التي تقدمها اتصالات الجزائر





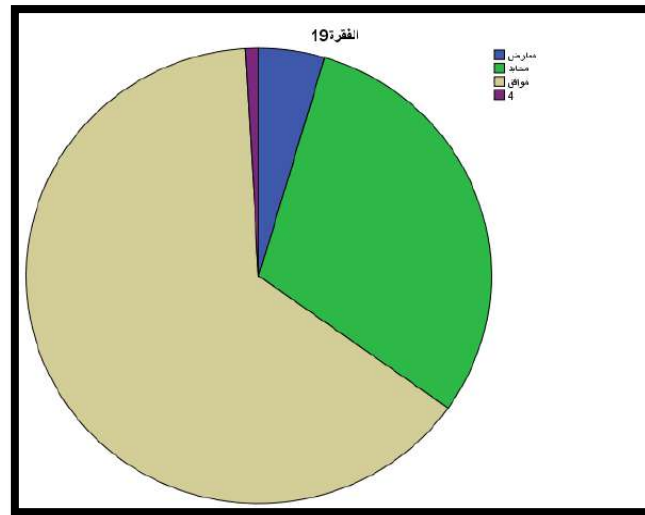
الجدول رقم (18): الشعور بالارتياح و الأمان لزبون عند تعامله بوسائل الدفع الالكترونية

الفقرة 15

	التكرارات	النسبة المئوية	النسبة المئوية الصاحبة	النسبة التراكمية
معارض	5	4.6	4.6	4.6
محايد	33	30.3	30.3	34.9
موافق	70	64.2	64.2	99.1
d 4	1	.9	.9	100.0
Tota l	109	100.0	100.0	

من خلال الجدول أعلاه تبين لنا أن 64.2% يشعرون بالارتياح و الأمان عند تعاملهم بوسائل الدفع الإلكترونية. و هذا عائد إلى التحديث المستمر لتلك الخدمات و معالجة الأخطاء برمجياً .

شكل رقم (18): الشعور بالارتياح و الأمان لزبون عند تعامله بوسائل الدفع الالكترونية



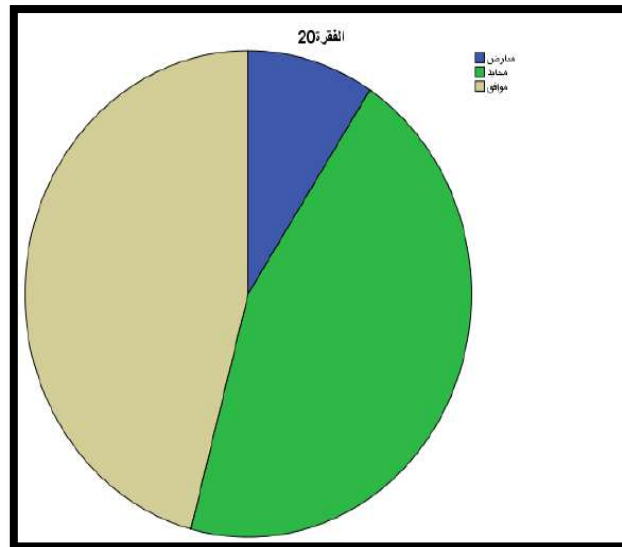
الجدول رقم(19): يوجد ضعف في البنية القانونية و التشريعية السائدة التي توفر المناخ الملائم للخدمات الالكترونية المتعلقة بالمعاملات المالية في الجزائر

### الفقرة 16

	التكرارات	النسبة المئوية	النسبة المئوية الصالحة	النسبة التراكمية
معارض	10	9.2	9.2	9.2
محايد	49	45.0	45.0	54.1
موافق	50	45.9	45.9	100.0
Tota l	109	100.0	100.0	

من خلال الجدول السابق نلاحظ تقارب في النسب بين موافقين و محايد بنسبة 45.9% - 45% و هذا راجع التساهل في تطبيق تلك القوانين و استخفاف بها.

شكل رقم(19): يوجد ضعف في البنية القانونية و التشريعية السائدة التي توفر المناخ الملائم للخدمات الالكترونية المتعلقة بالمعاملات المالية في الجزائر



الجدول رقم(20): يوجد تشدد في السياسات الضريبية التي تفرض على أداء الخدمات و المعاملات الالكترونية الخاصة بالمعاملات المالية

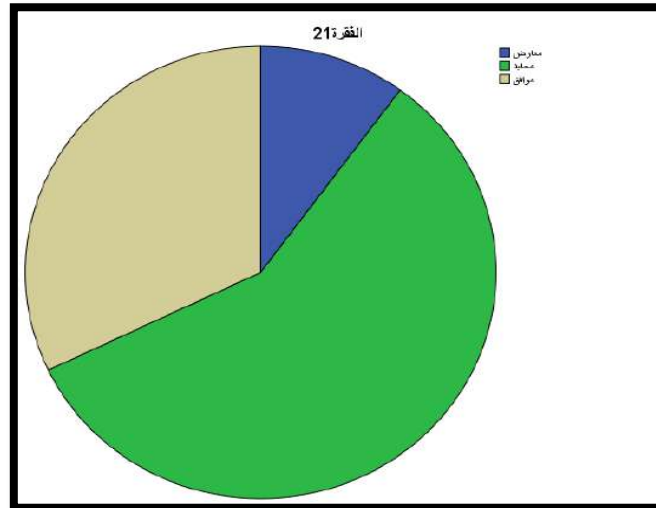
### الفقرة 17

	التكرارات	النسبة المئوية	النسبة المئوية الصالحة	النسبة التراكمية
معارض	11	10.1	10.1	10.1
محايد	63	57.8	57.8	67.9
موافق	35	32.1	32.1	100.0
Tota l	109	100.0	100.0	

من خلال الجدول السابق نلاحظ 57.8% من المبحوثين محايدون .

و هذا راجع لعدم درايتهم الكافية بالسياسات الضريبية التي تفرض على أداء الخدمات و المعاملات الإلكترونية الخاصة بالمعاملات المالية.

شكل رقم(20): يوجد تشدد في السياسات الضريبية التي تفرض على أداء الخدمات و المعاملات الالكترونية الخاصة بالمعاملات المالية



## 2/ النتائج العامة للدراسة:

من خلال ما سبق نستخلص النتائج الآتية: أن عدد الذكور أكبر من الإناث بنسبة 57.8%م  
بنسب للسن فقد أتضح أنه من السن 31 إلى 45 يمثلون أكبر نسب قدرت ب39.4% وكذلك نرى  
أن فئة الجامعيين وثانويين يمثلون معظم أفراد العينة  
اغلب الباحثين موافقون بنسبة 93.6% على عبارة عملية سحب وإيداع الأموال أو دفع مقابل خدمة  
معينة كدفع فاتورة الانترنت في إطار ما يسمح به القانون وكذلك ب81.7% بالعبارة التي تقول أن  
مهام المعاملات المالية الالكترونية في اتصالات الجزائر هي دفع الفاتورة إلكترونيا  
وأن معظم الزبائن يفضلون الدفع الإلكتروني الذين بلغت نسبتهم 63.3% وأن التطبيق المفضل في عملية  
الدفع هو بريدي موب وإن رضا الزبون على الخدمات الالكترونية الخاصة بالمعاملات المالية في  
اتصالات الجزائر عن الخدمات المقدمة له بلغت نسبتهم 67.9%. وأنهم موافقون بنسبة 66.1%.  
على أن الخدمات الإلكترونية الخاصة بالمعاملات المالية في اتصالات الجزائر تقدم بطريقة مقبولة كما أنهم  
يثقون في الخدمات الإلكترونية الخاصة بالمعاملات المالية المقدمة من طرفها كما تلي حاجيات و رغبات  
الزبون بنسبة 73.4% وأن تلك الخدمات كانت مفيدا له لإتمام معاملته المالية بنسبة  
72.5% و تقييم الخدمات الإلكترونية الخاصة بالمعاملات المالية من حيث الجودة نجدها جيدة لحد ما  
وأن 67% من الباحثين موافقون على أن العاملين بمؤسسة اتصالات الجزائر يمتلكون معلومات دقيقة  
حول الخدمات الإلكترونية الخاصة بالمعاملات المالية التي تقدمها مؤسستهم هناك 53.2% تمثل أكبر  
نسبة لم تواجه أي مشاكل تليها 38.5% واجهوا مشاكل في الجودة وأقلهم نسبة كانت 5.5%  
واجه مشكل في السرية والأمن و تبين لنا أن 64.2% يشعرون بالارتياح و الأمان عند تعاملهم بوسائل  
الدفع الإلكترونية.

كما يوجد تقارب بين الموافقين والمحايدين بنسبة 45.9% - 45% في عبارة يوجد ضعف في البنية القانونية و التشريعية السائدة التي توفر المناخ الملائم للخدمات الالكترونية المتعلقة بالمعاملات المالية في الجزائر أما بنسب ل عبارة يوجد تشدد في السياسات الضريبية التي تفرض على أداء الخدمات و الخدمات الالكترونية الخاصة بالمعاملات المالية فهناك محايدون بلغت نسبتهم 57.8% لكل فرضية توضع لا بد من التأكد من تحقيقها أو عدمها ،لان أساس البحث العلمي هو افتراض إجابات نتوقعها بالجانبين السلبي والايجابي لذا سنحاول في هذا العنصر إثبات مصداقية الفرضيات والتي اعتمدنا عليها في دراستنا لموضوع :

## دور الخدمات الإلكترونية في تحسين المعاملات المالية.

فيما يتعلق بالفرضية الأولى: أغلب زبائن اتصالات الجزائر يكتفون بدفع فواتير الهاتف و الانترنت بطريقة إلكترونية كمعاملات مالية بينهم و بين هذه المؤسسة حيث تبينت واتضح مؤشراتنا من خلال الأسئلة التي كانت لها علاقة كبيرة بالفرضية يظهر ذلك جليا من خلال الأسئلة 1 + 2 + 4 أما فيما يخص الفرضية الثانية و التي تنص : أن تطبيق الخدمات الإلكترونية في المؤسسة يؤدي إلى سهولة الاستخدام وتلبية حاجات و رغبات الزبائن بالإضافة أنها مفيدة لإتمام معاملاتهم. فمن خلال تطبيق الاستبيان وجمع آراء أفراد العينة لاحظنا بالفعل أن الخدمات الإلكترونية تقوم بهذه المزايا المذكور في الفرضية كما أن تطبيقها وفعاليتها بالنسبة للزبون تسمح باختصار الوقت والجهد بشكل سريع وكذلك لأن استخدام هذه الخدمات الإلكترونية غير مقيد بالزمان والمكان .

أما بالنسبة للفرضية الثالثة التي تقول :توجد عوائق تحول دون تطبيق المعاملات المالية باعتبارها خدمة من الخدمات الالكترونية بين مؤسسة اتصالات الجزائر والزبائن، وأهمها مشاكل في الأمن وسرية المعلومات وتبين لنا من خلال تطبيق الاستمارة على الزبائن أن هذه الفرضية لم تتحقق حيث كانت معظم آراء المحوئين حول عوائق الخدمات متمثلة في مستوى جودة هذه الأخيرة، ويتبين ذلك في الخلل في تطبيقات بحد ذاتها أو عدم الدراية الكافية بالجانب التقني وعدم متابعتهم للتحديثات الخاصة بالتطبيقات .

## خلاصة الفصل الثاني:

تطرقنا في هذا الفصل إلى الدراسة الميدانية التي كانت بمؤسسة اتصالات الجزائر  
و قد تم استخدام أداة الاستبيان لجمع البيانات من زبائن هذه المؤسسة و تم الأخذ بأرائهم  
حول موضوع دراستنا من أجل التحقق من الفرضيات و استخلاص النتائج.

# خاتمة:

أصبحت للخدمات الإلكترونية أهمية إستراتيجية كبيرة بين جميع فئات المجتمع حيث إعتد عليها الجميع من خلال القيام بالعديد من الأنشطة البشرية التي كانت تتطلب الكثير من الجهد و الوقت في السابق حيث يمكن للإنسان من خلال الخدمات الإلكترونية اليوم أن يقوم بعمليات الشراء و البيع المختلفة، إذ تكمن أهميتها في الغاية الرئيسية لها و هي تسهيل خدمة المعاملات المالية و جعلها في متناول من يرغب الحصول عليها بكل سهولة ، لقد سعينا من خلال هذه الدراسة التي كانت بعنوان "دور الخدمات الإلكترونية في تحسين المعاملات المالية " إلى : إبراز دور الخدمات الإلكترونية في تسهيل و تسريع المعاملات المالية بمؤسسة اتصالات الجزائر

وقد أثبتت الفرضية العامة التي نصها : يبرز دور الخدمات الإلكترونية في تسهيل وتسريع المعاملات المالية بمؤسسة اتصالات الجزائر، وتكمن أهميتها بنسبة للزبائن من خلال مواكبة العصرنة بالنسبة للمجتمع بالإضافة إلى أنه أصبحت للخدمات حاجة ضرورية في بناء اقتصاد قوي وعدم وجود قيود في الزمان والمكان و كذلك ضمان جودة الحياة و تتجلى الأهمية القصوى في اختصار الوقت والجهد وتجنب طوابير الانتظار والازدحام ومن خلال بحثنا توصلنا إلى:

- الوصول إلى المعاملات المالية كخدمة إلكترونية بشكل سهل وغير مكلف.
- تمكن الزبائن بضغط زر واحدة من دفع الفاتورة خاصة إذا كانت ثابتة من حيث الشكل.
- من أهم ما يميز الخدمات الإلكترونية هو التسهيل و التسريع في إنجاز المعاملات المالية وتوفير الوقت و الجهد.

- ساهمت الخدمة الإلكترونية في سير المعاملات المالية و ذلك من خلال مراسلة المؤسسة لزيائنها بموعد تسديد الفاتورة عن طريق البريد الإلكتروني و الزبون بدوره يتوجه إلى التطبيق الإلكتروني ويقوم بتسديدها. من خلال ما سبق تم التوصل إلى الهدف الأساسي الذي يبرز دور الخدمات الإلكترونية في تسهيل و تسريع المعاملات المالية بمؤسسة اتصالات الجزائر وذلك من خلال أجوبة المبحوثين
- تبين لنا من خلال النتائج المتوصل إليها الخروج بالتوصيات و الاقتراحات:
- العمل على نشر ثقافة الخدمات الإلكترونية بين الزبائن و بيان أهميتها و مزاياها في سرعة إنجاز المعاملات المالية و تلبية احتياجاتهم.
- العمل على القيام بدراسة تبحث في مشاكل الجودة في خدمة المعاملات المالية.



## قائمة المصادر و المراجع :

1-الكتب:

1- حمدان محمد زياد: البحث العلمي كنظام : [د،ط]، دار التربية الحديثة ،عمان  
1409هـ/1989م.

2- محمد الصاوي محمد مبارك: البحث العلمي أسسه و طريقة كتابته ، ط1، المكتبة الأكاديمية  
القاهرة، 1992.

3/ مهمرية بشير: القياس النفسي وتصميم أدواته، منشورات الخبر، الجزائر، 2007.

4/ المشيخ خالد بن علي: المعاملات المالية المعاصرة، [د،ط]، مسجد الراجحي ،مدينة  
بريده، 1424هـ.

5/ عبيدات محمد و آخرون: منهجية البحث العلمي القواعد و المراحل و التطبيقات ، ط2، دار وائل  
للنشر، عمان، 1999م.

6/ ربحي مصطفى عليان، عثمان محمد غنيم: مناهج و أساليب البحث العلمي النظرية و  
التطبيق، ط1، دار صفاء، عمان، 2000.  
2/ المجلات والمقالات:

7/ إبراهيم بن علي بن محمد السفياقي: ضوابط المعاملات المالية عند الفقهاء (مجلة الدراسات  
الإسلامية و البحوث الأكاديمية: العدد (71))، كلية الشريعة ،جامعة تبوك بالمملكة العربية السعودية.

8/ دواوي محمد، عبد اللطيف قنوعة: الإجراءات المنهجية المستخدمة في البحوث النفسية و  
التربوية التطبيقية (مجلة الدراسات و البحوث الإجتماعية: العدد الثالث - ديسمبر 2013)، جامعة  
الوادي .

3/ المذكرات الرسائل الجامعية:

9/ بن عمر سميرة و آخرون: أثر الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية برنامج الوسيط  
الإلكتروني نموذجاً :دراسة حالة: الملحق المحلية للتشغيل "مقارن" بولاية ورقلة، مذكرة مقدمة لإستكمال

متطلبات شهادة ليسانس LMD، إعلام و اتصال، قسم علوم الإعلام و اتصال، كلية العلوم الإنسانية و الإجتماعية، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، 2020/2019.

10/ مفتاح سعد الباهي صلاح الدين: أثر جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية على رضا الزبائن  
:دراسة ميدانية على البنك الإسلامي الأردني في عمان -الأردن، قدمت هذه الرسالة إستكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال، قسم إدارة الأعمال، كلية الأعمال، جامعة الشرق الأوسط MEU، الأردن، آبار/2016.

#### 4/ المقالات :

11/ بلمولاي بدر الدين: المحاضرة التاسعة: أطروحة الحتمية التكنولوجية لمارشال ماكلوهان  
، 2020/ 2021، سنة أولى ماستر الإتصال الجماهيري و الوسائط الجديدة، قسم الإعلام و الإتصال، كلية العلوم الإنسانية و الإجتماعية، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، 2021/2020.

12/ م حيدر فالح زايد : نظرية الحتمية التكنولوجية: نظريات التأثير، كلية الإعلام، جامعة ذي قار، 2020/2019.

13/ بدر الوجود أميرة: بحث عن الخدمات الإلكترونية، الموسوعة العربية الشاملة، نشر في 12 ديسمبر 2019.

<https://www.mosoah.com>

14/ حمادة ضحى: تعريف الخدمات الإلكترونية، 08 نوفمبر 2020، 06:10، [د، ت]

<https://www.almrsal.com>

15/ درس المعاملات المالية في الإسلام: أحكامها و ضوابطها للجذع المشترك للآداب و العلوم الإنسانية 10 مارس 2022، 12:10. <https://www.mihfadati.com>

16/ <https://www.algeriatelecom.dz>, 22/03/2022, 16:10

17/ وزارة البيئة والمياه و الزراعة: دور الخدمات الإلكترونية للوزارة في تحقيق أهداف التنمية  
المستدامة 25 جاتفي 2022، 20:30، <https://www.mosoah.com>

18/ موقع تعبير: بحث كامل عن الخدمات الإلكترونية pdf،

7 ديسمبر 2022، 23:00، <https://tabir.Com>

جامعة قاصدي مرباح ورقلة

كلية:العلوم الإنسانية و الإجتماعية

قسم:علوم الإعلام و الإتصال

المستوى:ثانية ماستر

إختصاص :الاتصال الجماهيري و الوسائط الجديدة

## إستبيان

التعليمة:

سيدي، سيدتي:

في إطار التحضير لرسالة الماستر بقسم علوم الإعلام و الإتصال ،تخصص "الإتصال الجماهيري و الوسائط الجديدة"،و التي يدور موضوعها حول : "دور الخدمات الإلكترونية في تحسين المعاملات المالية :دراسة ميدانية بمؤسسة اتصالات الجزائر بولاية تقرت ".  
نرجو منكم التفضل بمساعدتنا في إنجاز هذه المذكرة، و ذلك من خلال الإجابة عن الأسئلة بوضع علامة (X) في الخانة المناسبة، و اعلم و تأكد بأن إجابتك سوف تحاط بالسرية التامة و لا تستخدم إلا لغرض البحث العلمي.

الأستاذ المؤطر:

من إعداد الطالبتان:

أ. الزاوي محمد الطيب

بن قطران سمية

حنونة جمعة

### السمات الديمغرافيا:

<input type="checkbox"/>	ذكر	<input type="checkbox"/>	أنثى
<input type="checkbox"/>	من 18 إلى 30 سنة	<input type="checkbox"/>	
<input type="checkbox"/>	من 31 إلى 45 سنة	<input type="checkbox"/>	
<input type="checkbox"/>	من 46 إلى 59 سنة	<input type="checkbox"/>	
<input type="checkbox"/>	من 60 فما فوق	<input type="checkbox"/>	
<input type="checkbox"/>	دراسات عليا	<input type="checkbox"/>	المستوى التعليمي:
<input type="checkbox"/>	جامعي	<input type="checkbox"/>	
<input type="checkbox"/>	ثانوي	<input type="checkbox"/>	
<input type="checkbox"/>	متوسط	<input type="checkbox"/>	
<input type="checkbox"/>	إبتدائي	<input type="checkbox"/>	
<input type="checkbox"/>	دون مستوى	<input type="checkbox"/>	

### المحور الأول: علاقة الزبائن بالمعاملات المالية لاتصالات الجزائر:

1/ المعاملات المالية: هي عملية سحب و إيداع الأموال أو دفع مقابل خدمة معينة كدفع فاتورة الأنترنت في إطار ما يسمح به القانون.

<input type="checkbox"/>	موافق
<input type="checkbox"/>	محايد
<input type="checkbox"/>	معارض

2/ من ضمن مهام المعاملات المالية الإلكترونية في اتصالات الجزائر هي دفع الفاتورة إلكترونياً

<input type="checkbox"/>	موافق
<input type="checkbox"/>	محايد
<input type="checkbox"/>	معارض

3/ ما هي طريقة الدفع المفضلة لديك

<input type="checkbox"/>	الدفع الإلكتروني
<input type="checkbox"/>	الدفع اليدوي
<input type="checkbox"/>	بريدي موب
<input type="checkbox"/>	اتصالات ئي - باي

4/ ما هي طريقة الدفع المفضلة إليك من ناحية دفع فاتورة الأنترنت أو الهاتف

## المحور الثاني: القيم المدركة لدى الزبون

5/ ما مدى رضاك عن الخدمات الالكترونية الخاصة بالمعاملات المالية في اتصالات الجزائر؟

- راضي جداً  
 راضي  
 غير راضي

6/ ما مدى رضاك عن الخدمة الالكترونية التي قدمت لك راضي جداً

- راضي  
 غير راضي

7/ ترى أن الخدمات الالكترونية الخاصة بالمعاملات المالية في اتصالات الجزائر تقدم بطريقة

- مقبولة  
 موافق  
 محايد  
 معارض

8/ تثق في الخدمات الالكترونية الخاصة بالمعاملات المالية المقدمة من طرف اتصالات الجزائر

- موافق  
 محايد  
 معارض

9/ الخدمات الالكترونية الخاصة بالمعاملات المالية تلبي حاجياتك و رغباتك موافق

- محايد  
 معارض

10/ الخدمات الالكترونية التي استخدمتها كانت مفيدة لك لإتمام معاملتك المالية مع اتصالات

- الجزائر  
 موافق  
 محايد  
 معارض

12/ ما تقييمك للخدمات الالكترونية الخاصة بالمعاملات المالية من حيث الجودة جيدة

- جيدة لحد ما  
 سيئة

13/ يمتلك العاملون بمؤسسة اتصالات الجزائر معلومات دقيقة حول الخدمات الالكترونية الخاصة

- بالمعاملات المالية التي تقدمها مؤسستهم
- موافق
- محايد
- معارض

المحور الثالث: الصعوبات التي يواجهها الزبون:

14/ ما طبيعة المشاكل التي واجهتك عند استخدام الخدمات الالكترونية الخاصة بالمعاملات المالية

- التي تقدمها اتصالات الجزائر؟
- مشاكل في جودة الخدمات
- مشاكل في أمن و سرية المعلومات
- لم تواجهني مشاكل
- مشاكل أخرى

أذكرها:.....

- 15/ تشعر بالإرتياح و الأمان عند تعاملك بوسائل الدفع الإلكترونية
- موافق
- محايد
- معارض

16/ يوجد ضعف في البنية القانونية و التشريعية السائدة التي توفر المناخ الملائم للخدمات

- الإلكترونية المتعلقة بالمعاملات المالية في الجزائر
- موافق
- محايد
- معارض

17/ يوجد تشدد في السياسات الضريبية التي تفرض على أداء الخدمات و المعاملات الإلكترونية

- الخاصة بالمعاملات المالية
- موافق
- محايد
- معارض

الملحق رقة(02): أسماء الأساتذة المحكمين

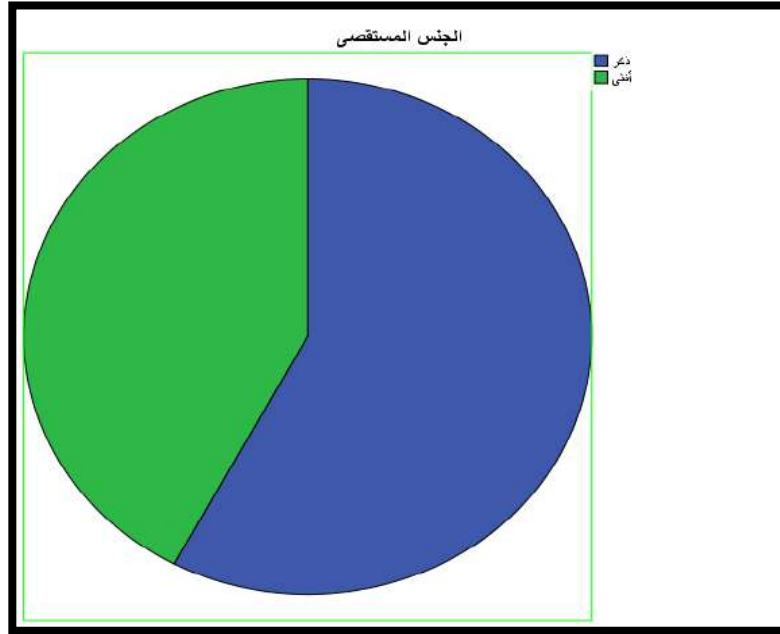
الرقم	أسماء الأساتذة المحكمين
01	قانة مسعود أستاذ مساعد بجامعة ورقلة
02	بودريالة عبد القادر أستاذ محاضر بجامعة ورقلة
03	قندوز عبد القادر أستاذ محاضر بجامعة ورقلة
04	بايوسف مسعودة أستاذ محاضر بجامعة ورقلة

الملحق الثالث : عرض بيانات الدراسة

البيانات الديموغرافية ( خصائص العينة) الجنس

المستقصى الجنس

	التكرارات	النسبة المئوية	النسبة المئوية الصالحة	النسبة التراكمية
ذكر	63	57.8	57.8	57.8
أنثى	46	42.2	42.2	100.0
Valid Total	109	100.0	100.0	

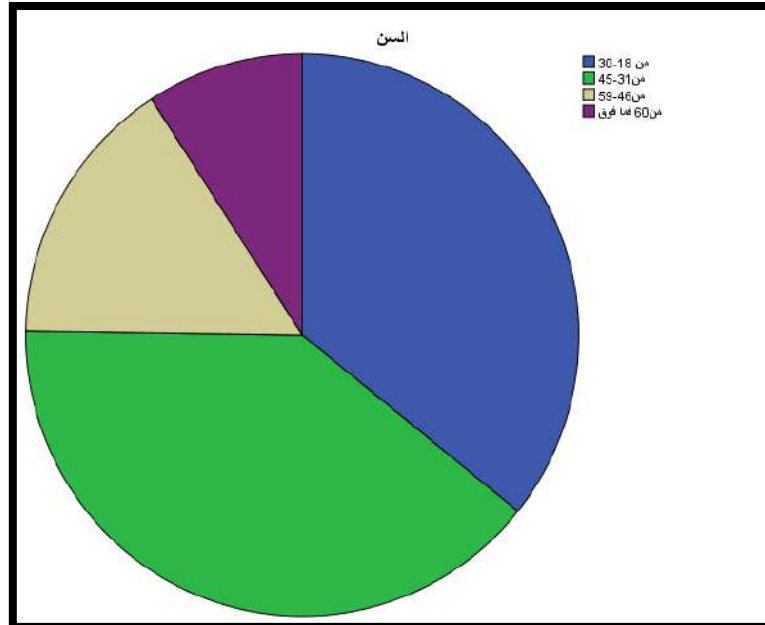


من حيث السن

السن

	التكرارات	النسبة المئوية	النسبة المئوية الصالحة	النسبة التراكمية
من-18 30	39	35.8	35.8	35.8
من-31 45	43	39.4	39.4	75.2
من-46 59	17	15.6	15.6	90.8
من 60 فما فوق	10	9.2	9.2	100.0
Total	109	100.0	100.0	

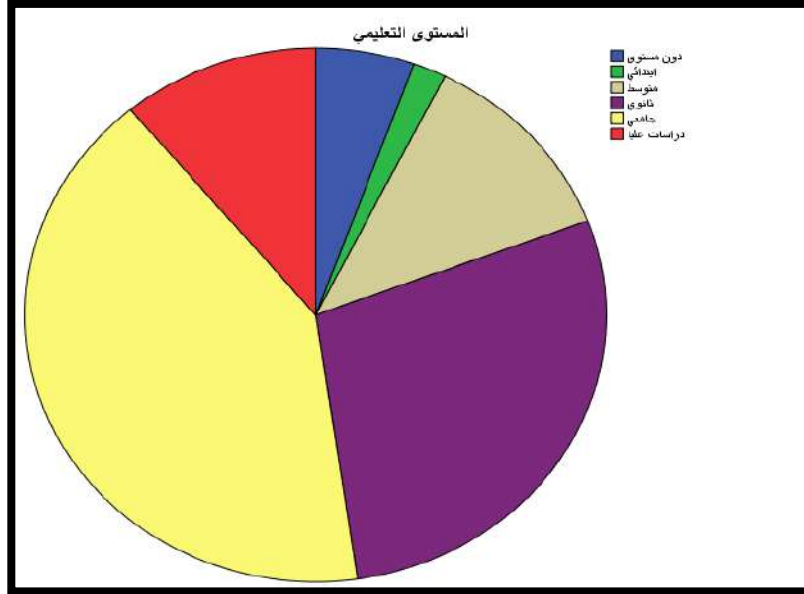




من حيث المستوى التعليمي

المستوى التعليمي

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	
دون مستوى	6	5.5	5.5	5.5	5.5
ابتدائي	2	1.8	1.8	7.3	7.3
متوسط	13	11.9	11.9	19.3	19.3
Valid ثانوي	31	28.4	28.4	47.7	47.7
جامعي	45	41.3	41.3	89.0	89.0
دراسات عليا	12	11.0	11.0	100.0	100.0
Total	109	100.0	100.0	100.0	

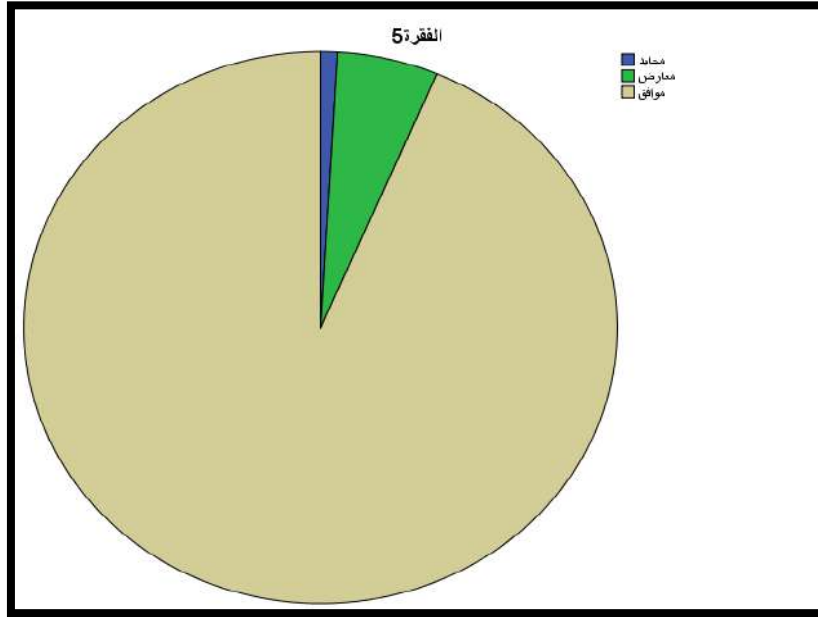


## المحور الأول: الفرضية الجزئية الأولى:

أغلب زبائن إتصالات الجزائر يكتفون بدفع فواتير الهاتف و الأترنت بطريقة إلكترونية كمعاملات مالية بينهم و بين هذه المؤسسة

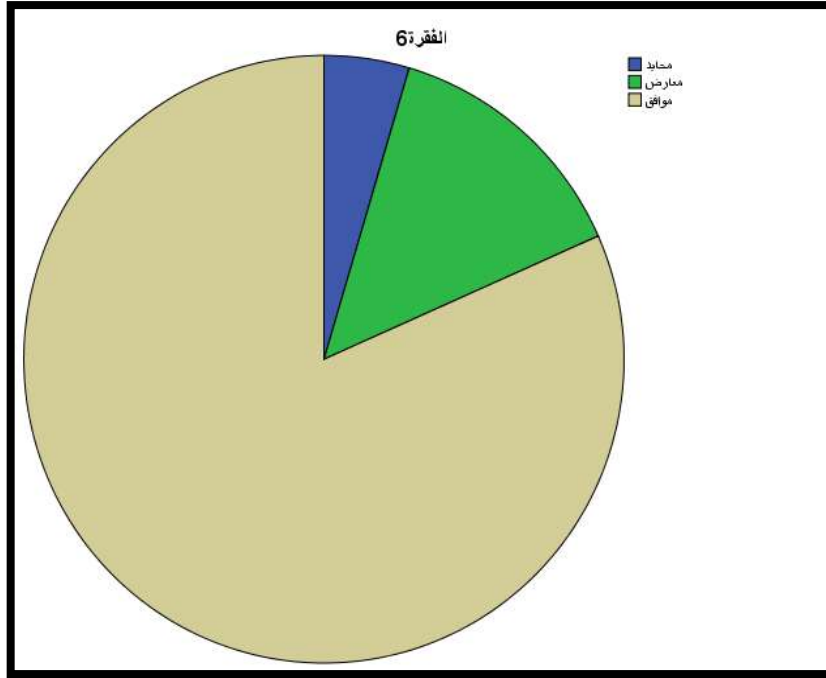
### الفقرة 1

	التكرارات	النسبة المئوية	النسبة المئوية الصالحة	النسبة التراكمية
محايد	1	.9	.9	.9
معارض	6	5.5	5.5	6.4
موافق	102	93.6	93.6	100.0
Tota l	109	100.0	100.0	



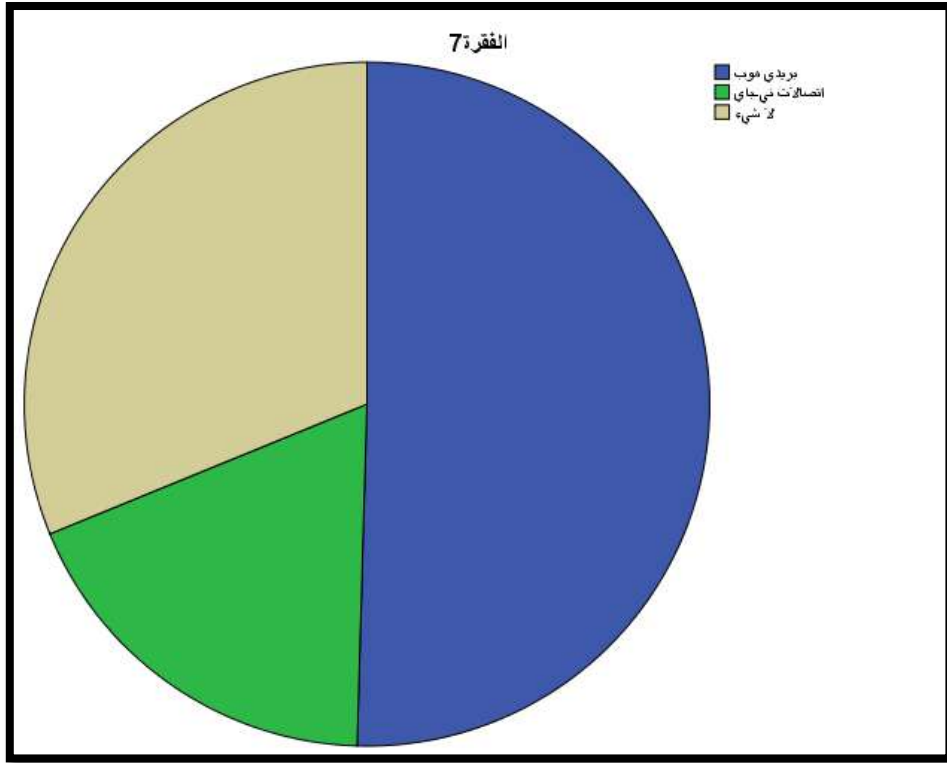
## الفقرة 2

	التكرارات	النسبة المئوية	النسبة المئوية الصالحة	النسبة التراكمية
محايد	5	4.6	4.6	4.6
معارض	15	13.8	13.8	18.3
موافق	89	81.7	81.7	100.0
Tota l	109	100.0	100.0	



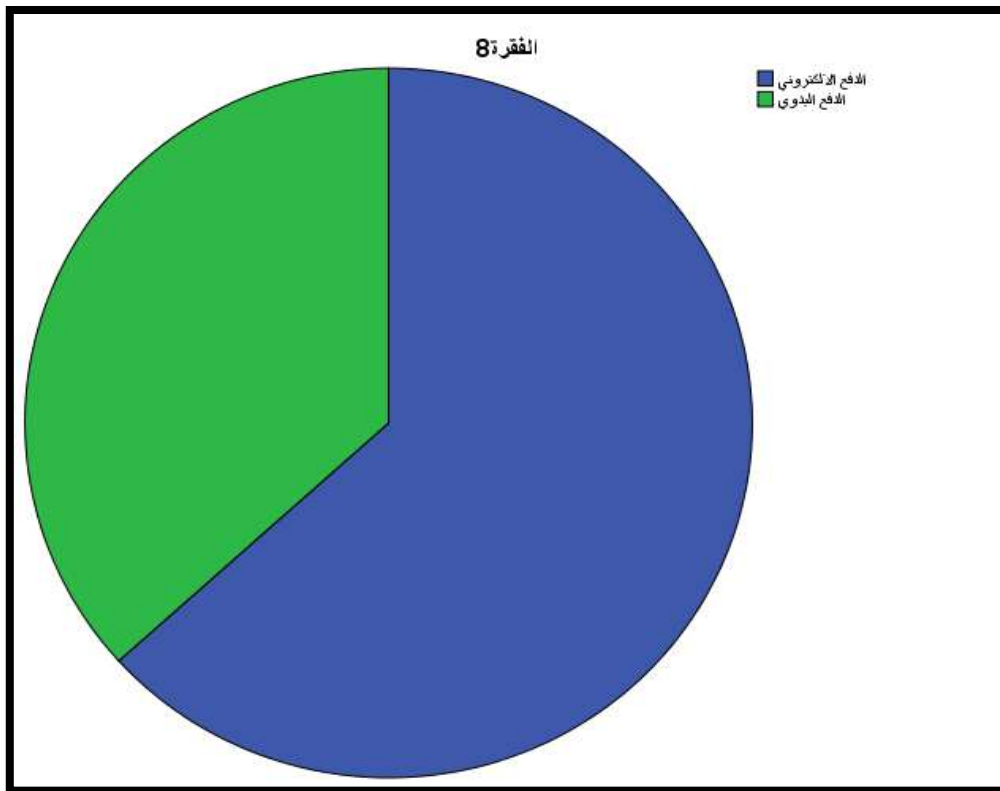
### الفقرة 3

	التكرارات	النسبة المئوية	النسبة المئوية الصالحة	النسبة التراكمية
بريدي موب	55	50.5	50.5	50.5
اتصالات	20	18.3	18.3	68.8
ني-باي	34	31.2	31.2	100.0
لا شيء				
Total	109	100.0	100.0	



#### الفقرة 4

	التكرارات	النسبة المئوية	النسبة المئوية الصالحة	النسبة التراكمية
الدفع الالكتروني Valid	69	63.3	63.3	63.3
الدفع اليدوي d	40	36.7	36.7	100.0
Total	109	100.0	100.0	



### Statistics

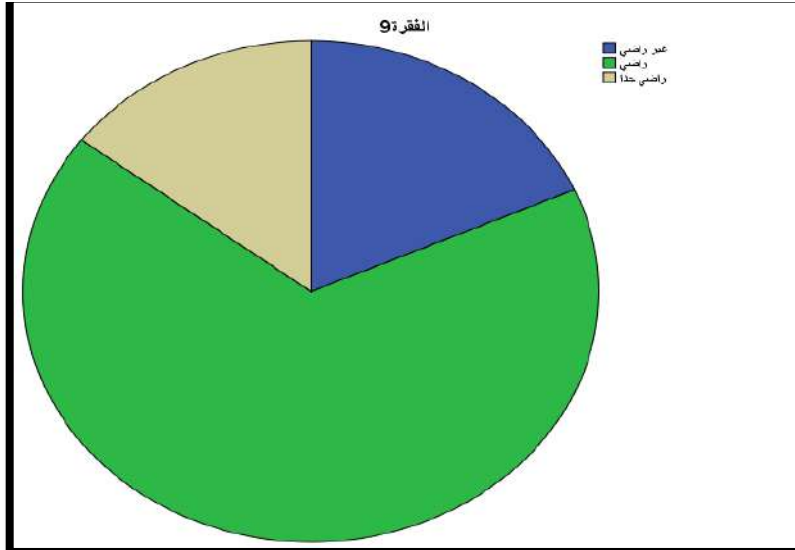
	الفقرة 5	الفقرة 6	الفقرة 7	الفقرة 8
Valid N	109	109	109	109
Missing	0	0	0	0
Mean	2.93	2.77	1.81	1.37
Median	3.00	3.00	1.00	1.00
Std. Deviation	.295	.521	.887	.484

## المحور الثاني: أسئلة حول القيم المدركة

الفقرة (5):

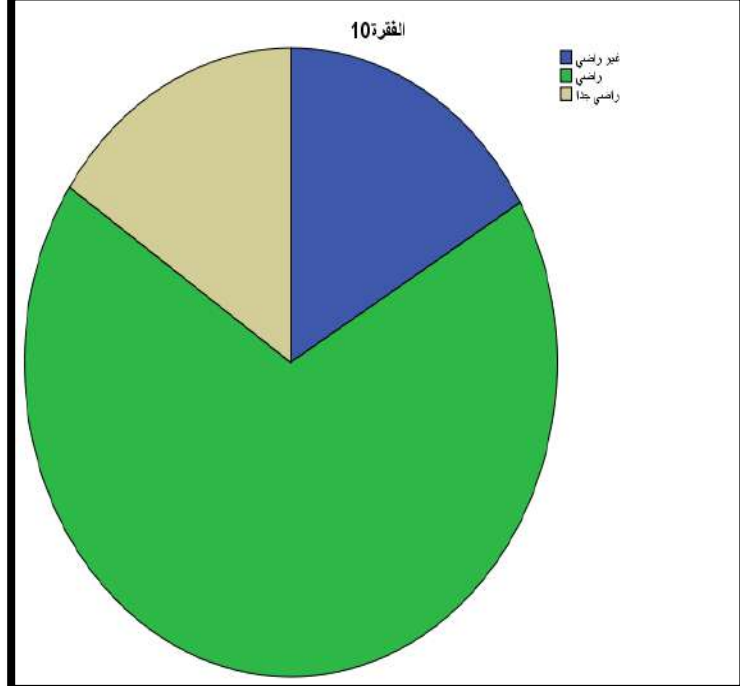
### الفقرة 5

	التكرارات	النسبة المئوية	النسبة المئوية الصالحة	النسبة التراكمية
غير راضي	20	18.3	18.3	18.3
Vali راضي	73	67.0	67.0	85.3
d راضي	16	14.7	14.7	100.0
جدا				
Total	109	100.0	100.0	



### الفقرة 6

	التكرارات	النسبة المئوية	النسبة المئوية الصالحة	النسبة التراكمية
غير راضي	18	16.5	16.5	16.5
Vali d راضي	74	67.9	67.9	84.4
راضي جدا	17	15.6	15.6	100.0
Total	109	100.0	100.0	



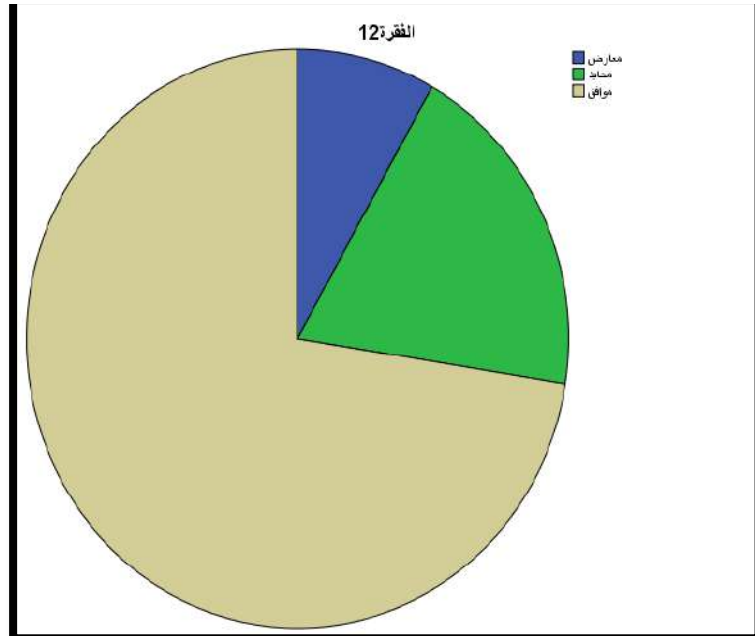


### الفقرة 7

	التكرارات	النسبة المئوية	النسبة المئوية الصالحة	النسبة التراكمية
معارض	8	7.3	7.3	7.3
محايد	29	26.6	26.6	33.9
موافق	72	66.1	66.1	100.0
Tota l	109	100.0	100.0	

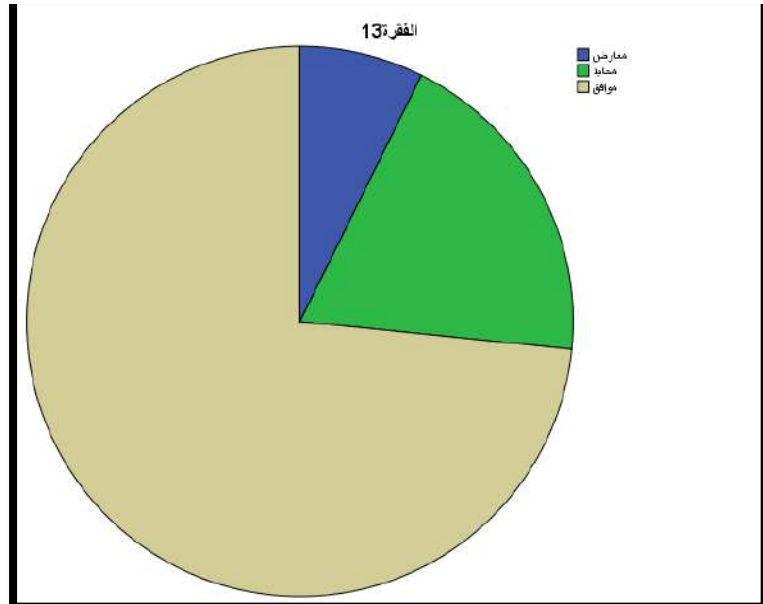
### الفقرة 8

	التكرارات	النسبة المئوية	النسبة المئوية الصالحة	النسبة التراكمية
معارض	9	8.3	8.3	8.3
محايد	21	19.3	19.3	27.5
موافق	79	72.5	72.5	100.0
Tota l	109	100.0	100.0	



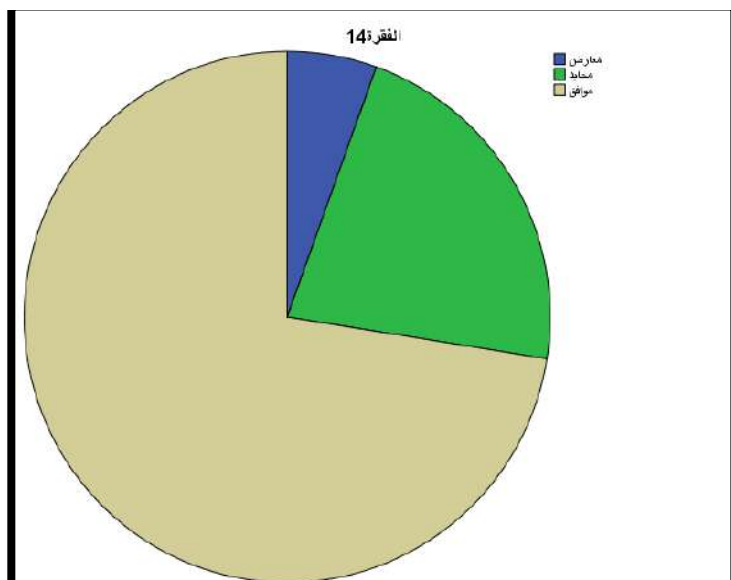
الفقرة 9

	التكرارات	النسبة المئوية	النسبة المئوية الصالحة	النسبة التراكمية
معارض	8	7.3	7.3	7.3
محايد	21	19.3	19.3	26.6
موافق	80	73.4	73.4	100.0
Tota l	109	100.0	100.0	



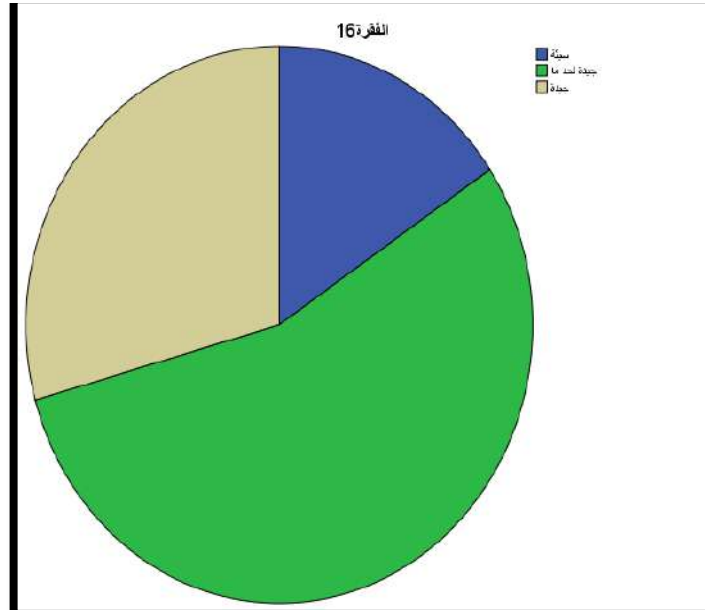
## الفقرة 10

	التكرارات	النسبة المئوية	النسبة المئوية الصالحة	النسبة التراكمية
معارض	6	5.5	5.5	5.5
محايد	24	22.0	22.0	27.5
موافق	79	72.5	72.5	100.0
Total	109	100.0	100.0	



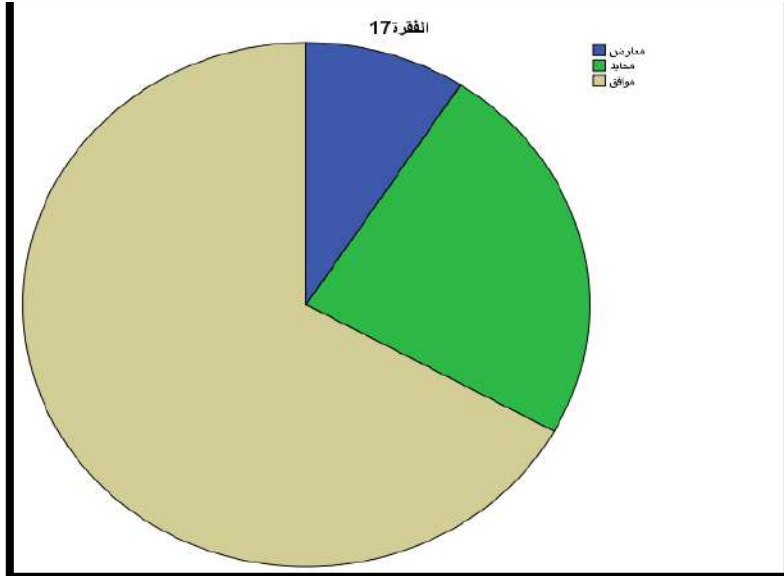
### الفقرة 12

	التكرارات	النسبة المئوية	النسبة المئوية الصالحة	النسبة التراكمية
سيئة	17	15.6	15.6	15.6
جيدة لحد ما	60	55.0	55.0	70.6
جيدة	32	29.4	29.4	100.0
Total	109	100.0	100.0	



### الفقرة 13

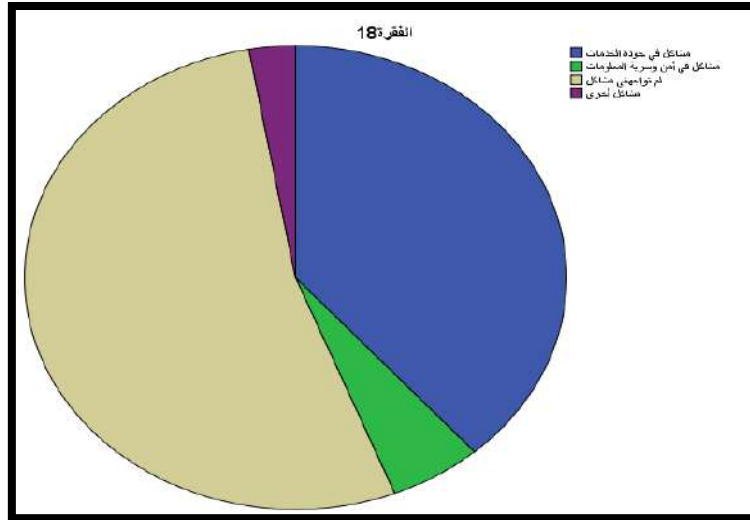
	التكرارات	النسبة المئوية	النسبة المئوية الصالحة	النسبة التراكمية
معارض	10	9.2	9.2	9.2
محايد	26	23.9	23.9	33.0
موافق	73	67.0	67.0	100.0
Total	109	100.0	100.0	



### المحور الثالث: أسئلة حول الصعوبات التي يواجهها الزبون

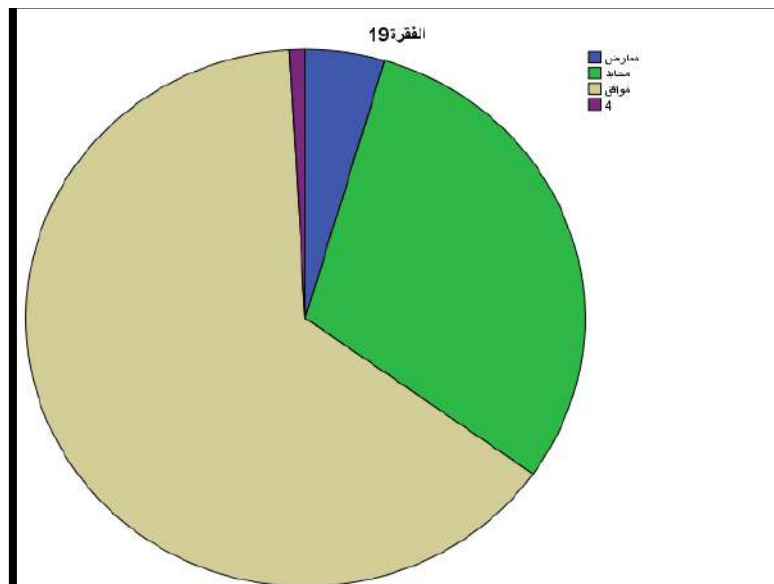
#### الفقرة 14

	التكرارات	النسبة المئوية	النسبة المئوية الصالحة	النسبة التراكمية
مشاكل في جودة الخدمات	42	38.5	38.5	38.5
مشاكل في أمن وسرية المعلومات	6	5.5	5.5	44.0
لم تواجهني مشاكل	58	53.2	53.2	97.2
مشاكل أخرى	3	2.8	2.8	100.0
Total	109	100.0	100.0	



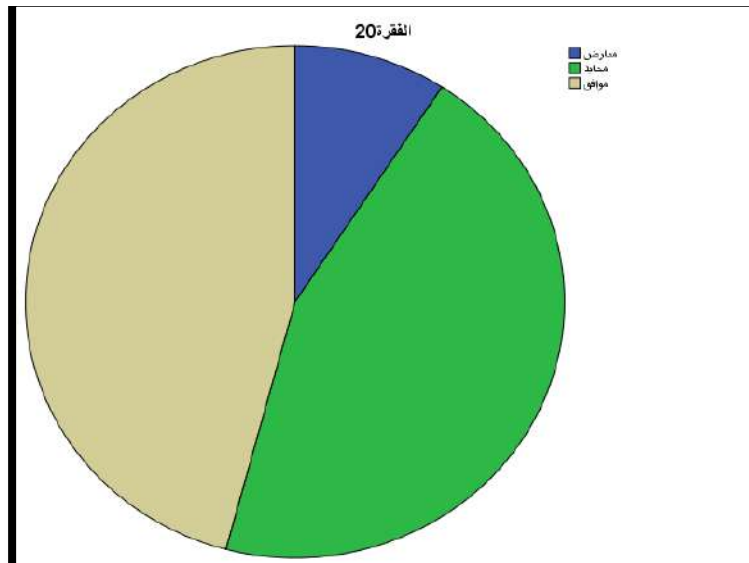
### الفقرة 15

	التكرارات	النسبة المئوية	النسبة المئوية الصالحة	النسبة التراكمية
معارض	5	4.6	4.6	4.6
محايد	33	30.3	30.3	34.9
Valid موافق	70	64.2	64.2	99.1
4	1	.9	.9	100.0
Total	109	100.0	100.0	



### الفقرة 16

	التكرارات	النسبة المئوية	النسبة المئوية الصالحة	النسبة التراكمية
معارض	10	9.2	9.2	9.2
Valid محايد	49	45.0	45.0	54.1
موافق	50	45.9	45.9	100.0
Total	109	100.0	100.0	



### الفقرة 17

	التكرارات	النسبة المئوية	النسبة المئوية الصالحة	النسبة التراكمية
معارض	11	10.1	10.1	10.1
Valid محايد	63	57.8	57.8	67.9
موافق	35	32.1	32.1	100.0
Total	109	100.0	100.0	

