

**وسائل الدفع الالكتروني بين توقعات العملاء والقيمة المدركة للخدمة****دراسة ميدانية على عملاء المصارف التجارية**

أسامي ابوالقاسم عبدالله

عضو هيئة تدريس، قسم التجارة الالكترونية، كلية الاقتصاد والعلوم السياسية، جامعة طرابلس

تاريخ الاستلام: 2025/8/23 - تاريخ المراجعة: 2025/9/24 - تاريخ القبول: 2025/10/4 - تاريخ للنشر: 2025/10/10

المستخلاص:

خلال مقارنه ادراكاتهم المتمثله في تجاربهم، مقارنه بتوقعاتهم للمنافع المتوقعة الحصول عليها مسبقاً، ولتحقيق هذه الاهداف فقد تم استخدام المنهج الوصفي للدراسة، ولتجمیع البيانات تم تحديد المجتمع المستهدف من عملاء المصارف التجاريه المزوده لخدمه الدفع الالكتروني، ونظراً لتشتت المجتمع وصعوبه حصره بدقة عالية وامکانيه الوصول اليه، تم تصميم استبيان الكتروني يمنح الفرص المتساوية للوصول للعينة المحدده (384) مفرده وبعد تحليل البيانات المتحصل عليها، توصلت الدراسه الى بعض النتائج اهمها، ان وسائل الدفع الالكتروني بصورتها الحاليه لا تلبي رغبات العملاء بسبب عزوف العديد من اصحاب الاشطه التجاريه لاستخدام وسائل الدفع الالكتروني، كما اتفق اغلب مفردات عينه الدراسه ان اصدار تشريعات وقوانين تلزم كافة الانشطه التجاريه والخدميه باستخدام وسائل الدفع الالكتروني ومتابعتها من الاجهزه الرقابيه يزيد من درجه اعتماديتها، مع تطوير البنية التحتيه الداعمه لوسائل الدفع الالكتروني.

Abstract

The study aimed to measure customer attitudes towards the use of electronic payment methods by comparing their perceptions based on their experiences with their expectations of the benefits they hoped to gain. To achieve these objectives, a descriptive approach was used. To collect data, the target population was defined as customers of commercial banks that provide electronic payment services. Given the dispersion of the population and the difficulty of accurately identifying and accessing it, an electronic questionnaire was designed to provide equal opportunities to access the specific sample (384) individuals. After analysing the data obtained, the study reached some conclusions, the most important of which is that electronic payment methods in their current form do not meet customer needs due to the reluctance of many business owners to use electronic payment methods. Most of the study's respondents agreed that the issuance of legislation and laws requiring all commercial and service activities to use electronic payment methods and their monitoring by regulatory authorities would increase their reliability, along with the development of the infrastructure supporting electronic payment methods .

1.1 مقدمة

مع التطور التقني السريع الذي يشهده العالم والاتجاه نحو التحول الرقمي لكافة المؤسسات ومن اهمها مؤسسات القطاع المصرفي الذي يعتبر الطرف الرئيسي والمشترك في كافة المعاملات بين الافراد والمؤسسات، وازدادت الحاجة الى التوسع في تحديث انظمه وسائل الدفع الالكتروني نظراً لما تكتسبه من مرونة وخصائص تمنها الافضليه في الاستخدام وتزيد من درجه اعتماديتها كبديل للوسائل التقليدية، والتي تشهد البيئة الليبية ازمه تقhaft في حدتها بين حين والآخر الامر الذي زاد من الحاجه للتوجه نحو الوسائل الالكترونية والتخفيف من حده هذه الازمة، حيث شهدت الخدمات المصرفيه في الاونة الاخيرة تحولاً ملحوظاً من حيث الوسائل والعمليات المستخدمة مما ساهم في حل بعض المختقات الناتجه عن الازمة، فعلى الرغم من المزايا التي تقدمها وسائل الدفع الالكتروني كخدمة مصرفيه معلومه، الا ان هذه التجربه التي خاضها المصرف الليبي ما زالت تواجه بعض التحديات العديده التي تركت انطباعاً مدركاً لدى المستخدمين، وتحديد متقوافت بينهم لدرجه اعتماديتها، وذلك في مقارنه بين توقعاتهم التي يرغبونها من استخدام هذه الوسائل، وواقع تجربتهم المدركه للخدمة، ومن هنا جاءت هذه الورقه لقياس اتجاهات العملاء لخدمه وسائل الدفع الالكتروني ووضعها في مقارنه بين توقعات وادرادات العملاء للخدمة.

2.1 مشكلة الدراسة :

يعتبر العملاء الطرف الاساسي لكافة المؤسسات التجاريه، باعتبارهم أساس النشاط وهم المصدر الحقيقى لدخل هذه المؤسسات، وبالتالي فأن قيمة المؤسسه الحقيقية في مدى ارتباط عملائها بها، وقدرتها على تحقيق رضاهم من خلال تقديم منتجات وخدمات تلبى رغباتهم وتوقعاتهم، ونظراً لما تمثله المصارف من اهميه حيويه للمؤسسات والافراد، وتنوع الخدمات المصرفيه التي تقدمها، ومنها وسائل الدفع الالكتروني والتي زاد الاعتماد عليها مؤخراً بسبب ازمه السيوله، فأن هذه الخدمات ورغم اهميتها لم ترقى في اعتماديتها لمستوى الذي يلبي رغبه العملاء، ووفق ما اشارت اليه الدراسه الاستطلاعيه التي قام بها الباحث لعينة عشوائيه من العملاء، والتي اظهرت ان هذه الخدمات ما زالت درجة الاعتماد عليها كبديل دائم وكلى للوسائل التقليدية محدود، وان الحاجة لسيولة النقدية مازال ملحاً، ومن هنا فقد ارتكزت الدراسه على التساؤل التالي:

هل يوجد توافق بين توقعات العملاء والقيمه المدركه لخدمات وسائل الدفع الالكتروني المتاحة؟

1- هل يوجد توافق بين توقعات العملاء لكافه لوسائل الدفع الالكتروني التشغيلية والقيمة المدركه للخدمة .

2- هل يوجد توافق بين توقعات العملاء حول الاستخدام الواسع لوسائل الدفع الالكتروني والقيمة المدركه للخدمة .

3.1 اهداف الدراسة :

تهدف الدراسه الى تحقيق بعض النقاط ومنها الاتي:

1 - تقييم مستوى وسائل الدفع الالكتروني الحالى من وجهه نظر العملاء وبيان مدى توافقها مع توقعاتهم ورغباتهم.

2- تحديد اهم العناصر التي تحد من الوصول في وسائل الدفع الالكتروني لمستوى الذي يلبي رغبات وتوقعات العملاء

4.1 اهميه الدراسه:

تتمثل اهميه الدراسه في الاتي:

1.4.1 - الاهميـه العلمـيه:

تكمـن اهمـيه الدراسـه العلمـيه في كونـها تتناول عـنصر يتـسم بالـتطور المستـمر ويـحتاج لـمواكـبه علمـيه مستـمرـه من الطـرفـين اـصحاب المصلـحة المـتبادلـة، المـقدم لـخدـمه وـقدرـته التـشـغـيلـيه من حـيث تصـمـيم وـتقـديـم الخـدمـه، وكـذـلـك الـطـرف المـتفـقـي لـخدـمه وـدرجـه وـعيـه باـهمـيتها وـطرق استـخدامـها من جـانـبـ، ومـدى تـلـيـه هـذه الخـدمـات لـحـاجـاتـه وـرغـباتـه من جـانـبـ اـخـرـ.

2.4.1 - الاهميـه العمـليـه:

تكمـن اهمـيه هـذا المـوضـوع كـونـه يـتناول درـاسـه خـدمـه وـوسائل الدـفع الـالـكتـرونـي وـالـتي تمـثل عـصب النـشـاط التجـاري، وـتحقـق مـروـنة عـاليـه في التـعاملـ، وـذلك لـما لها من مـزاـيا عـالـيه لـلـجانـبين المـقدم لـخدـمه وـالمـستـفيد مـنـها لا سيـما في ظـل اـزـمه السـيـولـه التي تعـانـي منها المـصارـف الليـبيـه في ظـل الـازـمات المـتعـاقـبه الـامـنيـه وـالـسيـاسـيـه.

5.1 مجتمع و عينة الدراسة:

لتحقيق أهداف الدراسة واختبار الفرضيات تم تحديد مجتمع وعينة الدراسة وفق الآتي:

1.5.1 مجتمع الدراسة:

تم تحديد عملاء المصارف الليبية المقدمة لوسائل الدفع الإلكتروني كمجتمع لهذه الدراسة، حيث تم الاعتماد على الوسائل الإلكترونية في التواصل معهم بعد تصميم استبانة الكترونية.

2.5.1 عينة الدراسة:

بعد استخدام الأساليب الإحصائية تم تحديد حجم العينة من العملاء والذي بلغ 384 مفردة، نظراً لكبر حجم المجتمع، وتعذر حصره بدقة.

6.1 منهجية الدراسة:

تم اتباع الطرق والأساليب المعتمدة في تجميع البيانات وتحليلها وفق الآتي:

1.6.1 أدوات جمع البيانات:

لغرض استيفاء البيانات المطلوبة للدراسة فقد تم تجميع البيانات وفق الآتي:

1.1.6.1 البيانات الثانوية:

تمثلت البيانات الثانوية في الأدبيات النظرية الخاصة بالدراسة، من أهمها الدراسات السابقة، وبعض الكتب والدوريات والمقالات المنشورة ذات الصلة بموضوع الدراسة، بالإضافة إلى بعض المنشورات والموقع الإلكتروني للمصرف قيد الدراسة.

2.1.6.1 البيانات الأولية:

اعتمدت الدراسة على استنارة الاستبانة كأدلة لجمع البيانات والتي وجهت لشريحة العملاء.

2.6.1 أدوات التحليل:

تم الاعتماد على برنامج التحليل الإحصائي (SPSS) لتحليل البيانات المتحصل عليها من الاستبيانات الموزعة على العملاء.

3.6.1 المنهج العلمي للدراسة:

تم الاعتماد على المنهج الوصفي، وذلك لملائمتها مع الدراسة من حيث البيانات المتحصل عليها لتغطية متغيرات موضوع الدراسة وإمكانية تحليلها، ووصف دقيق للظاهرة قيد الدراسة.

7.1 أسباب اختيار الموضوع:

لا شك أن موضوع وسائل الدفع الإلكتروني من الموضوعات الهامة التي تربط المصلحة المشتركة بين المنظمات وعامة الناس، ومن أهم نقاط دراسة الموضوع الآتي:

1. إمكانية الحصول على البيانات الأولية والثانوية التي تغطي الأدبيات النظرية والدراسة الميدانية للموضوع بشكل ميسر.

2. ارتباط موضوع الدراسة بشريحة كبيرة من أفراد ومؤسسات المجتمع، وبالتالي إمكانية التواصل مع العملاء المستهدفين أثناء تجميع البيانات.

3. تزايد الدور الذي تلعبه وسائل الدفع الإلكتروني و أهميته للمؤسسات المصرفية والعملاء بشكل كبير لا سيما مع الازمة المستمرة للسيولة النقدية .

4. يمثل قطاع المصارف بيئة مناسبة للدراسة، وذلك للأهمية الكبيرة التي يكتسبها النشاط المصرفي باعتباره الداعم الحقيقي لأي اقتصاد للتوجه به نحو التنمية.

8.1 الدراسات السابقة:

1- دراسة أبوشعالة (2024) بعنوان: "أنظمة الدفع الإلكتروني وأثرها على الأداء المالي في المصارف التجارية العاملة بمدينة مصراتة هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر أنظمة الدفع الإلكتروني على الأداء المالي في المصارف التجارية بمدينة مصراتة، وذلك من خلال دراسة ميدانية استهدفت آراء موظفي المصارف، اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي، أظهرت نتائج الدراسة وجود

أثر معنوي ذو دلالة إحصائية لأنظمة الدفع الإلكتروني على الأداء المالي، حيث تبين أن أنظمة مثل البطاقات الإلكترونية والتحويلات الداخلية والخارجية، والتسوييات الفورية، ساهمت في تحسين الكفاءة التشغيلية للمصارف وزيادة قدرتها على تلبية احتياجات العملاء، مما انعكس إيجاباً على أدائها المالي.

2- دراسة (دنتف، دنتف 2018) بعنوان: "واقع استخدام وسائل الدفع الإلكترونية في الاقتصاد الليبي ودورها في معالجة أزمة السيولة النقدية"، جامعة طرابلس، هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على واقع استخدام وسائل الدفع الإلكترونية في المصارف الليبية على مستوى القطاع المصرفي ككل وبيان مدى قدرتها على المساهمة في معالجة أزمة السيولة النقدية، بالإضافة إلى استكشاف المعوقات التي تعيق التطبيق الصحيح لهذه الوسائل، اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي واستخدمت بيانات ثانوية غير منشورة تم الحصول عليها من مصرف ليبيا المركزي وبعض الشركات العاملة في قطاع التقنية المالية. وشملت البيانات فيما شهير للفترة 2016-2017، توصلت الدراسة إلى أن أزمة السيولة في ليبيا هي في الأساس أزمة إدارة وليس أزمة نقص، وأن فقدان الثقة بين المواطنين والجهاز المصرفي أدى إلى تفاقم الوضع، مع هيمنة وسائل الدفع التقليدية على التعاملات، كما أظهرت النتائج وجود علاقة طردية قوية بين استخدام بطاقات الخصم الإلكتروني أو منظومة التحويلات الإلكترونية وبين تحسن السيولة النقدية، ما يؤكد الدور الإيجابي لهذه الوسائل في التخفيف من حدة الأزمة.

3- دراسة جودي وصحي (2022) بعنوان دور أنظمة الدفع الإلكتروني في تحسين المعاملات المصرفية" تهدف هذه الدراسة إلى معرفة وسائل الدفع الإلكترونية والآليات عملها والوقوف على التحديات المتعلقة ببيئة العمل المصرفي الإلكتروني في الجزائر، والوقوف على تطورات الحاصلة في المجال المصرفي واهم العارقين التي تواجهه، وإيجاد الحلول تم استخدام المنهج الوصفي، وتم التوصل إلى مجموعة من النتائج من أهمها ان الاعتماد على وسائل الدفع الإلكترونية ساهم بشكل كبير في تحسين جودة الخدمات المصرفية ويعتبر تحسين جودة الخدمات المصرفية من الاساليب التي تحقق التميز في مواجهة المنافسين والمفاضلة بين البنوك.

4- دراسة غلاء، والدالي، واعليجة (2022) نظم الدفع الإلكتروني واثرها في تحسين الاداء للمصارف التجارية الليبية، مجلة المنتدى الأكاديمي، الجامعة الأسلامية الأسلامية، هدفت الدراسة إلى بيان مفهوم وأهمية نظم الدفع الإلكترونية وكذلك بيان مفهوم الأداء المصرفي ومعرفة مقاييسه، ودور هذه النظم في رفع كفاءة الأداء المصرفي، حيث تم إعداد قائمة استبيان تم توزيعها على عينة من العاملين بالمصارف التجارية الواقعة بمنطقة الخمس المعرفة هل تؤدي نظم الدفع الإلكترونية إلى تحسين الأداء للمصارف التجارية، حيث تم تحليل المعلومات الواردة وخلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها أن نظم الدفع الإلكترونية حققت عنصر الأمان في سداد قيمة السلع والخدمات كما انعكس على الأداء المصرفي وكذلك تقليل المخاطر المالية وتقليل التكاليف، وأن هناك علاقة معنوية بين نظم الدفع الإلكترونية والأداء المصرفي.

5- دراسة جاب الله (2024) مدى جدوى وسائل الدفع الإلكتروني كبديل للسيولة النقدية في ظل ازمة السيولة في ليبيا، مجلة دراسات في الاقتصاد والتجارة، جامعة بنغازي، هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى الجدوى من وسائل الدفع الإلكترونية في تعطية أزمة السيولة في ليبيا لتحل محل السيولة في جميع معاملات البيع والشراء والخدمات التي يحصل عليها العملاء في المنطقة الشرقية في ليبيا، وذلك من خلال الرجوع إلى الدراسات السابقة في ليبيا، وتوزيع الاستبانة على عينة الدراسة وجمع الاستبانة وتحليلها إحصائيا وقد توصلت الدراسة إلى أن وسائل الدفع الإلكتروني ساهمت بشكل جيد في حل أزمة السيولة بالنسبة للعميل في ليبيا.

1.2 وسائل الدفع الإلكتروني

تمثل وسائل الدفع الإلكتروني الوسيلة التي يستخدمها المشترين من تسديد قيمة فواتير السلع والخدمات التي يحصلون عليها، وقد تطورت هذه الوسائل بشكل ملحوظ في الاونة الاخيرة، تماشياً مع التغيرات الاقتصادية وظروف السوق والتقدم التكنولوجي ، والذي استفاد منه القطاع المصرفي فتبني هذه الوسائل الدفع الإلكتروني لتحل تدريجياً محل الوسائل التقليدية، وقد ساهم هذا التحول في زيادة كفاءة المعاملات المالية وتلبية احتياجات المتعاملين المتزايدة، وسرعان ما انتشرت هذه الوسائل بفضل المزايا التي تقدمها لكل الاطراف ذات العلاقة، من العملاء والمصارف والشركات الوسيطة واصحاب الاشطة التجارية. (شاھین، 2017، 256)

وسائل الدفع الإلكتروني بين توقعات العملاء والقيمة المدركة للخدمة

أي ان وسائل الدفع الإلكتروني "هي تلك الأدوات التي تحظى بقبول اجتماعي لتسهيل المعاملات المتعلقة بتبادل السلع والخدمات وسداد الديون ويتضمن هذا المفهوم النقود القانونية، الأوراق التجارية، بالإضافة إلى الوسائل الإلكترونية". (عبد القادر، 2023، 28)، وهي الأداء التي تلقى قبول عام وتلعب دوراً هاماً في عملية تبادل السلع والخدمات، وكذلك تسديد الديون والالتزامات، وقد كانت هذه الوسيلة تمثل في النقود القانونية لكن مع تطور الزمن وجدت وسائل أخرى. (الاطرش، 2003، 31)

2.2 مفهوم وسائل الدفع الإلكتروني :

تعبر وسائل الدفع الإلكتروني عن الوسائل الرقمية والتي يتم من خلالها عملية تحويل الأموال رقمياً مقابل سلعة أو خدمة، باستخدام أجهزة الكمبيوتر أو إرسال البيانات عبر الهاتف أو شبكة الإنترنت أو أي وسيلة أخرى الكترونية لنقل البيانات، كما تعرف بأنها وسيلة إلكترونية مثل بطاقة أو ذاكرة تحتوي على قيمة نقدية مخزنة إلكترونياً، وتقبل كوسيلة دفع من قبل جهات غير التي أصدرتها، وتناثر للمستخدمين كبدل للعملات التقليدية بهدف إجراء تحويلات إلكترونية للمدفوعات بقيم محددة. وقد ساهم تنوع هذه الوسائل في انتشار الدفع الإلكتروني وتوسيعه عالمياً. (سمالي، 2021، 180)

كما تناول العديد من الباحثين مفهوم وسائل الدفع الإلكتروني، بأنها عملية تحويل أموال تم بخلاف العمليات التي تجرى باستخدام شيك أو سند أو ورقة مالية أخرى، حيث تُنفذ العملية باستخدام جهاز إلكتروني من خلال أي وسيلة اتصال. (الطائي، 2010، 178)

3.2 أهمية وسائل الدفع الإلكتروني :

تكمن أهمية وسائل الدفع الإلكتروني في كونها جاءت مواكبة للتطور التكنولوجي للحد من المشكلات والتحديات التي تواجهها وسائل الدفع التقليدية، وقد تزايد الاهتمام العالمي بأنظمة ووسائل الدفع الإلكتروني لما لها من دور مهم في : (دلف، 2018، 108)

- 1 - تسهيل المدفوعات الدولية بسرعة وكفاءة.
- 2 - سهولة الاستخدام في مختلف المجالات.
- 3 - السرعة في تحويل الأموال واستلامها.
- 4 - تخفيض التكاليف مقارنة بوسائل الدفع التقليدية.
- 5 - تقليل المخاطر الناتجة عن استخدام النقد التقليدي.

4.2 خصائص وسائل الدفع الإلكتروني :

ازدادت الحاجة إلى استخدام وسائل الدفع الإلكتروني، وذلك لانصافها بعدة خصائص مكنتها من القيام بوظيفتها كأداة فاعلة

ومن هذه الخصائص الآتي :

1.4.2 القبول العام:

نالت وسائل الدفع الإلكتروني قبول من قبل جميع الأطراف ذات العلاقة، إذا أن نجاحها في مدى تقبل هذه الأطراف في الاعتماد عليها كوسيلة دفع آمنة. (لبيب، 2009، 61)

2.4.2 سهولة الاستخدام:

تتسم اغلب وسائل الدفع الإلكتروني بسهولة الاستخدام، فكلما كانت وسائل الدفع أبسط وأكثر وضوحاً زاد الاعتماد عليها في تسوية المعاملات، مما يعزز القبول العام ويضمن استمراريتها. (لبيب، 2009، 61)

3.4.2 الدفع الإلكتروني عبر شبكات الاتصال عن بعد:

يمتاز الدفع الإلكتروني بإمكانية إتمامه عن بعد دون الحاجة لحضور مادي لطرف المعاملة، حيث يتم نقل أوامر الدفع من المدين إلكترونياً عبر أجهزة حاسوب، كما هو الحال في التحويلات المصرفية وبطاقات الائتمان والنقود الإلكترونية. (ذكري، 2010، 37)

4.4.2 وجود جهة ثالثة لإدارة وتأمين الدفع الإلكتروني:

بسبب المخاطر المرتبطة بالتعاقدات الإلكترونية، تعتمد وسائل الدفع الإلكتروني على تدخل طرف ثالث يسمى "ال وسيط الإلكتروني"، وهو غالباً مصرف أو مؤسسة مرخصة. يقوم هذا الوسيط بالتحقق من هوية الأطراف، ويضمن سرية وسلامة المعلومات المتبادلة، كما يحفظ بها حل النزاعات إذا حدثت. (ذكري،38,2010)

5. مزايا وسائل الدفع الإلكتروني :

توفر وسائل الدفع الإلكتروني العديد من المزايا من أهمها الآتي: (المغربي،172,2016)

1.5.2 بالنسبة للمستخدم :

توفر وسائل الدفع الإلكتروني السهولة والسرعة في الاستخدام، بالإضافة إلى مستوى عالي من الأمان، مما يقلل الحاجة إلى حمل النقود الورقية ويحد من مخاطر السرقة أو فقدان.

2.5.2 بالنسبة للتاجر :

تعد وسائل الدفع الإلكتروني ضماناً قوياً لحقوق البائع، وتساهم في زيادة المبيعات، إضافةً إلى ذلك تزيل عبء متابعة ديون العملاء، حيث يتحمل البنك أو الشركات المصدرة هذا العبء.

3.5.2 بالنسبة للمصدر :

تحقق المصادر والمؤسسات المالية أرباحاً من وسائل الدفع الإلكتروني من خلال الفوائد والرسوم والغرامات المفروضة.

6.2 أنواع وسائل الدفع الإلكتروني :

ظهرت العديد من وسائل الدفع الإلكتروني التي تختلف في خصائصها، ومن أهمها الآتي :

1.6.2 البطاقات الإلكترونية :

هي بطاقة بلاستيكية تُستخدم إلكترونياً لأغراض متعددة من خلال المعلومات المخزنة عليها، وتتيح الوصول إلى الأجهزة المصممة لذلك بغية تحقيق أهداف معينة. وُصفت بأنها إحدى الوسائل الأكثر شيوعاً في الدفع والسحب والتحويل المالي في البنوك، وتتنوع هذه البطاقات حسب الخصائص ومجالات الاستخدام، إلا ان هدفها واحد.(كافي،42,2013)

2.6.2 الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول :

يعرف (النجداوي,الطالب,97,2024) هذه الخدمة بأنها الخدمات التي يمكن للعميل القيام بها عن طريق الهاتف مثل تحويل الأموال وطلب كشف الحساب ودفع الفواتير وغيرها من الخدمات الأخرى التي تلبى رغبات العملاء

7.2 الأدوات المساعدة لوسائل الدفع الإلكتروني :

لتسييل عملية الدفع الإلكتروني ظهرت العديد من الأدوات والتقنيات التي تلعب دوراً حيوياً في إنجاح هذه المعاملات ، سنتعرف على أهم هذه الأدوات :

1.7.2 نقاط البيع (Electronic Point of Sale – E.Pos) :

وهي عبارة عن جهاز موجودة في المحلات والأسواق والمطاعم والتي تكون على اتصال مباشر بالحاسوب الآلي للمصرف، حيث تجري عمليات التحويل عبر شبكة وقوف الاتصال المختلفة، ومن خلال هذه الوحدات الطرفية يمكن إدخال قيمة مشتريات العميل لخصم من رصيده مباشرة وإضافة القيمة إلى حساب المحل التجاري. (شاهين،521,2010)

2.7.2 الصراف الآلي (ATM) :

وسائل الدفع الإلكتروني بين توقعات العملاء والقيمة المدركة للخدمة

فهو جهاز مبرمج للاتصال بين العملاء والمصرف عن بعد، كما تتعكس هذه العمليات بشكل ايجابي على المصرف والعميل من حيث السرعة والتكلفة، حيث قدرت تكلفة العملية بواسطة اجهزة الصراف الالي 10% فقط من تكلفتها من خلال الموظف بشكل تقليدي. (شافي، 2007، 197)

جدول رقم (1) مقارنة بين وسائل الدفع التقليدية ووسائل الدفع الإلكتروني

وسائل الدفع التقليدية	وسائل الدفع الإلكتروني	معيار المقارن
يتم خلقها في مرحلة لاحقة بعد إجراء عملية إيداع فعلي للنقد القانونية لدى المصرف وقد يتم خلقها بدون الحاجة إلى القيام بمثل هذه الإجراءات.	يتم خلقها بواسطة السلطة النقدية في البلاد (البنك المركزي) وهي تقتضي المرور بمراحل معقدة من أجل طباعة هذه النقود بدءاً بالتصميم ووصولاً إلى عملية الطباعة الفعلية لها سواء كانت عملة ورقية أم معدنية.	
ذات كفاءة وفعالية عالية في الأداء	ذات كفاءة وفعالية أقل	
ذات تكلفة مرتفعة	ذات تكلفة منخفضة	
قابلة للتخزين الكترونيا وبالتالي لا تحتاج إلى توفر أي مساحة	قابلة للتخزين ولكن تحتاج مساحة كبيرة	
نسبة المخاطرة قليلة	تحتوي على نسبة كبيرة من المخاطرة	
مرتفعة وذلك لعدم قدرة الأفراد لاستخدامها إلا بتوفير معلومات معينة عن صاحبها		منخفضة
عالية المرونة في التحويل من مكان لأخر ومن دولة لأخرى بسهولة ويسر عبر أنظمة الدفع الإلكتروني	قليلة المرونة في التحويل من مكان لأخر ومن دولة لأخرى	

المصدر: دنف، دنف (2018)، 112

8.2 متطلبات وسائل الدفع الإلكتروني :

يتطلب مشروع تعديل نظم الدفع الإلكتروني توفير مجموعة من العناصر المتعلقة بالبيئة المصرفية، من خلال تطوير أنظمة الاتصالات، وتأهيل الكوادر البشرية العاملة في القطاع المصرفي، إلى جانب تعزيز وعي وثقافة استخدام التقنية المصرفية لدى عملاء البنك، عبر الترويج للمزايا التي تقدمها هذه النظم. كما يتطلب المشروع توفر إطار قانوني يضمن حماية حقوق المستخدمين من الاختراقات أو تلف البيانات المهمة. (الشافعي، 2007، 157)

1.8.2 المتطلبات المتعلقة بالبنية التحتية التقنية :

تعتبر نظم الاتصالات الحديثة من الأسس الضرورية لتعزيز البنية التحتية التقنية، حيث أصبح الإنترنوت والأجهزة المتغيرة هما العوامل الرئيسية في بناء بنية تحتية إلكترونية تعتمد على سرعة الاتصال وأجهزة حاسوب متقدمة وأجهزة دعم أخرى. (الشافعي، 2007، 158)

2.8.2 المتطلبات المتعلقة بالبيئة البشرية :

الانتقال من الأعمال التقليدية إلى الأعمال الإلكترونية يتطلب تهيئة البنية التحتية البشرية، بحيث تدعم وتسرع من عملية التحول. بالإضافة إلى ذلك، يجب تعزيز ثقافة العمل الإلكتروني لدى المستخدمين لضمان نجاح هذه العملية. (كافي، 2017، 160)

3.8.2 المتطلبات المتعلقة بالتشريعات القانونية والتنظيمية:

توفير بيئة قانونية وتنظيمية يعد أمراً بالغ الأهمية لضمان فعالية نظم الدفع الإلكتروني. يتطلب هذا التعاون بين الحكومات، قطاعات الأعمال، والمستهلكين. ورغم المزايا المتعددة للخدمات المصرفية الإلكترونية، فإنها تأتي مع مخاطر مرتبطة بأمن المعلومات والتي قد تؤدي إلى التلاعب بأرصدة العملاء، للتصدي لهذه التحديات، قامت العديد من الدول بسن تشريعات خاصة لحماية نظم الدفع الإلكتروني، تتضمن نصوصاً قانونية صريحة تعاقب على الجرائم المعلوماتية. وعندما تدخل المؤسسات المصرفية في مشروعات الخدمات المصرفية الإلكترونية، يصبح من الضروري إصدار أو تعديل التشريعات لتناسب مع المستجدات، فعلى الدول أن تدعم المؤسسات المصرفية من خلال توفير بيئة قانونية تسهل التوسع في النشاطات الإلكترونية. يجب أن تشمل هذه البيئة التشريعية تدابير لضمان الأمان والحماية والسرية، وتستجيب لمتطلبات العمل المصرفي الإلكتروني محلياً ودولياً. (الحسن، 2011، 145)

9.2 القيمة المتوقعة والمدركة للخدمة:

يُعد مفهوم قيمة الخدمة من اهتمامات الادارة الحديثة اذ انها العامل الرئيسي في تكرار تجربة العميل مع المؤسسة عندما تكون تجربة مرضية وت تكون الصورة الايجابية لها، حيث يعكس مفهوم القيمة حجم المنافع التي يحصل عليها العميل نظير ما يدفعه للحصول على هذه المنافع لاشباع حاجه او رغبه محدده عنده، حيث تسبق التجربة توقع لمستوى الخدمه، ويلحق التجربه ادراك لها يكون اساس الصوره الذهنيه الم تكون لهذه التجربه، ومن هنا يمكن تعريف القيمة المتوقعة والمدركه للخدمة في الاتي:

1.9.2 القيمة المتوقعة للخدمة : يُعرف (الطائي، العبادي، 2008، 113) على انها الصورة التي يرسمها العميل في ذهنه عن مستوى الخدمة المقدمة اليه، حيث تكون عمليات الاتصال بالعميل والمزيج الترويجي له الاثر الابرز في تكوين هذه الصورة في ذهن العميل.

2.9.2 القيمة المدركة: يعرف (اسماعيل، 2010، 4) القيمة المدركة على انها حجم المنافع المتحصل عليها الزبون من الخدمة المقدمة والتي يقيمها الزبون من خلال الكلف التي يدفعها للحصول على هذه القيمة او المنافع مقارنة مع ما يقدمه المنافسون في السوق. كما يعرفها(شير، 2014، 67) بأنها نسبة المنافع المستلمة والمقدمة من المجهزين إلى الكلف المضحي بها من قبل الزبون.

3 الجانب العملي

يتناول هذا الجزء وصفاً تفصيلياً للإجراءات التي تم اتباعها في تنفيذ الدراسة، من إعداد أداة الدراسة لجمع البيانات (الاستبانة)، والتتأكد من صدقها وثباتها، وبيان إجراءات الدراسة، والأساليب الإحصائية التي استخدمت في معالجة النتائج، وفيما يلي وصف لهذه الإجراءات.

1.3 أداة الدراسة

لمعالجة الجوانب التطبيقية لموضوع الدراسة تم تجميع البيانات والمعلومات الأولية من خلال استبانة كأداة رئيسية صممت خصيصاً لغرض حل مشكلة الدراسة، وبمراجعة ان تكون فقراته شاملة لكل جوانب مشكلة الدراسة، من أجل ذلك قسم نموذج الاستبانة الى ثلاث أجزاء رئيسية يمكن تصنيفها كما يلي:

الجزء الاول: يشمل هذا الجزء على البيانات الشخصية لعينة البحث والمتمثلة في (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، مدة الاشتراك بوسائل الدفع الإلكتروني، المصرف).

الجزء الثاني: يتكون هذا الجزء من 10 عبارات تحاكي توافق توقعات العملاء لوسائل الدفع الإلكتروني والقيمة المدركة للخدمة.

الجزء الثالث: يتكون هذا الجزء من 10 عبارات تحاكي توافق الكفاءة التشغيلية لوسائل الدفع الإلكتروني والقيمة المدركة للخدمة.

2.3 مجتمع وعينة الدراسة

يتكون مجتمع الدراسة من كافة عمالء المصارف التجارية الليبية.

3.3 المقاييس والاختبارات الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات

الأساليب المستخدمة في تحليل البيانات:

وسائل الدفع الإلكتروني بين توقعات العملاء والقيمة المدركة للخدمة أسامي عبد الله

1. العبارات من حيث قبولها من عدمه وفق درجات البدائل المغلقة المعدة من قبل الباحث. **Relative Frequency:** يستخدم بشكل أساسي في التحليل الوصفي للبيانات المتحصل عليها، وتقيد الباحث في الحكم على العبارات من حيث قبولها من عدمه وفق درجات البدائل المغلقة المعدة من قبل الباحث.
2. اختبار Cronbach's Alpha: يبين مدى ثبات إجابات مفردات العينة على أسئلة الاستبيان.
3. اختبار Pearson Correlation: يبين مدى اتساق عبارات الاستمارة مع المحاور التابعة لها.
4. اختبار Kolmogorov-Smirnov للعينة الواحدة: يستخدم في اختبار مدى تبعية البيانات للتوزيع الطبيعي من عدمه.
5. اختبار Wilcoxon Signed Ranks: يستخدم في اختبار الفرضيات في حالة عدم تبعية البيانات للتوزيع الطبيعي.

1.3.3 اختبارات صدق الأداة وثباتها واتساق عباراتها:

يقصد بصدق الأداة، شمولية قائمة الاستبانة لكل العناصر أو الفقرات التي يجب أن تدخل في التحليل من ناحية، ووضوح فقراتها ومفرداتها من ناحية أخرى بشكل يجعل من خصائصها البساطة، وسهولة الفهم. أما ثبات الأداة فيعني إمكانية الحصول على نفس النتائج في حالة تكرار الدراسة في ظروف متشابهة وباستخدام الأداة نفسها. أما اتساقها فيقصد به مدى علاقة كل عبارة من العبارات بالبعد أو المقاييس الذي تتنمي له. وقد تم اختبار الحالات الثلاثة وفق التالي:

1.3.3.1 الصدق الظاهري (صدق المحكمين)

تم القيام في هذه الدراسة بعدد من الإجراءات للتأكد من صلاحية الاستبانة وجودتها للغرض الذي أُعدت من أجله وذلك بعرضها على مجموعة من المحكمين من ذوي الخبرة والاختصاص في المجال المتعلق بالبحث. وذلك لإبداء رأيهما وتقديم مقترناتهم حول مدى مصداقية وصلاحية هذه العبارات وصياغتها، ومدى انتماءها للمتغير أو المقاييس المدرجة تحته بالإضافة إلى تعديل أو حذف ما يرون أنه مناسبًا (شحاته، سمير، 2011، 167). وبناءً على الملاحظات القيمة الواردة من المحكمين تم إجراء كل التعديلات المطلوبة على استمارة الاستبيان لخرج بشكلها النهائي.

2.1.3.3 ثبات الاستبانة

يقصد بثبات الاستبانة أن تعطي هذه الاستبانة نفس النتيجة لو تم إعادة تطبيقها بعد مدة وتحت نفس الظروف على نفس أفراد العينة الاستطلاعية، بعبارة أخرى أن ثبات الاستبانة يعني الاستقرار في نتائجها وعدم تغييرها بشكل كبير فيما لو تم إعادة تطبيقها على نفس أفراد العينة عدة مرات خلال فترات زمنية معينة. يمكن التتحقق من ثبات الاستبانة من خلال معامل ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha Coefficient)، وكانت النتائج كما هي في الجدول (1):

جدول رقم (1)

نتائج التباين للاستبانة

القرار	معامل ألفا كرونباخ	عدد العبارات	محور
تابت	0.947	10	توقعات العملاء لوسائل الدفع الإلكتروني
تابت	0.940	10	الكفاءة التشغيلية لوسائل الدفع الإلكتروني
تابة	0.961	20	الدرجة الكلية للاستمارة

يتضح من خلال الجدول (1) أن معامل ألفا كرونباخ لكل محور من محاور الاستبانة وللدرجة الكلية للمحاور كان أكبر من القيمة المفترضة (0.70) عليه فإن الباحث قد تأكد من صدق وثبات الاستبانة وصلاحيتها للتحليل والإجابة على أسئلة الدراسة ومن تم الوصول للنتائج الالزامية لاختبار فرضية الدراسة التي وضعت من أجلها الاستمارة.

4.3 صدق الاتساق الداخلي

يقصد بصدق الاتساق الداخلي، مدى اتساق كل عبارة من عبارات الاستبانة مع المحور الذي تنتهي إليه هذه العبارة. يمكن التحقق من الاتساق الداخلي من خلال معامل الارتباط بين كل عبارة والمحور التابع له (عوض، عباس 172، 1998) فكانت النتائج كما هي في الجدولين (2، 3):

جدول رقم (2)

نتائج الاتساق الداخلي بعد توقعات العملاء لوسائل الدفع الإلكتروني

القرار	توقعات العملاء لوسائل الدفع الإلكتروني		العبارة
	مستوى الدلالة	معامل الارتباط	
متسبة داخلية	0.000	0.755**	تستخدم مكاتب الجبائية والخدمات العمومية (كهرباء . مياه . اتصالات) ايصالات دفع خدمات حكومية وسائل الدفع الإلكتروني بشكل يتوافق مع توقعاتي ورغباتي .
متسبة داخلية	0.000	0.822**	تستخدم مؤسسات الخدمات الصحية الخاصة (مستشفيات . مصحات) وسائل الدفع الإلكتروني بشكل يتوافق مع توقعاتي ورغباتي .
متسبة داخلية	0.000	0.648**	تستخدم المحلات التجارية الاستهلاكية (ملابس . خضرروات . مواد غذائية . قرطاسية . قطع غيار...الخ) وسائل الدفع الإلكتروني بشكل يتوافق مع توقعاتي ورغباتي .
متسبة داخلية	0.000	0.836**	تستخدم المخابز وسائل الدفع الإلكتروني بشكل يتوافق مع توقعاتي ورغباتي .
متسبة داخلية	0.000	0.872**	تستخدم مراكز صيانة السيارات (ورش السيارات بمختلف انواعها) لوسائل الدفع الإلكتروني بشكل يتوافق مع توقعاتي ورغباتي .
متسبة داخلية	0.000	0.835**	تستخدم محطات الوقود والمحروقات في مختلف المناطق (وقود سيارات . غاز منزلي) وسائل الدفع الإلكتروني بشكل يتوافق مع توقعاتي ورغباتي .
متسبة داخلية	0.000	0.851**	تستخدم مراكز صيانة الاجهزه الكهربائية والالكترونية (كهرومنزلية . هواتف) وسائل الدفع الإلكتروني بشكل يتوافق مع توقعاتي ورغباتي .
متسبة داخلية	0.000	0.870**	تستخدم المؤسسات التعليمية والتربوية الخاصة (رياض اطفال . مدارس . جامعات . مراكز تدريب ودورات) وسائل الدفع الإلكتروني بشكل يتوافق مع توقعاتي ورغباتي .
متسبة داخلية	0.000	0.867**	تستخدم موسسات المواصلات العامة والخاصة (حافلات . سيارات نقل بضائع . شركات طيران) وسائل الدفع الإلكتروني بشكل يتوافق مع توقعاتي ورغباتي .
متسبة داخلية	0.000	0.892**	تستخدم مصلحتي الضرائب والجمارك وشركات التأمين ايصالات الدفع في المؤسسات الحكومية مقابل الاجراءات تشمل وسائل الدفع الإلكتروني بشكل يتوافق مع توقعاتي ورغباتي .

يتضح من خلال الجدول (2) أن مستوى المعنوية المشاهد ($p\text{-value}$) لجميع العبارات كان اصغر من 0.01. مما يدل على دلالة الارتباط بين كل عبارة والدرجة الكلية بعد توقعات العملاء لوسائل الدفع الإلكتروني، مما يدل على اتساق عبارات بعد

وسائل الدفع الالكتروني بين توقعات العملاء والقيمة المدركة للخدمة ————— أسامي عبد الله

توقعات العملاء لوسائل الدفع الالكتروني داخلياً، اخيراً تم اختبار اتساق بعده الكفاءة التشغيلية لوسائل الدفع الالكتروني، فكانت كما بالجدول 3:

جدول رقم (3)

نتائج الاستقى الداخلي بعد الكفاءة التشغيلية لوسائل الدفع الالكتروني

القرار	الكفاءة التشغيلية لوسائل الدفع الالكتروني		العبارة
	مستوى الدلالة	معامل الارتباط	
متسبة داخلياً	0.000	0.775**	تعمل وسائل الدفع الالكتروني بشكل جيد ودون توقف بشكل يتوافق مع توقعاتي ويمكن الاعتماد عليها
متسبة داخلياً	0.000	0.744**	تم عمليات الدفع الالكتروني دون حدوث اخطاء (كخصم القيمة مرتين او اكثر) بشكل يدعم الاعتماد عليها
متسبة داخلياً	0.000	0.801**	تکتمل كافة عمليات الدفع الالكتروني بنجاح دون حدوث اخطاء (كخصم القيمة من الزبون دون دخولها لحساب التاجر) مما يتواافق مع رغباتي ويزيد من الاعتماد عليها كبديل للسيولة
متسبة داخلياً	0.000	0.791**	تعتمد وسائل الدفع الالكتروني على شبكة اتصالات قوية تجعلها تعمل في كافة مناطق البلاد بنفس الكفاءة التشغيلية مما يزيد من الاعتماد عليها.
متسبة داخلياً	0.000	0.816**	التطبيقات الهاشقية المصرافية تعامل بكفاءة عالية ودون توقف او اعطال مما يجعلها وسيلة دفع تتواافق مع توقعاتي وتلبى رغباتي ويزيد من اعتماديتها.
متسبة داخلياً	0.000	0.857**	توفر المصارف انظمة حماية وخصوصية للعملاء عند استخدام وسائل الدفع الالكتروني مما يزيد من ثقة العملاء والاعتماد عليها.
متسبة داخلياً	0.000	0.819**	يتتيح نظام وسائل الدفع الالكتروني امكانية ايقاف البطاقات او تعطيل التطبيقات من اجهزة اخرى حال تعرض اجهزتهم للضياع مما يزيد من ثقة العملاء بشكل يتوافق مع رغباتهم وتوقعاتهم
متسبة داخلياً	0.000	0.812**	تتيح انظمة وسائل الدفع الالكتروني الحالية امكانية استرجاع القيمة من التاجر للزبون بعد الدفع بما يزيد من مرونة هذه الوسائل ويتواافق مع توقعاتي.
متسبة داخلياً	0.000	0.833**	تتيح المصارف والشركات الوسيطة المقدمة لخدمات الدفع الالكتروني امكانية التواصل التام لمعالجة الاعطال وتصحيح الاخطاء وتقديم الاستشارات بما يتواافق مع تطلعات العملاء ويزيد من درجة الاعتماد عليها.
متسبة داخلياً	0.000	0.805**	وسائل الدفع الالكتروني مصممة بما يتناسب مع كافة الشرائح ومختلف اعمارهم ومستوياتهم العلمية بما يتواافق مع توقعاتي ورغباتي ويزيد من الاعتماد عليها.

يتضح من خلال الجدول (3) أن مستوى المعنوية المشاهد (p -value) لكل عبارات كان أصغر من 0.01. مما يدل على دلالة الارتباط بين كل عبارة والدرجة الكلية وبعد الكفاءة التشغيلية لوسائل الدفع الإلكتروني. الأمر الذي يدل على اتساق عبارات بعد الكفاءة التشغيلية لوسائل الدفع الإلكتروني داخلياً.

من خلال نتائج الجدولين (2 ، 3) تم التتحقق من اتساق عبارات الاستبانة وتجانسها مع المحاور والابعاد التابعة لها.

1.4.3 توزيع البيانات:

لمعرفة ما اذا كانت البيانات لها توزيع طبيعي ام لا تم استخدام اختبار Kolmogorov-Smirnov فكانت النتائج كما هي موضحة بالجدول(4):

جدول رقم (4) توزيع البيانات

المحور	Test Statistic	p-value	القرار
توقعات العملاء لوسائل الدفع الإلكتروني	0.169	0.000	لا تتبع
الكفاءة التشغيلية لوسائل الدفع الإلكتروني	0.175	0.000	لا تتبع

من خلال النتائج بالجدول(4) يتبيّن ان مستوى المعنوية المشاهد (p -value) للمحوريين اصغر من 5%. مما يدل على ان البيانات الممثلة لهما لا تتبع في تغيراتها للتوزيع الطبيعي، عليه يتم استخدام اختبار لا معلمي متمثل في (اختبار ويلكوكسن) لقياس درجة توفرها.

2.4.3 تحليل البيانات الوصفية للدراسة

تم الاعتماد في هذه الدراسة على استخدام مقياس ليكرت الخماسي لتقدير درجة إجابة فئات الدراسة حول أسئلة الاستبيان، حيث كانت الدرجات من 1 إلى 5 ابتداءً من غير موافق بشدة إلى موافق بشدة ، حيث أن هذه الأرقام تعبر عن وزن كل إجابة كما يلي: غير موافق بشدة = 1، غير موافق = 2 ، موافق = 3، موافق بشدة = 4، موافق = 5. وبالتالي يكون متوسط هذه الإجابات يساوي (3)، فإذا كان متوسط إجابة العبارات 3 فهذا يشير إلى إن الإجابة حول هذه العبارة كانت بالموافقة النسبية، وإذا كان متوسط هذه الإجابات أكبر من 3 فهذا يشير إلى أن الإجابة كانت بالموافقة، أما إذا كان متوسط الإجابة أقل من 3 فإنه يشير إلى أن الإجابة كانت بعدم الموافقة. وبالتالي يتم اختيار ما إذا كان متوسط درجة الإجابات يختلف عن 3 أم لا. بعد الانتهاء من ترميز الإجابات وإدخال بيانات الدراسة باستخدام حزمة البرمجيات الجاهزة (SPSS Statistical Package for Social Science) . ثم تم وضع مقياس يتم من خلاله معرفة درجة التوفّر لكل محور من محاور الدراسة، وذلك وفق الجدول 5 التالي:

الجدول (5)

درجات التوفّر

مستوى التوفّر	ضعف حداً	ضعف	متوسط	عالٍ	4.20-3.41	5.0-4.21
الفترة	1.80-1.0	2.60-1.81	3.40-2.61	4.20-3.41	5.0-4.21	عالٌ، حداً

ايضاً، تم تقسيم البيانات المجمعة عند تحليلها إلى قسمين رئيسيين على النحو التالي:

القسم الأول: تم في هذا القسم التعرف على خصائص مجتمع الدراسة من خلال التكرارات ومن خلال الاشكال البيانية، فكانت على النحو التالي :

- تحليل عامل الجنس لعينة الدراسة، فكانت النتائج كما يلي:

جدول رقم (6)

النكرار النسبي للجنس لعينة الدراسة

النكرار النسبي %	النكرار	الجنس
62.8	241	ذكر
37.2	143	أنثى
100.0	384	المجموع

من خلال الجدول (6)، نلاحظ ان 241(62.8%) من العمالء محل البحث ذكور، 143(37.2%) اناث. وهو ما يدل على تجانس العينة حسب الجنس.

- تحليل عامل المؤهل العلمي لعينة الدراسة، فكانت النتائج كما يلي:

جدول رقم (7)

النكرار النسبي للمؤهل العلمي لعينة الدراسة

النكرار النسبي %	النكرار	المؤهل العلمي
3.9	15	أقل من متوسط
17.7	68	متوسط او ما يعادله
37.0	142	دبلوم عالي / جامعي
41.4	159	فوق الجامعي
100.0	384	المجموع

من خلال الجدول (7)، نلاحظ ان 15(3.9%) من العمالء محل البحث يحملون مؤهل اقل من متوسط، 68(17.7%) يحملون مؤهل متوسط او ما يعادله، 142(37.0%) يحملون مؤهل دبلوم عالي او جامعي، 159(41.4%) يحملون مؤهل فوق الجامعي. بشكل عام اغلب العمالء يحملون مؤهل فوق الجامعي، مما يجعلهم على مستوى علمي يؤهلهم لتقديم موضع البحث. الامر الذي يعزز نتائج البحث.

- تحليل عامل العمر لعينة الدراسة، فكانت النتائج كما يلي:

جدول رقم (8)

النكرار النسبي للعمر لعينة الدراسة

النكرار النسبي %	النكرار	العمر
6.8	26	اقل من 25 سنة
41.9	161	من 25-44 سنة
49.2	189	من 45-54 سنة
2.1	8	من 55 سنة فأكثر
100.0	384	المجموع

من خلال الجدول (7)، نلاحظ ان 26(6.8%) من العمالء محل البحث اعمارهم اقل من 25 سنة، 161(41.9%) اعمارهم من 25 الي 44 سنة، 189(49.2%) اعمارهم من 45 الي 54 سنة. بشكل عام 350(91.1%) من العمالء اعمارهم من 25 الي 54 سنة، وهي فئات عمرية ناضجة ومتغيرة مع المؤهلات العلمية.

- تحليل عامل مدة الاشتراك بوسائل الدفع الإلكتروني لعينة الدراسة، فكانت النتائج كما يلي:

جدول رقم (8)

النكرار النسبي لمدة الاشتراك بوسائل الدفع الالكتروني لعينة الدراسة

مدة الاشتراك بوسائل الدفع الالكتروني	النكرار	النكرار النس.%
اقل من سنة	24	6.3
من 1 الى اقل من 3 سنوات	91	23.7
من 3 الى اقل من 5 سنوات	124	32.3
من 5 سنوات فأكثر	145	37.8
المجموع	384	100.0

من خلال الجدول (8)، نلاحظ ان (24%) من العملاء محل البحث مدة اشتراكهم بوسائل الدفع الالكتروني تقل عن سنة، (91%) مدة اشتراكهم من سنة الي اقل من 3 سنوات، (124%) من 3 الي اقل من 5 سنوات، (145%) من 5 سنوات فأكثر. بشكل عام (269%) من العملاء مدة اشتراكهم بوسائل الدفع الالكتروني من 3 سنوات فأكثر.

- تحليل عامل المصرف لعينة الدراسة، فكانت النتائج كما يلي:

جدول رقم (9)

النكرار النسبي للمصرف لعينة الدراسة

المصرف	النكرار	النكرار النس.%
الجمهورية	134	34.9
التحاد، الوطن	56	14.6
شمال، افردينا	54	14.1
المحددة	54	14.1
الصحارى	46	12.0
مصرف تجاري، خاص	40	10.4
المجموع	384	100.0

من خلال الجدول (9)، نلاحظ ان (134) من العملاء محل البحث يتبعون مصرف الجمهورية، (56) التجارى الوطنى، (54) شمال افريقيا، (54) الوحدة، (46) الصحراء، (40) مصرف تجاري خاص. بشكل عام اغلب العملاء يتبعون مصرف الجمهورية.

- هل وسائل الدفع الالكتروني المتاحة الحالية تصلح لتكون بديل للوسائل التقليدية المتمثلة في السيولة النقدية يمكن الاعتماد عليه في السوق الليبي اليوم؟

تم ايجاد النكرار النسبي للبدائل، فكانت النتائج كما يلي:

جدول رقم (10)

النكرار النسبي للصلاحية للوسائل

صلاحية وسائل الدفع الالكترونية	النكرار	النكرار النس.%
نعم	92	24.0
لا اعرف	24	6.3
لا	268	69.8
المجموع	384	100.0

من خلال الجدول (10)، نلاحظ ان (268) من العملاء محل البحث يرون بان وسائل الدفع الالكتروني المتاحة الحالية لا تصلح لتكون بديل للوسائل التقليدية المتمثلة في السيولة النقدية يمكن الاعتماد عليه في السوق الليبي اليوم، (92) ليس لديهم معلومات. بشكل عام اغلب العملاء يرون بان وسائل الدفع الالكتروني المتاحة الحالية لا تصلح لتكون بديل للوسائل التقليدية المتمثلة في السيولة النقدية يمكن الاعتماد عليه في السوق الليبي اليوم.

وسائل الدفع الالكتروني بين توقعات العمالء والقيمة المدركة للخدمة ————— أسامه عبدالله

- هل ترى بأن سن قوانين تلزم كافة الانشطة التجارية ويتبع من الجهات الضبطية يساهم في فاعلية وسائل الدفع الالكتروني وزيادة درجة اعتماديتها ؟

تم ايجاد التكرار النسبي للبدائل، فكانت النتائج كما يلي:

جدول رقم (11)

النكرار النسبي لسن القوانين للوسائل

النكرار النسبي %	النكرار	سن القوانين
78.9	303	نعم
11.7	45	لا اعف
9.4	36	لا
100.0	384	المجموع

من خلال الجدول (11)، نلاحظ ان 303(78.9%) من العمالء محل البحث يرون بان سن قوانين تلزم كافة الانشطة التجارية ويتبع من الجهات الضبطية يساهم في فاعلية وسائل الدفع الالكتروني وزيادة درجة اعتماديتها ، 36(9.4%) اجابوا بلا، 45(11.7%) ليس لديهم معلومات. بشكل عام اغلب العمالء يرون بان سن قوانين تلزم كافة الانشطة التجارية ويتبع من الجهات الضبطية يساهم في فاعلية وسائل الدفع الالكتروني وزيادة درجة اعتماديتها.

القسم الثاني: تم في هذا القسم يتم معرفة مستوى توفر كل بعد من ابعاد الدراسة، وذلك من خلال تحليل العبارات الواردة بالاستبانة للوصول لاختبار الفرضيات التالية.

- **الفرضية الرئيسية:** " لا يوجد تفاق ذو دلالة احصائية بين توقعات العمالء لوسائل الدفع الالكتروني والقيمة المدركة للخدمة "

لاختبار هذه الفرضية قسمت لفرضيتين فرعيتين بغرض معرفة درجة كفاءة واستخدام وسائل الدفع الالكتروني وتتفقها مع القيمة المدركة للخدمة، وذلك كما يلي:

- **الفرضية الفرعية الاولى:** " لا يوجد تفاق ذو دلالة احصائية بين الاستخدام الواسع لوسائل الدفع الالكتروني والقيمة المدركة للخدمة ".

لمعرفة ان كان هناك لا يوجد تفاق ذو دلالة احصائية بين الاستخدام الواسع لوسائل الدفع الالكتروني والقيمة المدركة للخدمة ام يوجد، تم احتساب التكرارات النسبية لكل بديل واحتساب المتوسط الحسابي لكل عبارة، اختبار ويلكوكسن حول المتوسط الفرضي μ_0 لكل عبارة وللدرجة الكلية لمحور استخدام وسائل الدفع الالكتروني. فكانت نتائج كما في الجدول (12):

جدول رقم (12)

نتائج اختبار مستوى توافق الاستخدام الواسع لوسائل الدفع الالكتروني والقيمة المدركة للخدمة

القرار		P-value	المتوسط الحسابي	النسبة المئوية لدرجة التوفّر %						الاستخدام الواسع لوسائل الدفع الالكتروني	الرتبة
مستوى	النسبة			موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق			
متوسط	موافقة بنسبة %56.3	0.000	3.32	18.5	37.8	7.3	29.7	6.8	تستخدم محلات التجارية الاستهلاكية (محلات سوبر ماركت ، مواد ..)	1	
متوسط	رفض بنسبة %58.9	0.001	2.78	11.5	21.9	7.8	50.5	8.3	تستخدم مؤسسات الخدمات الصحية الخاصة (مستشفيات ..)	2	
متوسط	رفض بنسبة %58.3	0.000	2.75	9.6	24.7	7.3	47.9	10.4	تستخدم مكاتب الجبائية والخدمات العمومية (كهرباء ..) مياه . اتصالات)	3	
متوسط	رفض بنسبة %58.9	0.000	2.64	10.9	18.8	11.5	40.6	18.2	تستخدم المؤسسات التعليمية والتربوية الخاصة (رياض اطفال ..) مدارس ، حاميات ..) والأكاديمية ..)	4	
ضعيف	رفض بنسبة %63.3	0.000	2.53	9.6	18.5	8.6	41.7	21.6	تستخدم مراكز صيانة الاجهزة الكهربائية	5	
ضعيف	رفض بنسبة %66.9	0.000	2.43	9.1	10.9	13.0	48.2	18.8	تستخدم مصالحي الضرائب والجمارك وشركات التأمين ايسا لان الدفع في المؤسسات	6	
ضعيف	رفض بنسبة %72.4	0.000	2.29	9.1	11.2	7.3	44.8	27.6	تستخدم موسسات المواصلات العامة وخاصة (حافلات ..) سيارات نقل بضائع ..)	7	

ضعيف	رفض بنسبة %72.1	0.000	2.26	8.1	11.5	8.3	42.2	29.9	تستخدم مراكز صيانة السيارات (ورش السدادات بمختلف المناطق)	8
ضعيف	رفض بنسبة %81.5	0.000	2.07	7.8	7.6	3.1	46.9	34.6	تستخدم محطات المقود والمشروبات في مختلف المناطق ، (وقود المنطقة)	9
ضعيف	رفض بنسبة %82.3	0.000	2.01	6.3	7.6	3.9	45.1	37.2	تستخدم المخابز و أقل الدفع الإلكتروني	10
متوسط	رفض بنسبة %65.1	0.000	2.51	10.1	17.0	7.8	43.8	21.4	الدرجة الكلية للتوافق بين النوعية والجودة	

من خلال الجدول (12)، نلاحظ ان مستوى المعنوية المشاهد (P-value) للدرجة الكلية لبعد الاستخدام الواسع لوسائل الدفع الالكتروني الذي كان اكبر من مستوى المعنوية المحدد 0.05 ويتوسط حسابي 2.51 واقع في الفترة (1.81-2.60) المعبرة على درجة توفر ضعيفة، مما يدل على ان 65.1% من العملاء يرون بأن الاستخدام الواسع لوسائل الدفع الالكتروني لا يتواافق مع القيمة المدركة للخدمة، وذلك لأن وسائل الدفع الالكتروني لا يتم استخدامها في (المحلات التجارية الاستهلاكية المتمثلة في الملابس والخضروات والمواد الغذائية والقرطاسية وقطع الغيار، مؤسسات الخدمات الصحية الخاصة المتمثلة في المستشفيات والمصحات، مكاتب الجبائية والخدمات العمومية المتمثلة في الكهرباء والمياه والاتصالات، المؤسسات التعليمية والتربية الخاصة المتمثلة في رياض اطفال والمدارس والجامعات ومراكز التدريب والدورات، مراكز صيانة الاجهزه الكهربائيه والالكترونيه المتمثلة في الكهرومزنليه والهواون، مصلحتي الضرائب والجمارك وشركات التأمين وايصالات الدفع في المؤسسات الحكومية مقابل الاجراءات، موسسات المواصلات العامة والخاصه الحافلات وسيارات نقل البضائع وشركات الطيران، مراكز صيانة السيارات المتمثلة في ورش السيارات بمختلف انواعها، محطات الوقود والمحروقات في مختلف المناطق والمتمثلة في وقود السيارات والغاز المنزلي، المخابز وسائل الدفع الالكتروني) وسائل يشكل تباين مع توقعات ورغبات العملاء.

عليه نقبل الفرضية الفرعية الاولى، اي انه لا يوجد توافق ذو دلالة احصائية بين الاستخدام الواسع لوسائل الدفع الالكتروني والقيمة المدركة للخدمة.

- الفرضية الفرعية الثانية: " لا يوجد تواافق ذو دلالة احصائية بين الكفاءة التشغيلية لوسائل الدفع الالكتروني والقيمة المدركة للخدمة ".

للمعرفة ان كان لا يوجد توافق ذو دلالة احصائية بين الكفاءة التشغيلية لوسائل الدفع الالكتروني والقيمة المدركة للخدمة ام يوجد، تم احتساب التكرارات النسبية لكل بديل واحتساب المتوسط الحسابي لكل عبارة، اختبار ويلكوكسن حول المتوسط الفرضي $\mu_0 = 3$ لكل عبارة وللدرجة الكلية لمحور الكفاءة التشغيلية لوسائل الدفع الالكتروني. فكانت نتائج كما في الجدول (13):

جدول رقم (13)

نتائج اختبار مستوى توافق الكفاءة التشغيلية لوسائل الدفع الإلكتروني والقيمة المدركة للخدمة

الرتبة	المدركة للخدمة الإلكتروني والقيمة لوسائل الدفع التجارية وخصوصية العملاء عند استخدام وسائل الدفع	النسبة المئوية لدرجة التوفّر %					القرار	P-value	المتوسط الحسابي	مستوى التوفّر	النسبة
		موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة					
1	توفر المصارف النظمية عالية وخصوصية العملاء عند استخدام وسائل الدفع	6.5	26.3	16.1	39.1	12.0	رفض بنسبة %51.0	0.000	2.76	متوسط	رفض بنسبة %51.0
2	ينتّج نظام وسائل الدفع الإلكتروني امكانية إيقاف البطاقات أو تعطيل التطبيقات من أجهزة أخرى حال تعرضها	6.8	19.8	20.1	39.3	14.1	رفض بنسبة %53.4	0.000	2.66	متوسط	رفض بنسبة %53.4
3	وسائل الدفع الإلكتروني مصممة بما يتناسب مع كافة الشرائح ومختلف أعمارهم ومستوياتهم	4.4	27.1	13.0	39.1	16.4	رفض بنسبة %55.5	0.000	2.64	متوسط	رفض بنسبة %55.5
4	تعتقد وسائل الدفع الإلكتروني على شبكة الاتصالات قوية تجعلها تعمل في كافة مناطق	10.9	13.0	10.2	50.5	15.4	رفض بنسبة %65.9	0.000	2.54	ضعيف	رفض بنسبة %65.9
5	التطبيقات الهاتفية المصرفية تعمل بكفاءة عالية دون توقف أو اعطال مما يجعلها	4.2	19.0	13.8	49.0	14.1	رفض بنسبة %63.0	0.000	2.50	ضعيف	رفض بنسبة %63.0
6	ينتّج أنظمة وسائل الدفع الإلكتروني الحالية امكانية استرجاع القيمة من	4.4	19.8	13.5	44.0	18.2	رفض بنسبة %62.2	0.000	2.48	ضعيف	رفض بنسبة %62.2

وسائل الدفع الالكتروني بين توقعات العملاء والقيمة المدركة للخدمة ————— **أسامي عبد الله**

ضعيف	رفض بنسبة %60.7	0.000	2.48	3.4	18.0	18.0	44.5	16.1	تتيح المصادر والشركات الوسيلة المقدمة لخدمات الدفع الالكتروني امكانية التواصل التام لمعالجة الاعطال وتصحيح	7
ضعيف	رفض بنسبة %69.8	0.000	2.43	3.1	17.7	9.4	59.1	10.7	تعمل وسائل الدفع الالكتروني بشكل جيد	8
ضعيف	رفض بنسبة %69.0	0.000	2.37	3.9	14.3	12.8	52.9	16.1	تكتمل كافة عمليات الدفع الالكتروني بنجاح دون حدوث أخطاء (كخصم القيمة من الزيون دون دخولها لحساب	9
ضعيف	رفض بنسبة %75.3	0.001	2.29	3.9	13.0	7.8	59.1	16.1	تتم عمليات الدفع الالكتروني دون حدوث أخطاء (كخصم	10
ضعيف	رفض بنسبة %62.6	0.000	2.52	5.2	18.8	13.5	47.7	14.9	الدرجة الكلية المتوافق بين الكافأة التشغيلية لوسائل الدفع	

من خلال الجدول (12)، نلاحظ ان مستوى المعنوية المشاهد (*P-value*) للدرجة الكلية بعد الاستخدام الواسع لوسائل الدفع الالكتروني الذي كان اكبر من مستوى المعنوية المحدد 0.05 وبمتوسط حسابي 2.52 واقع في الفترة (2.60-1.81) المعبرة على درجة توفر ضعيفة، مما يدل على ان 62.6% من العملاء يرون بأن الكفاءة التشغيلية لوسائل الدفع الالكتروني لا تتوافق مع القيمة المدركة للخدمة، وذلك لأن المصادر تستخدم وسائل دفع إلكتروني لا (تتوفر فيها انظمة حماية وخصوصية للعملاء تزيد من ثقة ثقفهم والاعتماد عليها، تتيح امكانية ايقاف البطاقات او تعطيل التطبيقات من اجهزة اخرى حال تعرض اجهزتهم للضياع ، تضم بما يتاسب مع كافة الشرائح و مختلف اعمارهم ومستوياتهم العلمية، شبكة اتصالات قوية يجعلها تعمل في كافة مناطق البلاد بنفس الكفاءة التشغيلية، تعتمد على تطبيقات هاتفية مصرافية تعمل بكفاءة عالية دون توقف او اعطال، تتيح انظمة امكانية استرجاع القيمة من التاجر للزيون بعد الدفع، تتيح امكانية التواصل التام لمعالجة الاعطال وتصحيح الاخطاء وتقديم الاستشارات، تعمل بشكل جيد ودون توقف، تكتمل فيها كافة عمليات الدفع الالكتروني بنجاح دون حدوث اخطاء كخصم القيمة من الزيون دون دخولها لحساب التاجر، تتم دون حدوث اخطاء كخصم القيمة مرتين او اكثر) مما يجعلها لا تتوافق مع توقعات ورغبات العملاء.

عليه نقل الفرضية الفرعية الثانية، اي انه لا يوجد توافق ذو دلالة احصائية بين الكفاءة التشغيلية لوسائل الدفع الالكتروني والقيمة المدركة للخدمة.

من خلال نتائج الجدولين (11، 12)، نجد ان 63.8% من العملاء يرون بأن توقعاتهم لوسائل الدفع الالكتروني لا تتوافق والقيمة المدركة للخدمة.

5.3 نتائج الدراسة

توصلت هذه الدراسة إلى جملة من النتائج يمكن إيجازها فيما يلي:

1. اغلب العملاء يرون بأن عزوف العديد من الانشطة الحيوية لاستخدام وسائل الدفع الالكتروني يجعل منها لا تصلح لتكون بديل يعتمد عليه عن الوسائل التقليدية المتمثلة في السيولة النقدية في السوق الليبي اليوم ومازال التحول التام يحتاج لمعالجات.
2. انفاق نسبة عالية من العملاء على أن سن قوانين تلزم كافة الانشطة التجارية باستخدام وسائل الدفع الالكتروني، ومتابعة الجهات الرقابية والضبطية لاصحاب الانشطة التجارية باستخدام الوسائل الالكترونية للدفع يساهم في فاعليتها وزيادة درجة اعتماديتها.
3. لا يوجد توافق ذو دلالة احصائية بين الاستخدام الواسع لوسائل الدفع الالكتروني والقيمة المدركة للخدمة، بشكل يتواافق مع توقعات ورغبات العملاء، وهو ما يقلل من درجة رضاء العملاء، وتذني في جودة خدمات الدفع الالكتروني.
4. لا يوجد توافق ذو دلالة احصائية بين الكفاءة التشغيلية لوسائل الدفع الالكتروني والقيمة المدركة للخدمة، راجع للتوقفات المفاجئة، وحدوث اخطاء في العمليات بين الحين والآخر، مما يجعلها لا تتوافق مع توقعات ورغبات العملاء.

6.3 التوصيات:

بناءً على نتائج الدراسة، يوصي الباحث بالاتي:

1. العمل على وضع خطة شاملة بين الجهات التشريعية والتنفيذية بسن قوانين وتشريعات تلزم كافة الانشطة التجارية باستخدام وسائل الدفع الالكتروني.
2. العمل على تحسين وتطوير البنية التحتية الخاصة بوسائل الدفع الالكتروني، لاسيما الشركات الوسيطة الداعمة للخدمات المالية.
3. دعم الحملات التوعوية التي تشجع العملاء والتجار باستخدام وسائل الدفع الالكتروني وتقديم حملات تفضيلية تمثل في تخفيض العمولات.

المراجع

اولاً الكتب

- 1- الاطرش، الطاهر (2003) تقنيات البنوك، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر
- 2- الحسن، محمد حسين (2011) الادارة الالكترونية، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان
- 3- الشافعي، نادر عبدالعزيز (2007) المصارف والنقود الالكترونية، المؤسسة الحديثة للكتاب، طرابلس.
- 4- الطائي، محمد عبدالحسين (2010) التجارة الالكترونية المستقبل الواعد للاجيال القادمة، دار الثقافة للنشر، عمان
- 5- المغربي، محمد الفاتح (2016) التجارة الالكترونية، دار الجنان للنشر، عمان.
- 6- النجداوي، محمد زياد والطالب، غسان سالم (2024) التكنولوجيا المالية في المصارف الاسلامية وتطبيقاتها، دار اليازوري للنشر، عمان.
- 7- ذكرى، عبدالرزاق (2010) التنظيم القانوني للبنوك الالكترونية، الدار الجامعية الجديدة للنشر، الاسكندرية
- 8- زيتوني، عبدالقادر (2023) ادوات وتقنيات التمويل البنكي، دار اليازوري للنشر، عمان

وسائل الدفع الإلكتروني بين توقعات العملاء والقيمة المدركة للخدمة ————— أسامي عبد الله

9- شحاته، سامية سمير (2011) مدى فعالية صدق المحكمين بالمقارنة بأنواع الصدق الأخرى دراسة تحليلية، الهيئة المصرية العامة للكتاب، القاهرة.

10- شافي، نادر عبدالعزيز (2007) المصادر والتقود الإلكتروني، المؤسسة الحديثة للكتاب، لبنان

11- شاهين، محمد عبدالله (2017) التجارة الإلكترونية العربية بين التحديات وفرص النمو. دار حميّر للنشر، القاهرة، مصر

12- عوض، عباس محمود (1998) القياس النفسي بين النظري والتطبيق، دار المعرفة الجامعية الإسكندرية.

13- علام، صلاح الدين محمود (2000) القياس والتقويم التربوي والنفسي، الطبعة الأولى دار لفکر العرب، القاهرة.

14- غنيم، محمد عبد السلام (2004) مبادئ القياس والتقويم النفسي والتربوي، جامعة حلوان.

15- كافي، هبة مصطفى يوسف (2013) التقود والبنوك الإلكترونية في ظل التقنيات الحديثة، دار المناهل للنشر، عمان

16- كافي، هبة مصطفى (2017) التجارة الإلكترونية، الفا للمطبوعات والنشر، الجزائر

17- لبيب، ابراهيم احمد (2009) الدفع بالتقود الإلكترونية. الماهية والتنظيم القانوني، الدار الجامعية للنشر، الاسكندرية

18- الطائي، يوسف حجيم والعابدي، هاشم فوزي (2008) إدارة علاقات الزبون، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان.

المجلات العلمية

1- اسماعيل، شاكر تركي، "التسويق المصري الإلكتروني والميزة التفايسية للمصارف الاردنية" مجلة العلوم الانسانية جامعة فيلادلفيا، م(7) ع (45) 2010

2- جاب الله، عزة سالم (2024) مدى جدوى وسائل الدفع الإلكتروني كبديل للسيولة النقدية في ظل أزمة السيولة في ليبيا، مجلة دراسات في الاقتصاد والتجارة، المجلد (43) العدد (1) جامعة بنغازي

3- دنف، احمد احمد ودنف، محمود احمد (2018) واقع استخدام وسائل الدفع الإلكترونية في الاقتصاد الليبي ودورها في معالجة أزمة السيولة النقدية، مجلة كلية الاقتصاد جامعة طرابلس، طرابلس

4- سملالي، محمد مختار وبحري، عبدالله (2021) واقع وسائل الدفع الإلكتروني ضمن السياسة النقدية للجزائر، مجلة اقتصadiات الاعمال والتجارة، مجلد (6) العدد (2) الجزائر.

5- شبر، رونق كاظم حسين، "دور القيمه المدركه جوده الخدمه والسعر الصوره الذهنيه في تعزيز للاء الزبون" دراسه تطبيقيه التجاريه العامله في محافظه الديوانيه، مجلة القادسيه للعلوم الاداريه والاقتصاديه، م (16) ع (2) 2014

6- علي عبدالله شاهين : نظم الدفع الإلكتروني ،مخاطرها ووسائل الرقابة عليها، مجلة جامعة الأزهر غزة ، سلسلة العلوم الإنسانية ، 2010 ، المجلد 12 .

7- غلاء، ابوبكر محمد والدالي، محمود محمد واعليجه، معمر جمال (2022) نظم الدفع الإلكتروني وأثرها في تحسين الأداء للمصارف التجارية الليبية، دراسة حالة ، مجلة المنتدى الأكاديمي، الجامعة الأسمورية الإسلامية، المجلد (6) العدد (1) زيلتن.

رسائل واطروحات علمية

1- بوزيتونة، رابح نصر الدين (2022) دور وسائل الدفع الإلكتروني في تطوير وعصرنة الخدمات البنكية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة جيجل، الجزائر

2- جودي، نبيل، و صبحي، زكرياء (2022) دور أنظمة الدفع الإلكتروني في تحسين المعاملات المصرفية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة قاصدي مرباح - ورقلة، الجزائر.