وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

Ministry of Higher Education and Scientific Research

جامعة محمد بوضياف بالمسيلة

University Mohamed Boudiaf of M'si la

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

Faculty of Economic, Commercial and Mangement sciences

قسم علوم المالية والمحاسبة

Department of Finance Accounting

العنوان

واقع استخدام البطاقة الذهبية كأداة لتفعيل خدمات الدفع الإلكتروني

دراسة ميدانية على عينة من حاملي البطاقة الذهبية "بريد الجزائر"

مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر (أكاديمي) في العلوم المالية والمحاسبة تخصص: مالية وبنوك

من إعداد الطالبتين:

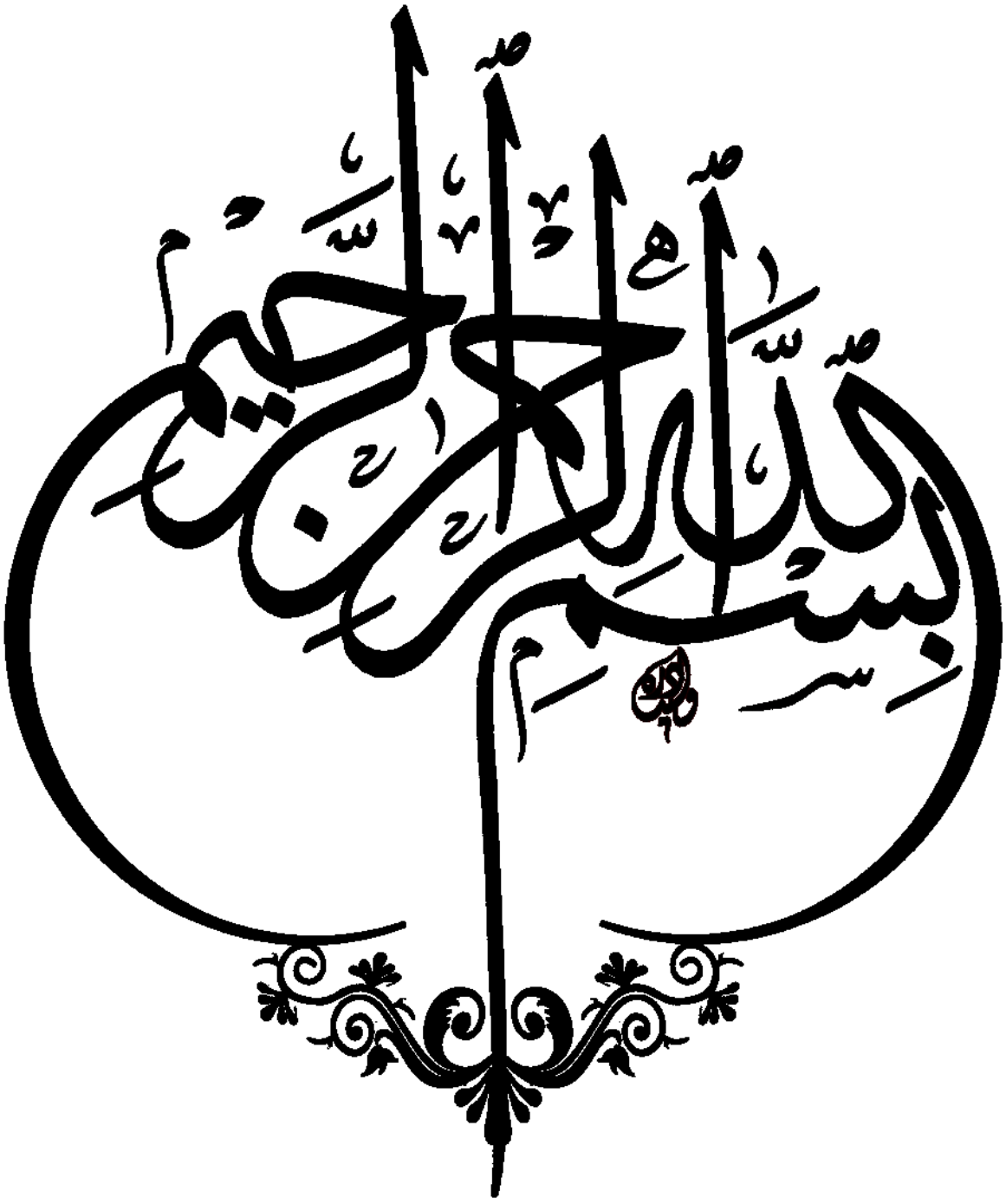
موسعي هدى

عبد اللي لامية

لجنة المناقشة

الاسم واللقب	المؤسسة	الصفة
د. شوبار الياس	جامعة محمد بوضياف–المسيلة	رئيسا
أ.د. جمعي محمد صالح	جامعة محمد بوضياف–المسيلة	مشرفا ومقررا
أ.د. محمودي مليك	جامعة محمد بوضياف–المسيلة	ممتحنا

السنة الجامعية 2024/2023م


بسم الله الرحمن الرحيم

كلمة شكر

بعد شكر الله عز وجل ونحمده حمدا كثيرا على هذه النعمة الطيبة والنافعة لنعمة العلم والبصيرة. وكذلك لتوفيقنا لإتمام هذا العمل المتواضع.

إلى كل من مد لنا يد المساعدة وساهم في تذليل ما واجهناه من صعوبات وأخص بالذكر:

الدكتور المشرف " جمعي محمد الصالح " لتفضله بالإشراف على هذا العمل المتواضع .والذي لم يبخل علينا بتوجيهاته وإرشاداته القيمة ونسأل الله أن يجعله في ميزان حسناته.

كما نتقدم بالشكر والاحترام والتقدير للسادة الأفاضل أعضاء لجنة المناقشة .

ولا يفوتنا أن نتوجه بالشكر والتقدير الى اسرة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير على اتاحة هذه الفرصة العظيمة لنا . فشكرا لكم جميعا .

إهداء

إلى روح امي وابي رحمهما الله كم تمنيت لو كنتما معي.

الى اخي وعزوتي وسندي فالحياة دادة الميهوب.

إلى كل إخوتي التي وهبتني إياهم الحياة

إلى كل من ساعدوني من قريب أو بعيد ولو بكلمة طيبة

إلى من شاركتني حلو هذه المذكرة ومرها " لامية"

والى كل الزملاء والزميلات في فرع المالية والبنوك بدون استثناء

هدى

إهداء

إلى صاحب السيرة العطرة والفكرة المستنير

إلى من كان له الفضل الأول

في بلوغي التعليم العالي (والدي الحبيب)

إلى من وضعتني على طريق الحياة وجعلتني رابطة الجأش

وراعتني حتى صرت كبيرة (أمي الغالية) أطال الله في عمرها

إلى إخوتي من كان لهم بالغ الأثر في الكثير من العقبات والصعاب

إلى رفيق دربي وسندي في الحياة " زوجي " حفظه الله ورعاه

إلى أولادي كل بإسمه حفظهم الله ورعاهم

إلى الذين بددوا لي وحشه الطريق .. وملئوا حياتي حبا وأملا وعطاء أحبة وأصدقاء

إلى من شاركتني حلو هذه المذكرة ومرها " هدى" والى كل الزميلات في قسم العلوم الاقتصادية بدون استثناء

إلى وجميع أساتذتي ممن لم يتوانوا في مد يد العون لي

إليكم اهدي ثمرة جهدي

لامية

ملخص

هدفت الدراسة إلى استكشاف وتحليل واقع استخدام البطاقة الذهبية كأداة لتفعيل خدمات الدفع الإلكتروني التي تعد من أهم الموضوعات التي تشغل بال المؤسسات والمنظمات وكيفية تعزيز استخدامها لتحقيق التحول الرقمي في النظام المالي.

حاولنا في هذا البحث إسقاط هذا الموضوع على استخدامات حاملي البطاقة الذهبية لبريد الجزائر ولاية المسيلة بهدف تحديد تأثير البطاقة الذهبية في تفعيل خدمات الدفع الإلكتروني، واستخدمت الدراسة أداة الاستبيان لجمع البيانات من عينة متنوعة من حاملي البطاقة الذهبية، وأظهرت النتائج أن البطاقة الذهبية تؤدي إلى تفعيل خدمات الدفع الإلكتروني في تحقيق التحول الرقمي في النظام المالي لبريد الجزائر

الكلمات المفتاحية: البطاقة الذهبية، الدفع الإلكتروني، بريد الجزائر.

Abstract

The study aimed to explore and analyze the reality of using the Gold Card as a tool to activate electronic payment services, one of the most important topics that concern institutions and organizations and how to enhance its use to achieve digital transformation in the financial system.

In this research, we tried to drop this topic on the uses of the holders of the Gold Card of Algeria post, Messila, in order to determine the impact of the Gold Card in the activation of electronic payment services, the study used the questionnaire tool to collect data from a diverse sample of gold card holders, and the results showed that the Gold Card leads to the activation of electronic payment services in achieving digital transformation in the financial system of Algeria post

Keywords: Gold Card, electronic payment, Algeria post.

فهرس المحتويات

العنوان	الصفحة
شكر وعرفان	
إهداء	
الملخص	
فهرس المحتويات	
فهرس الجداول والأشكال	
مقدمة	أ
الفصل الأول الإطار النظري لنظام الدفع الإلكترونية والبطاقة الذهبية	
تمهيد	**13**
المبحث الأول: ماهية نظام الدفع الإلكتروني	**14**
المطلب الأول: تعريف وأنواع وسائل الدفع الإلكتروني	14
المطلب الثاني: عوامل نحاج وسائل الدفع الإلكتروني	26
المطلب الثالث: مزايا وعيوب وسائل الدفع الإلكتروني	27
المبحث الثاني: البطاقة الإلكترونية	**29**
المطلب الأول: مفهوم البطاقة الإلكترونية والتمييز بين بطاقة الدفع الإلكتروني ووسائل الدفع الحديثة	29
المطلب الثاني: متطلبات تطبيق المعاملات الإلكترونية	32
المطلب الثالث: مزايا وعيوب استخدام البطاقة الإلكترونية	35
المبحث الثالث: استخدام البطاقة الذهبية لتفعيل خدمات الدفع الإلكتروني	**40**
المطلب الأول: البطاقة الذهبية تعريفها ونشأنها	40
المطلب الثاني: خدمات البطاقة الذهبية	43
المطلب الثالث: خدمة الدفع عن طريق بريدي باي وخدمات بريدي موب	45
خلاصة	**47**
الفصل الثاني دراسة ميدانية على عينة من حاملي البطاقة الذهبية "بريد الجزائر ولاية المسيلة	
تمهيد	**49**
المبحث الأول: التعريف بالميدان محل الدراسة	**50**
المطلب الأول: تعريف بمؤسسة بريد الجزائر	50

المطلب الثاني: الوحدة الولائية لبريد الجزائر بالمسيلة واهم خدماته.	53
المطلب الثالث: الهيكل التنظيمي لبريد الجزائر بالمسيلة	56
المبحث الثاني: الإطار المنهجي للدراسة	**62**
المطلب الأول: منهج الدراسة، مجتمعها، وعينتها	62
المطلب الثاني: مصادر وأساليب جمع البيانات والمعلومات، أداة الدراسة	64
المطلب الثالث: الأساليب المعالجة الإحصائية المستخدمة	67
المطلب الرابع: صدق وثبات أداة الدراسة واختبار توزيع الطبيعي للبيانات	69
المبحث الثالث: تحليل البيانات واختبار الفرضيات ومناقشتها	**73**
المطلب الأول: تحليل المحور الأول (البيانات الشخصية)	73
المطلب الثاني: تحليل الاحصاءات الوصفية للمحور الثاني (استخدامات البطاقة الذهبية)	77
المطلب الرابع: مناقشة النتائج على ضوء الفرضيات	83
المطلب الخامس: اختبار الفرضيات ومناقشتها	84
خلاصة	**95**
خاتمة	**97**
قائمة المراجع	**105**
الملاحق	**113**

فهرس الجداول

الرقم	الجدول	الصفحة
01	حجم إصدار البطاقة الذهبية	40
02	تطور عدد المكاتب البريدية بباقي القطاعات	41
03	خدمات التي تقدمها البطاقة الذهبية	44
04	خدمات التي تقدمها البطاقة الذهبية	44
05	هيكل أداة الدراسة (الاستبيان) أقسام الاستبيان	65
06	توزيع درجات مقياس المستخدم في الاستبيان	65
07	ترميز إجابات عينة الدراسة	66
08	معامل ارتباط عبارات المحور مع الدرجة الكلية للمحور.	70
10	معامل ارتباط المحاور مع الدرجة الكلية للاستبيان	71
11	معامل ثبات ألفا كرونباخ	71
12	التحقق من شرط التوزيع الطبيعي بالنسبة للمتغيرين محل الدراسة	72
13	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس	73
14	توزيع أفراد العينة حسب متغير السن	74
15	توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي	75
16	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الأقدمية في العمل	76
17	العبارات المتعلقة باستخدامات البطاقة الذهبية	77
1	العبارات المتعلقة بخدمات الدفع الإلكتروني	79
19	معاملات الارتباط بيرسون بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع	84
20	نتائج نموذج الانحدار المتعدد لاختبار الفرضية الرئيسية	86
21	نتائج نموذج الانحدار البسيط لاختبار الفرضية الفرعية الأولى	89
22	نتائج نموذج الانحدار البسيط لاختبار الفرضية الفرعية الثانية	90
23	نتائج نموذج الانحدار البسيط لاختبار الفرضية الفرعية الثالثة	91
24	نتائج نموذج الانحدار البسيط لاختبار الفرضية الفرعية الرابعة	92
25	نتائج نموذج الانحدار البسيط لاختبار الفرضية الفرعية الخامسة	93

فهرس الأشكال

الرقم	الشكل	الصفحة
01	أنواع البطاقات البنكية	22
02	دور استخدام النقد الالكتروني وإجراءاته	25
03	تطور إصدار البطاقات الذهبية للدفع الإلكتروني خلال (2016-2018)	42
04	الهيكل التنظيمي للوحدة الولائية لبريد الجزائر ولاية المسيلة	57
05	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس	73
06	توزيع أفراد العينة حسب متغير السن	74
07	توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي المؤهل العلمي	75
08	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير نوات الخبرة المهنية	76

مقدمة

مقدمة:

يشهد العالم في هذا العقد قفزات هائلة في نظام الاتصالات الرقمي، مع استمرار انخفاض تكاليفه، مما يؤدي إلى تغيير جذري في طريقة وأسلوب أداء الأف ارد والمؤسسات لأعمالهم، وطريقة نقل الأموال والمعلومات، وكذلك نموا كبيرا في الخدمات الالكترونية والمالية ونظام المدفوعات القائم على الانترنت، ومع ازدياد التطور والتقدم التكنولوجي يبقى الإنترنت قناة هامة لبيع معظم السلع والخدمات، حيث يؤكد تقرير شركة بيفورت Payfort الشركة الرائدة في تقديم خدمات المدفوعات الالكترونية في العالم العربي لعام 2006 أن العالم العربي قد شهد في عام 2015 نموا قويا في عمليات التسوق الالكتروني، بقطاعات تجارية وخدمية مختلفة.

حيث شهد القطاع الخدماتي في الجزائر العديد من التعديلات والتغيرات ومن ذلك قطاع البريد والمواصلات الذي دعم بأحدث التكنولوجيا في مختلف الفروع، بهدف ترقية وتطوير البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية باعتبارهما قطاعين اقتصاديين ينتجان الموارد، وفتح أسواق البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية للمنافسة ولترقية الاستثمار الخاص، ووضع الجزائر في مجتمع الإعلام والسماح بتحسين نوعية الخدمات البريدية المقدمة والتي تهدف إلى كسب رضا الزبائن، خاصة فيما يخص يوميا سحب الأموال حيث يكون المواطن الجزائري مضطرا أحياناً إلى الانتظار كاملاً من أجل سحب رصيده المالي أو جزء منه، وهو ما سهلته بطاقات الدفع الإلكتروني التي خففت الضغط على الطرفين، على الموظف في آدائه وعلى الزبون في تلبية رغباته المصرفية.

أولا: إشكالية الدراسة:

في عصرنا الحالي المتسارع المتطور أصبحت التكنولوجيا المالية تلعب دورا حيويا في تشكيل طرق التفاعل المالي وتطوير وسائل الدفع الإلكتروني. وفي هذا السياق، إبراز استخدامات البطاقة الذهبية كأحد الوسائل البارزة لتمكين وتعزيز خدمات الدفع الإلكتروني.

وانطلاقا مما سبق تتجلى إشكالية الدراسة في السؤال الرئيسي كالتالي:

ما مدى مساهمة البطاقة الذهبية في تفعيل خدمات الدفع الإلكتروني لبريد الجزائر ولاية المسيلة؟

تندرج تحت هذه الإشكالية التساؤلات الفرعية التالية:

1- هل يؤثر استخدام البطاقة الذهبية على سهولة الإستخدام في بريد الجزائر محل الدراسة؟

2- هل يؤثر استخدام البطاقة الذهبية على الأمان والسرية في بريد الجزائر محل الدراسة؟

3- هل يؤثر استخدام البطاقة الذهبية على التكلفة المالية في بريد الجزائر محل الدراسة؟

4- هل يؤثر استخدام البطاقة الذهبية على الملموسية في بريد الجزائر محل الدراسة؟

5- هل يؤثر استخدام البطاقة الذهبية على الاعتمادية في بريد الجزائر محل الدراسة؟

ثانيا: فرضيات الدراسة:

كإجابة مبدئية على الأسئلة السابقة الذكر قمنا بصياغة مجموعة من الفرضيات سنقوم باختبار صحتها من خلال هذه الدراسة وهي:

الفرضية الرئيسية: يوجد علاقة ارتباطية ذات تأثير ايجابي عند مستوى (0.05) لاستخدام البطاقة الذهبية في تفعيل خدمات الدفع الإلكتروني في بريد الجزائر؛ محل الدراسة.

وتتفرع عن الفرضية الرئيسية الفرضيات الفرعية الآتية:

1- يوجد تأثير لاستخدام البطاقة الذهبية على سهولة الإستخدام في بريد الجزائر محل الدراسة عند مستوى دلالة .($\alpha \geq 0.05$).

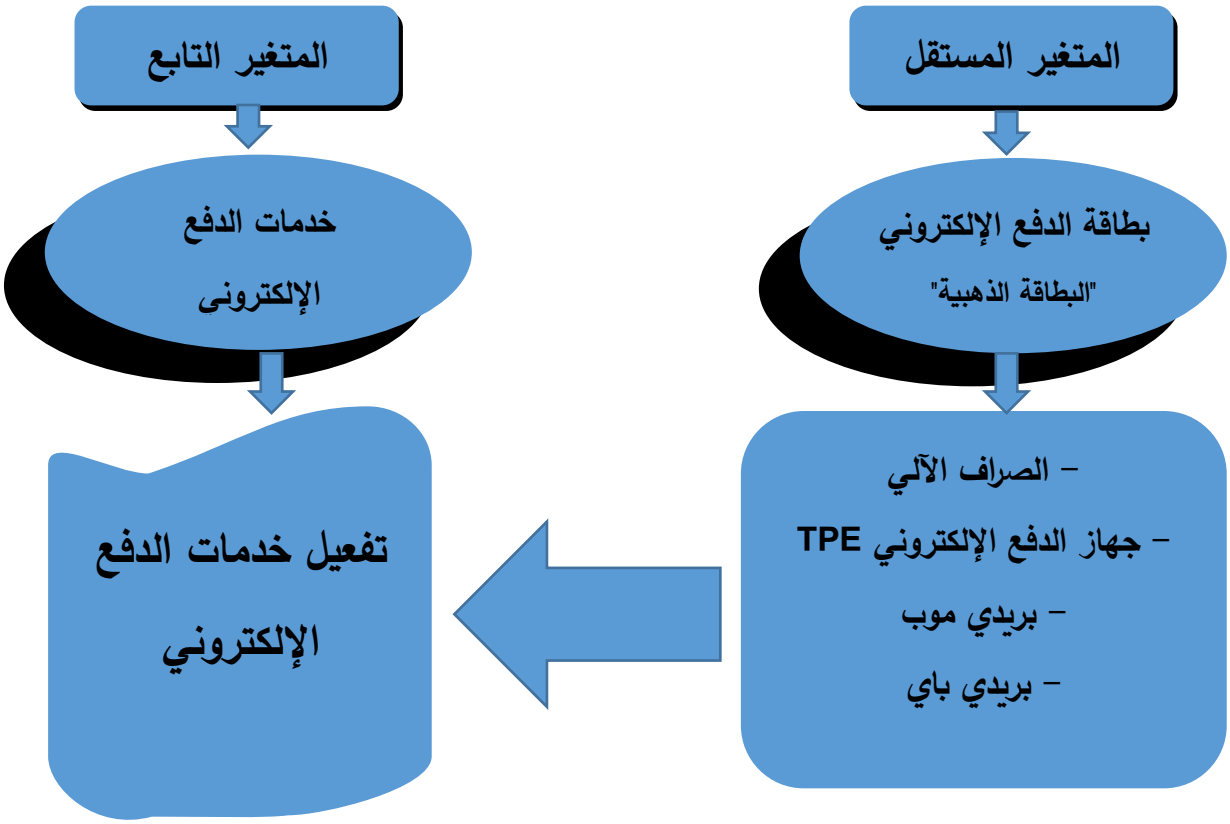
2- يوجد تأثير لاستخدام البطاقة الذهبية على الأمان والسرية في بريد الجزائر محل الدراسة عند مستوى دلالة .($\alpha \geq 0.05$).

3- يوجد تأثير لاستخدام البطاقة الذهبية على بعد التكلفة المالية في بريد الجزائر محل الدراسة عند مستوى دلالة .($\alpha \geq 0.05$).

4- يوجد تأثير لاستخدام البطاقة الذهبية على الملموسية في بريد الجزائر محل الدراسة عند مستوى دلالة .($\alpha \geq 0.05$).

5- يوجد تأثير لاستخدام البطاقة الذهبية على الاعتمادية في بريد الجزائر محل الدراسة عند مستوى دلالة .($\alpha \geq 0.05$).

ثالثا: نموذج الدراسة:



رابعا: أهمية الدراسة:

- يعد موضوع الدراسة من أهم المواضيع في ميدان الإدارة المعاصرة، نظرا لتناوله مفهومين مهمين هما البطاقة الذهبية ووسائل الدفع الإلكتروني.
- الحاجة إلى مثل هذه الدراسة لفتح أفاق مستقبلية للدراسات العلمية ذات العلاقة؛
- تساعد البطاقة الذهبية في تنفيذ العمليات المالية وتسويقها بين مختلف المتعاملين الاقتصاديين بتكلفة منخفضة وفعالية عالية.
- باعتبار الموضوع لم يتناوله الكثير من الباحثين من قبل.
- تحديد أهمية وسائل الدفع الإلكترونية للبطاقة الذهبية في بريد الجزائر لولاية المسيلة.

خامسا: أهداف الدراسة:

- توافق موضع الدراسة مع طبيعة التخصص الأكاديمي.
- إبراز أهمية إدخال الخدمات الإلكترونية في مؤسسة بريد الجزائر.
- معرفة مدى مساهم البطاقة الذهبية في تفعيل الخدمات الإلكترونية محل الدراسة.
- تسليط الضوء على المفاهيم المتعلقة بالبطاقة الذهبية ووسائل الدفع الإلكتروني.

- التعرف على أهم إيجابيات وسلبيات الدفع الإلكتروني.

سادسا: أسباب اختيار الموضوع:

تم اختيار الموضوع لمبررات موضوعية وذاتية نذكرها كما يلي:

1- أسباب موضوعية: وتتمثل في:

- إبراز أهمية استعمال البطاقة الذهبية في تفعيل الخدمات الإلكترونية.
- إبراز الأهمية التي تكتسبها البطاقة الذهبية لدى المستخدمين.
- إبراز استخدامات البطاقة الذهبية في المعاملات المالية.

2- أسباب ذاتية:

- الرغبة الذاتية والميل الشخصي في معالجة ودراسة موضوع واقع استخدامات البطاقة الذهبية.
- الإعجاب بالموضوع وملامسته للواقع المعاش يوميا.

سابعا: المنهج المستخدم:

في دراستنا لموضوع واقع استخدام البطاقة الذهبية كأداة لتفعيل خدمات الدفع الإلكتروني البطاقة الذهبية لبريد الجزائر نموذجا تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي لتحقّق أهداف الدراسة الذي يتلاءم مع طبيعة الموضوع، حيث تم استغلال المعلومات لوصف موضوع الدراسة، ثم التوجه إلى ميدان الدراسة وجمع البيانات الخاصة بالمؤسسة، كما إعتمدنا على الاستبيان كأداة رئيسية لجمع المعلومات والبيانات، وبعد تحكيمه من طرف الأساتذة قمنا بتوزيعها على العينة المستهدفة. للاطلاع على واقع استخدامات البطاقة الذهبية في تفعيل الدفع الإلكتروني.

ثامنا: حدود الدراسة:

الحدود الزمانية: تم إنجاز الدراسة في الفترة المحدد لإنجاز المذكرات من طرف إدارة الكلية الممتدة من يوم: 04 أفريل 2024 إلى غاية يوم 02 جوان 2024.

الحدود المكانية: تمثلت الحدود المكانية للدراسة في عينة من حاملي البطاقة الذهبية.

تاسعا: صعوبات الدراسة:

- ✓ لقد واجهتنا خلال قيامنا بهذا البحث عدة صعوبات نوردها كالتالي:
- ✓ صعوبة الحصول على المعلومات من مصادرها الأصلية.
- ✓ ندرة المراجع في المكتبة الجامعية وإن وجدت فهي قديمة.
- ✓ نقص البيانات والإحصاءات المتحصل عليها من بريد الجزائر.

- ✓ صعوبة الحصول على المعلومات والاحصائيات الخاصة بالموضوع من الهيئات الرسمية تحت مبرر السرية.

عاشرا: الدراسات السابقة:

يطلق لفظ الدراسات السابقة على الدراسات التي تحترم القواعد المنهجية في البحث العلمي، هذا النوع من الدراسات يوجد في الجرائد أو في المجلات أو البحوث أو في الكتب أو المخطوطات أو في المذكرات أو في الرسائل أو الأطروحات الجامعية، إذ تكمن أهمية عرض هذه الدراسات في تكوين خلفية نظرية عن موضوع الدراسة والاستفادة من مجهود الآخرين والتبصر لأخطائهم.

في هذا الجزء من البحث سيتم عرض مجموعة من الدراسات، والتي كانت بمثابة الدراسات المرجعية التي انطلقت منها الباحثة في تكوين خلفية مرجعية لجوانب عديدة ومختلفة للظاهرة محور الدراسة، ذلك بعد الاطلاع على الأطر النظرية والتصورية لهذه الدراسات، وعلى الأساليب والطرق المنهجية المطبقة وصولا للنتائج التي توصلت إليها، بهدف الاستفادة منها في بناء إطار نظري مناسب للدراسة الحالية، ولتوظيف نتائجها في مرحلة لاحقة عند تحليل نتائج الدراسة، ومقارنتها بما خلصت إليه الدراسات السابقة بنتائج الدراسة الحالية.

الدراسة الأولى: بن زايدة مصطفى، خاليس مصطفى، تأدور البطاقات الإلكترونية في تحسين الخدمات الإلكترونية في المؤسسة –دراسة البطاقة الذهبية لبريد الجزائر–، مذكرة تخرج ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية، تخصص: اقتصاد نقد وبنكي، جامعة ابن خلدون، تيارت، 2021-2022.

هدف البحث في الموضوع الحالي إلى دراسة موضوع دور البطاقات الإلكترونية في تحسين الخدمات الاقتصادية والكشف عن أهميتها وذلك بدراسة أدبيات هذا الموضوع في ظل التطورات التكنولوجية المتلاحقة والمتجددة والتي تزامنت والجهود المبذولة من طرف الدولة الجزائرية لتحسين وترقية التجارة الإلكترونية من جهة وتسهيل المعاملات التجارية من جهة ثانية. فلقد كان للتقنيات التكنولوجية الحديثة دورا برزا في تطوير أداء الاقتصاد الإلكتروني.

لكن في المقابل لا يمكن أن يتحقق ذلك إلا في إطار تعاون بين جميع القطاعات بما في ذلك القطاع المصرفي والخدمات الذي يعتبر حلقة مهمة في ترقية التجارة الإلكترونية عبر تفعيل دوره في تطوير وسائل الدفع الإلكترونية الحديث.

وخلصت نتائج هذه الدراسة بالإجابة على هذه الاشكالية ويمكن حصر أهم نتائج هذه الدراسة في النقاط التالية:

✓ كانت وسائل الدفع الالكترونية الحل المثالي للمشاكل المطروحة من الوسائل التقليدية.

✓ بظهور البطاقة الالكترونية أصبح الفرد بحاجة إلا للبطاقة لتسديد مشترياته أو الحجز في الفنادق.

✓ مازال هناك ضعف في الدعاية والإعلان بخصوص البطاقة الذهبية.

الدراسة الثانية: زين محمد، تربش محمد، اثر الجاهزية على قبول واستخدام أنظمة الدفع الرقمية "البطاقة الذهبية انموذجا"، مقال بمجلة الدراسات الاقتصادية والمالية، المجلد 15، العدد01، جامعة الشهيد خمه لخضر، الوادي، 2022.

هدفت هذه الدراسة إلى الكشف على أثر الجاهزية الرقمية على قبول واستخدام أ الدفع الرقمية "البطاقة الذهبية أنموذجا "وذلك بالإعتماد على أنموذج قبول التكنولوجيا (TAM) مع دمج تأثير المتغيرات الديموغرافية، التأثير الاجتماعي، الكفاءة الذاتية والأمان والخصوصية، ثم تجميع البيانات من عينة عشوائية قدرت بـ 224 مستجوبا بواسطة الاستبيان باستخدام برنامج SPSS كشفت نتائج هذه الدراسة أن كل العوامل لها أثر ايجابي ومعنوي على قبول واستخدام البطاقة الذهبية في عمليات الدفع الرقمي ما عدا التأثير الاجتماعي. تعد هذه الدراسة على حد علم الباحث أصيلة والأولى التي تدرس أثر الجاهزية الرقمية على واستخدام نظام الدفع الرقمي باستخدام نموذج TAM ستكون نتائج هذه الدراسة مفيدة لأصحاب القرار لتطوير واعادة تصميم الاستراتيجيات لتشجيع التبني الفعال والمستدام لأنظمة الدفع الرقمية.

وخلصت نتائج هذه الدراسة إلى أن الجاهزية الرقمية هي العامل الرئيسي والمؤثر في قبول المستخدمين وتبنيهم لأنظمة الدفع الرقمية، ويليه بالتتابع فائدة الإستخدام المدركة PU، الكفاءة الذاتية COMP، ثم سهولة الإستخدام المتصورة PEU، تجدر الإشارة إلى أن التأثير الاجتماعي SOC ليس له تأثير معنوي على AUDP كما هو الحال بالنسبة للمتغيرات الديموغرافية، وأنه لا يوجد إختلاف كبير في تصور المستخدمين في إعتماد الدفع الرقمي مثل الجنس والعمر ولا حتى المستوى التعليمي .هذه الدراسة مهمة للغاية لمتخذي القرار والبنوك ومقدمي الخدمات والتجار ومطوري التطبيقات لتحسين الاستراتيجيات وتحفيز وقبول المستخدمين لتبني واستدامة إستخدام أنظمة الدفع الرقمية كما قد يساعد هذا الحكومة على التعاون مع مقدمي الخدمة لتقديم المزيد من المساعدات المالية و الحزم الخاصة بفئة الدخل المنخفض.

إلى جانب ذلك، سيكون مفيدًا جدًا تحديد الدوافع والمثبطات لمستخدمي خدمة الدفع الرقمي وفقًا لذلك. على سبيل المثال أظهرت النتائج أن البنية التحتية لها تأثير مباشر على استعداد المستخدمين للدفع الرقمي، وبالتالي، يمكن تحسين تدفق الإنترنت وخاصة في المناطق الريفية ووضع استراتيجيات لتثقيف الجمهور وزيادة وعي المستخدمين وكفاءاتهم الرقمية لتشجيع الإقبال على الخدمات. كما يمكن لمقدمي الخدمة العمل جنبًا إلى جنب مع الوكالات الحكومية ذات الصلة لإجراء برنامج تعليمي، حملات إشهارية توعوية لزيادة معرفة المستخدمين فيما يتعلق بمخاطر ومزايا خدمات الدفع الرقمية، لا سيما للجيل الأكبر سنًا الذين قد يخجلون من إستخدام الخدمات الرقمية.

الدراسة الثالثة: كواشي حنان، واقع وآفاق استخدام وسائل الدفع الإلكتروني في الجزائر خلال الفترة 2016-2021، اطروحة مقدمة ضمن متطلبات نيل درجة الدكتوراه ل.م.د في العلوم التسيير، جامعة الجزائر3، 2021-2022.

هدفت هذه الدراسة بشكل أساسي إلى الكشف عن واقع وتحديات وسائل الدفع الإلكتروني في الجزائر، ولهذا الغرض قمنا بمعالجة مجموعة من الإحصائيات المعبرة عن وضعية السداد الرقمي لهذا البلد، وقصد الاستفادة من تجارب بعض الدول العربية السباقة في هذا المجال، قمنا بجمع معلومات حول متغيرات الدراسة لبعض البلدان المختارة.

وأظهرت نتائج هذه الدراسة أن تفعيل الدفع الالكتروني يتطلب إعتماد تكنولوجيا المعلومات والإتصال بإعتبارها بنية أساسية وعصرنة الأدوات التي تساعد على تسوية مختلف المعاملات المالية بطريقة آلية، بالإضافة إلى توفير أساليب الحماية التقنية والقانونية. فكل هذه العوامل من شأنها أن تشجع على نشر ثقافة التعامل الرقمي في أوساط المجتمع الجزائري، الذي وبالرغم من الخطوات الإيجابية التي سجلها في هذا الميدان في ظل جائحة كورونا إلا أنه يبقى متأخرا نوعا ما مقارنة بدول الجوار.

وخلصت نتائج هذه الدراسة بأهم النتائج المتوصل:

- يعتبر التحول الرقمي ضرورة حتمية تماشيا مع المتغيرات التي تشهدها المنظوم المصرفية العالمية.
- تتنوع وسائل الدفع بين التقليدية والإلكترونية والتي تعمل على تسهيل المعاملات بين مختلف الأطراف.
- عرفت المدفوعات الإلكترونية زيادة منذ بداية وباء كوفيد 19 حيث توجه إلى استخدام بطاقات الدفع لتجنب الذهاب إلى المراكز البريدية والبنكية وتشجيع عمليات الدفع عبر الأنترنت حيث تم تسجيل 4593960 عملية حسب تقرير نشره التجمع النقد الآلي، وترجع الزيادة في المدفوعات إلى تاجر الويب منخرط في نظام الدفع الإلكتروني البيبنكي حيث وصل إلى 186 تاجر واب.

الدراسة الرابعة: مريم شريف، منية خليفة، واقع الدفع الإلكتروني في الجزائر وآفاق المستقبل، مقال مجلة الأبحاث الاقتصادية، المجلد 18، العدد01، جامعة البليدة 2 لونيسي علي- البليدة، 2023.

هدفت من خلال هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على موضوع الدفع الالكتروني وسنخص بالدراسة تطور استخدام وسائل الدفع الالكتروني في الجزائر في الفترة 2016-2022 وما مدى تطبيقها، مع الإشارة إلى البطاقة الذهبية، وكذا التطرق إلى مختلف التحديات التي تواجه الدفع الالكتروني في الجزائر.

حيث خلصت الدراسة إلى أنه هناك ضعف كبير في استخدام بطاقات الدفع الالكتروني ونقص الوعي المصرفي لدى الأفراد والتجار فيما يتعلق بأهمية الدفع الالكتروني، وكذا ضعف نوعية الأنترنت وشدة التدفق التي تعتبر عائقا أمام عملية التحول إلى الاقتصاد الرقمي.

وخلصت نتائج هذه الدراسة بأهم النتائج المتوصل إليها في النقاط التالية:

- يعتبر الدفع الالكتروني ضرورة حتمية في الآونة الأخيرة، إذ يعتبر ركيزة أساسية للتحول الرقمي، فالدفع الالكتروني هو مجموعة الأدوات والتحويلات البنكية التي تصدرها المصارف والمؤسسات كوسيلة دفع، وتتمثل في البطاقات البنكية والنقود الالكترونية وغيرها.

- هناك ارتفاع في العدد الإجمالي لمعاملات السحب في الفترة 2016-2022 وكذا ارتفاع عمليات الدفع عبر الأنترنت خاصة بعد سنة 2019 وذلك راجع إلى انتشار ثقافة الدفع الالكتروني في المجتمع الجزائري.

- عدم وجود مناخ ملائم لتطوير الرقمنة بالجزائر خاصة فيما يتعلق بنوعية الأنترنت وشدة التدفق إضافة إلى الانقطاعات المتكررة التي تقف عائقا أمام تجسيد مشروع التحول إلى الاقتصاد الرقمي في الجزائر.

الدراسة الخامسة: بن حمادة هاجر، رشوي عائشة، دور البطاقة الذهبية في تحسين الخدمة العمومية، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات لنيل شهادة ماستر اكاديمي، تخصص: تسويق الخدمات، جامعة محمد الصديق بن يحي- جيجل-، 2019-2020.

أوضحت هذه الدراسة دور المعاملات الإلكترونية في تحين الخدمة العمومية وخاصة في ظل التطورات الراهنة والمتعلقة أساسا بثورة لتكنولوجيا المعلومات، فقد زاد اهتمام المؤسسات باستخدام الوسائل الإلكترونية في تقديم الخدمة العمومية بهدف تحسينها.

لهذا حاولنا في هذه الدراسة إلقاء الضوء على المفاهيم المتعلقة بالمعاملات الإلكترونية وكذا المفاهيم المتعلقة بالخدمة العمومية ثم قمنا بإسقاط نتائج الدراسة على بريد الجزائر جيجل، معتمدين في ذلك على استمارة موجهة للزبائن حيث تم توزيعها على عينة متمثلة في مئة زبون، وقما بتحليل نتائجها

باستخدام برنامج SPSS، ولقد خصلت هذه الدراسة إلى أن المعاملات الإلكتروني تساهم في تحسين الخدمة العمومية.

من خلال هذه الدراسة الموضوع توصلنا الى مجموعة من النتائج:

-المعاملات الإلكترونية من أبرز الأساليب التي ساهمت في التقليل من التكاليف وتقليص الوقت، حيث أصبحت الأعمال التي كانت تأخذ فترة طويلة يتم تنفيذها في وقت قصير.

-توفر المعاملات الإلكترونية الوقت والجهد مقارنة بالمعاملات التقليدية، أي تكون على مستوى عال من الجودة وخال من الأخطاء باعتبارها أسرع وسيلة للتبادل.

-ساهمت المعاملات الإلكترونية في توسيع نطاق الخدمات العمومية وتنوعها كما أنها أتاحت تقديم الخدمات العمومية من خلال منافذ توزيعية جديدة مثل الموزعات الآلية، الموقع الالكتروني للمؤسسة...الخ.

-ساهمت المعاملات الإلكترونية في التقليل من الأخطاء في تقديم الخدمة العمومية كونها تمتاز بالدقة في الأداء والأمن وهو ما يسمح بتوفير خدمات ذات جودة تنال رضا المواطنين.

الدراسة السادسة: دغبوز سعاد، تحديث وسائل الدفع وانعكاساتها على الاقتصاد الجزائري خلال الفترة 2017-2019، رسالة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه الطور الثالث في العلوم الاقتصادية، تخصص: نقود وبنوك،، جامعة أكلي محند ألولحاج- البويرة، 2021-2022.

هدفت هذه الدراسة إلى إبراز واقع وسائل الدفع الإلكتروني في الجزائر ومدى اعتمادها في المعاملات اليومية للأفراد، إذ أدركت العديد من الدول أهمية ضرورة تطوير نظامها المالي، والجزائر كغيرها من الدول التي باشرت منذ الاستقلال بالعديد من الإصلاحات للتوجه نحو اقتصاد السوق، وفي ظل التطور الذي يشهده العالم من خلال ثورة تكنولوجيا المعلومات والاتصال عملت الجزائر على إدخال التقنية الحديثة في نظامها المالي من خلال تطوير أنظمة ووسائل الدفع، حيث تبنت الجزائر نظامي للدفع وهما نظام تسوية المبالغ الكبيرة ونظام المقاصة الآلية، من جهة أخرى عملت مؤسسة بريد الجزائر إلى جانب البنوك الجزائرية العاملة في الجزائر (عامة أو خاصة) (وطنية أو أجنبية) إلى إصدار بطاقات دفع والتي أصبحت تستعمل في عملية الدفع بعدما كانت تقتصر في عملية سحب الأموال فقط.

أظهرت نتائج الدراسة ومن خلال الاعتماد على مجموعة من التقارير لجهات رسمية الدور الذي تلعبه وسائل الدفع الإلكتروني في تنشيط الاقتصاد من خلال تبني عملية الدفع عبر الأنترنت في مخلف دول العالم وفي الجزائر عرفت هذه الخدمة في نهاية سنة 2016، حيث أبرمت البنوك الجزائرية عدة

اتفاقيات مع المؤسسات الاقتصادية الجزائرية من أجل اعتماد الدفع الإلكتروني في تعاملاēا ومن بين هذه المؤسسات نجد شركة توزيع الغاز والكهرباء، إلى جانب ذلك عرفت مؤشرات التجارة الإلكترونية تطورا ملحوظا حيث تحتل الجزائر المرتبة الحاديا عشر عربيا والرابعة إفريقيا وهذا حسب تقرير مؤتمر الأمم المتحدة للاقتصاد والتنمية لسنة 2020، كما اتبعت الجزائر إستراتيجية من أجل تطوير الدفع الإلكتروني في الجزائر من خلال قانون المالية لسنة 2020 وطريقة الدفع دون اللمس بواسطة الهاتف النقال.

التعقيب على الدراسات السابقة

استعراضنا في هذه الدراسة عددا من الدراسات السابقة التي تناولت موضوع واقع استخدام البطاقة الذهبية كأداة لتفعيل خدمات الدفع الإلكتروني والمواضيع المرتبطة بهم سعيا منا في إثراء الإطار النظري للدراسة والإفادة منها في التعرف على المقاييس المستخدمة في الدراسات السابقة والدراسة الحالية، وقد ساعدتنا الدراسات السابقة في التعرف على أهم متغيرات الدراسة وتفسير النتائج التي أسفرت عنها الدراسة، وهنا يمكننا القول أنه من خلال الاطلاع على الدراسات السابقة التي تناولنها قد سمحت لنا بكشف جوانب عدة ذات أهمية بالغة فيما يتعلق بمصادر تمويل قطاع التأمين والتي تهدف إلى الكشف عن مدى تأثيرها على تنمية الاقتصاد الوطني، وهذا انطلاقا من الواقع الحقيقي والتركيز على عملية اتخاذ قراراتها من حيث طبيعتها، واستنادا إلى كل ما تم الإشارة إليه من قضايا هذه الدراسات والأبحاث فإننا نستطيع أن نقول أنها ساعدتنا في معرفة مشكلة الدراسة وبناء نموذج الدراسة وبعض المؤشرات الرئيسية.

موقع دراستنا من الدراسات السابقة:

تنوعت الدراسات السابقة التي تناولها في دراساتنا والمتعقلة بموضوع واقع استخدام البطاقة الذهبية كأداة لتفعيل خدمات الدفع الإلكتروني ولقد تم توظيف أهم الدراسات التي اشتركت في متغيرات دراستنا، قصد الإلمام والاستفادة من تلك الدراسات الميدانية للقيام بدراستنا الحالية.

وجاءت دراستنا الحالية بدراسة وصفية تحليلية لكافة متغيرات الدراسة بصور واضحة، والهدف منها تكملت جملة من النقائص وفك الغموض والأخطاء الشائعة التي لاحظناها في بداية الشروع في دراستنا.

أولا: أوجه التشابه

تتمثل أوجه التشابه بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة في النقاط التالية:

1- المنهج المستعمل: تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي لكل من الدراسات السابقة والدراسة الحالية.

2- أدوات جمع البيانات: تم الاعتماد على الاستبيان كأداة لجمع البيانات من الدراسة السابقة والدراسة الحالية.

3- أداة تحليل البيانات: تم الاعتماد على برنامج الاحصائي spss كأداة لتحليل البيانات لكل من الدراسات السابقة والدراسة الحالية.

ثانيا: أوجه الاختلاف

تختلف دراستنا من حيث طريقة التناول والتحليل عن الدراسات السابقة وهذا ما قدت لنا درستنا الحالية مع الدراسات السابقة إضافات جوهرية لواقع استخدام البطاقة الذهبية كأداة لتفعيل خدمات الدفع الإلكتروني.

كما أن هناك العديد من أوجه الاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة سواء من حيث الزمان والمكان، العينة، منهجية الدراسة، كما استفادت الدراسة الحالية من الدراسات السابقة في تكوين فكرة في الإطار النظري وبناء مشكلة الدراسة، ومناقشة الفرضيات المتوصل إليها.

الفصل الأول

الإطار النظري لنظام الدفع الإلكترونية والبطاقة الذهبية

تمهيد:

في زمن الابتكار التكنولوجي والتطور الرقمي المستمر، أصبحت عمليات الدفع الإلكتروني واحدة من أهم النواحي التي تؤثر على تجربة المستخدم ونجاح العمل التجاري. يأتي نظام الدفع الإلكتروني والبطاقة الذهبية كحل مبتكرة وآمنة يلبي جميع احتياجات العملاء، وتسهيل عليهم عمليات الشراء بكل سهولة، كما تعد خطوة حاسمة نحو تيسير وتأمين عمليات التجارة والتبادل المالي.

حيث سنتطرق في هذا الفصل المعنون ب: الإطار النظري لنظام الدفع الإلكترونية والبطاقة الذهبية من خلال ثلاثة مباحث:

المبحث الأول: ماهية نظام الدفع الإلكتروني

المبحث الثاني: البطاقة الإلكترونية

المبحث الثالث: استخدام البطاقة الذهبية لتفعيل خدمات الدفع الإلكتروني

المبحث الأول: ماهية نظام الدفع الإلكتروني

يعتبر نظام ووسائل الدفع لأي اقتصاد مؤشرا عم مدى سيره وعمله، وهو ما جعل البنوك في مختلف دول العالم تدرك بأن لتطوير وتحديث وسائل الدفع أولوية، وهذا لأن وسائل الدفع التقليدية لم تعد فعالة في عصر يتطلب السرعة في معالجة المعاملات والصفقات ولقد سمح التطور التكنولوجي بخلق وسائل دفع الكترونية غير مكلفة ومجردة من المادة، لكن من جهة أخرى فإن العمل المتناسق لوسائل الدفع الالكترونية حديثة النشأة يتطلب تنظيما قانونيا ودرجة أمان عالية.

المطلب الأول: تعريف وأنواع وسائل الدفع الإلكتروني

أولا: تعريف وسائل الدفع الإلكتروني

تعرف وسائل الدفع الإلكترونية على أنها محررات معالجة إلكترونيا بصفة كلية أو جزئية، تمثل حق موضوعه مبلغ من النقود، وقابلة للتداول بطرق مقام النقود، وقابلة للتداول بطرق تجارية ومستحقة الدفع لدى الاطلاع أو بعد أجل قصير، وتقوم مقام النقود في الوفاء.

التعريف الأول: هو نقد عالمي بمعنى لا حدود له وقاعدته الأساسية تتمثل في الانترنيت بشكل عام يسمى أحيانا نقد رقمي تم تطويره ليسمح للبائعين والمشترين عبر الانترنت أن يعقد صفقاتهم ضمن الفضاء السبراني عبر الشبكة العالمية.[1]

التعريف الثاني: هي الدورة الإلكترونية المأمونة والسريعة لنقل الأموال من المشتري إلى البائع عبر المؤسسات المالية وبأقل التكاليف الممكنة.[2]

التعريف الثالث: هي وسيلة إلكترونية بها قيمة نقدية مخزونة بطريقة إلكترونية كبطاقة أو ذاكرة كمبيوتر، مقبولة كوسيلة للدفع بواسطة متعهدين غير المؤسسة التي أصدرتها، يتم وضعها في متناول المستخدمين كبديل عن العملات النقدية والورقية وذلك بهدف إحداث تحويلات إلكترونية لمدفوعات ذات قيمة محددة.[3]

---

[1]– محمد عبد حسين الطائي، التجارة الالكترونية، ط1، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، 2010، ص178.

[2]– سمية عبابسة، وسائل الدفع الإلكتروني في النظام البنكي الجزائري– الواقع والمعيقات والآفاق المستقبلية–، مجلة العلوم الانسانية، العدد السادس، جامعة أم البواقي، الجزائر، 2016، ص 347.

[3]– زغبة طلال، شوق فوزي، أشكال الحديثة كمدخل استراتيجي للحد من مشكلة نقص السيولة ومجابهة مخاطر الإصدار النقدي، مداخلة ضمن الملتقى الوطني الثالث بعنوان: الصيرفة الإلكترونية التقليدية ومتطلبات التموقع الجيد، جامعة أم البواقي، 2013، ص 52.

يقصد بالدفع الإلكتروني تلك المجموعة من الأدوات والتحويلات الإلكترونية التي تصدرها البنوك والمؤسسات لوسيلة دفع، وتتمثل في البطاقات البنكية والنقود الالكترونية والشبكات الإلكترونية والبطاقات البنكية. وسائل الدفع المتطورة في الانترنت هي عبارة عن الصورة أو الوسيلتين هي أن وسائل الدفع الالكترونية تتم كل عملياتها وتسير الكترونيا، ولا وجود للحوالات ولا للقطع النقدية.[1]

مما سبق يتضح لنا أن وسيلة الدفع الإلكتروني هي: وسيلة لتحويل الأموال وفق تقنية إلكترونية مما يسهل عملية التبادل بطريقة آمنة وسريعة وبأقل التكاليف الممكنة.

نشأة وسائل الدفع الالكتروني

في ظل انتشار التجارة الالكترونية أصبح من الضروري ابتكار وسائل دفع حديثة تمثلت في وسائل الدفع الالكتروني التي سنتطرق في هذا المطلب إلى إعطاء نظرة على تطورها و نشأتها ثم التطرق إلى تعريفها.[2]

يعود ظهور الصيرفة الالكترونية إلى السبعينيات من القرن العشرين عندما بدأت البنوك باستخدام الهاتف لعرض خدماتها و بعد ظهور تكنولوجيا الانترنيت في نهاية الثمانينات بدأت البنوك في عرض عماليتها باستخدامها وفي سنة "1955" أنجزت الشركة الأمريكية أول برنامج يسمح بدخول مواقع الواب أما أول بنك استفاد من هذه التقنية فهو"SFNB" وهو بنك أمريكي.

وقد مرت وسائل الدفع الالكتروني في تطورها عبر عدة مراحل:

- **المرحلة الأولى** :تتعلق بالنشأة الأولى للنقود الالكترونية التي انطلقت من التجارة إلى المصارف وكان ذلك أول مرة سنة "1941" وضعت أول بطاقة من قطعة معدنية كرمز للعلاقة بين وحدة تجارية وعملائها الأكثر ثقة وتميزا ثم تلتها بطاقة سنة " 1918" لكن البطاقة الحديثة لم تظهر إلا سنة "1936".
- **المرحلة الثانية:** ظهور البطاقة البنكية حيث ظهرت أول بطاقة ائتمان مصرفية سنة "1947" من طرف بنك، Falatabuch National Bank وعرفت المنظمة العربية أولى البطاقات المصرفية سنة "1981" في مصر من طرف " البنك العربي الإفريقي.
- **المرحلة الثالثة:** في هذه المرحلة ظهرت منظمات دولية راعية للبطاقات، حيث ظهرت في الولايات المتحدة الأمريكية، شبكتان دوليتان لمعالجة المعاملات التي تتم باستخدام البطاقات البنكية (كإدارة عمليات المقاصة و التحويلات). [1]

---

[1] – وائل أنور بندق، وسائل الدفع الإلكترونية، دار النشر غير موجودة، بلد لنشر غير موجود 2008 ، ص 25.

[2]– عبد القادر بحيح، الشامل لتقنيات أعمال البنوك، دار الخلدونية، الجزائر، 2013، ص 234.

ثانيا: أنواع وسائل الدفع الإلكتروني

أدى التطور في النشاط الاقتصادي إلى إيجاد وسائل دفع تتماشى وهذا التطور حيث تم تطوير وسائل الدفع التقليدية والخروج بوسائل دفع أكثر تطورا من بينها الشيك الإلكتروني، السفتجة الإلكترونية، السند لأمر الإلكتروني، حيث يتم التعامل بواسطة هذه الوسائل إلكترونيا، إلى جانب البطاقات البنكية بمختلف أنواعها.

1- الشيك الإلكتروني

يعتبر الشيك الإلكتروني صورة طبق الأصل للشيك الورقي الذي يعرفه الجميع، حيث يحتوي على نفس الخصائص والصلاحيات ويترتب عليه ما يترتب على الشيك الورقي، ولكن يتم التعامل به إلكترونيا وبشكل كامل، كما أن استخدام الشيك الإلكتروني يتطلب وجود برمجية طرف ثالثا لتنفيذ عملية دفع الشيك الإلكتروني مثلا (Telecheck, authorize.net)، كنظم تساعد التاجر لقبول وإتمام العملية مباشرة من الموقع.[2]

تقوم فكرة الشيكات الإلكترونية بشكل عام على وجود وسيط لمعالجة المدفوعات وهي أكثر انسجاماً مع الواقع الحالي حيث يتم إنشاؤها وتوقيعها عبر الإنترنت وهي أرخص من الشيك العادي.

1-2- خطوات التعامل بالشيك الإلكتروني

يتم التعامل بالشيك الإلكتروني بإتباع الخطوات التالية:[3]

- **الخطوة الأولى:** يتم فتح حساب جاري خاص بالمشتري لدى البنك، أو يتم الاتفاق على الصرف خصم من حساب المشتري بأي حساب جاري متفق عليه ويتم تحديد توقيع إلكتروني للمشتري وتسجيله في قاعدة بيانات جهة التخليص.

- **الخطوة الثانية:** اشتراك البائع لدى جهة التخليص نفسها حيث يتم أيضا فتح حساب جاري أو الربط مع أي حساب جاري للبائع ويتم تحديد التوقيع الإلكتروني للبائع وتسجيله على قاعدة بيانات جهة التخليص.

---

[1]- عبد القادر بحيح، مرجع سبق ذكره، ص 236.

[2]-محمد نور صالح الجداية، سناء جودت خلف، تجارة إلكترونية، الطبعة الثانية، دار الحامد للنشر والتوزيع، الاردن- عمان، 2012، ص 250.

[3]- رأفت رضوان، عالم التجارة الإلكترونية، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، مصر، 1999، ص 70.

- **الخطوة الثالثة:** يقوم فيها المشتري باختيار السلعة التي يرغب في شرائها من البائع المشترك لدى جهة التخليص ويتم تحديد السعر الكلي والاتفاق على أسلوب الدفع.

- **الخطوة الرابعة:** يقوم المشتري بتحرير شيك إلكتروني مشفر، ثم يقوم بإرسال هذا الشيك بالبريد الإلكتروني المؤمن إلى البائع.

- **الخطوة الخامسة:** في هذه الخطوة يقوم البائع باستلام الشيك الإلكتروني من المشتري ويقوم بالتوقيع عليه كمستفيد بتوقيعه الإلكتروني المشفر، ويقوم بإرساله إلى جهة التخليص.

- **الخطوة السادسة:** تقوم جهة التخليص بمراجعة الشيك الإلكتروني والتأكد من صحة الأرصدة والتوقيعات وبناءا على ذلك تقوم بإخطار كل من المشتري والبائع بإتمام إجراءات المعاملة المالية.

2- السفتجة الإلكترونية: السفتجة الإلكترونية هي عبارة عن محرر شكلي ثلاثي الأطراف معالج إلكترونيا بصورة كلية أو جزئية يتضمن أمرا من شخص يسمى الساحب إلى شخص أخر يسمى المسحوب عليه بأن يدفع مبلغا من النقود لشخص ثالث يسمى المستفيد في تاريخ معين.[1]

2-1- أنواعها: يمكن التمييز بين نوعيين أساسيين من السفتجة الإلكترونية: [2]

- **السفتجة الإلكترونية الورقية أو المقترن بكشف:** تشبه السفتجة التقليدية مع استفاء بعض البيانات التي تفرضها طبيعة السفتجة الإلكترونية، حيث تمر بمرحلتين، في المرحلة الأولى يتم إنشاء سفتجة تقليدية من قبل الساحب أما في المرحلة الثانية يقوم المصرف الساحب بمعالجة الكمبيالة التقليدية إلكترونيا عن طريق إدخال البيانات على دعامة ممغنطة ترسل إلى بنك المسحوب عليه.

- **السفتجة الإلكترونية الممغنطة:** هذا النوع من السفتجة هو المعنى الدقيق للسفتجة الإلكترونية وذلك لأن الصكوك الورقية التي تحرر عليها السفتجة غير واردة وليس بإمكان الأفراد التعامل وبهذا النوع من الكمبيالات ولهذا فإنه لا نجد هذا النوع إلا عند الشركات العملاقة التي تملك شبكة من الحاسب الآلي تكون متصلة بأحد المصارف أو تكون بين المصارف فقط، إلا أن هناك فرصة لتعامل الأفراد بها وذلك عن طريق إحداث بنك يسمى البنك الإلكتروني، إذ يمكن للأفراد الذين يملكون الاشتراك في الأنترنت من الدخول إلى المواقع المخصص لهذا البنك والقيام بإحداث سفتجة وإرسالها عبر البريد الإلكتروني للبنك.

---

[1]-خنفوسي عبد العزيز، العولمة وتأثيراتها على الجهاز المصرفي، دار الأيام للنشر والتوزيع، الأردن، 2016، ص 221.

[2]-إبراهيم السيد أحمد، الاقتصاد الإلكتروني، المكتبة العصرية للنشر والتوزيع، مصر، 2010، ص 191.

2-2- السند لأمر الإلكتروني: عرف السند لأمر الإلكتروني بأنه محرر شكلي ثنائي الأطراف معالج إلكترونيا بصورة كلية أو جزئية يتضمن تعهدا من محرره بدفع مبلغ من النقود في تاريخ معين لإذن شخص آخر يسمى المستفيد.

يخضع السند لأمر الإلكتروني إلى الإطار القانوني ذاته الذي يخضع إليه السند لأمر التقليدي، ينطبق على السند لأمر كافة القواعد العامة المتعلقة بتوافر الرضا والمحل والسبب والأهلية لإصدار هذه السندات والتي تنطبق على السحب. [1]

أما الشروط الشكلية فلا بد أن يكون السند لأمر مكتوبا (بصرف النظر عن كونه إلكترونيا أو تقليديا) يشبه في ذلك الأوراق التجارية الأخرى بوجه عام، وإذا لم يكتب في المحرر كان باطلا، فهي لازمة لصحة السند لأمر ولإثباته.

وتمر عملية الوفاء بالنسبة لسند لأمر الإلكتروني بعدة خطوات تتمثل في: [2]

-يتم تسليم السند من المحرر بعد إنشائه إلى المستفيد.

-تسليم السند من المستفيد إلى البنك الذي يتعامل معه.

-إتمام التسليم للبنك الحائز على الصك الورقي (والذي يقوم بدوره بنقل ما يحتويه الصك من شريط ممغنط ويحتفظ بالسند لأمر الورقي لديه لاستخدامه عند اللزوم والرجوع إليه في حالة عدم الوفاء أو الاعتراض عليه أو في الإثبات).

-تجمع كل السندات لأمر الصادرة والتي تستحق في تاريخ واحد على المستوى الوطني لتقدم للحاسب الآلي لكي تتم عملية المقاصة، وهذه المرحلة تتم بعد أن يتم الانتهاء من الإجراءات اللازمة على الأشرطة الممغنطة يسلم الحاسب الآلي إلى البنوك محل الوفاء شريطا ممغنطا متضمنا عددا من السندات لأمر وبياناتها والتي يجب على كل بنك الوفاء بها.

وهكذا يتم الوفاء من بنك لأخر بواسطة بيانات مسجلة على الأشرطة الممغنطة عن طريق النظام الآلي دون تقديم مادي للسند لأمر الورقي المحتجز عند بداية انطلاقه لدى بنك المستفيد.

3- البطاقات البنكية:

---

[1]- نوري منير، التجارة الإلكترونية والتسويق الإلكتروني، ديوان المطبوعات الجامعية، الطبعة الثانية، الجزائر، 2017، ص240.

[2]- ناهد فتحي الحموري، الأوراق التجارية الإلكترونية دراسة تحليلية مقارنة، دار الثقافة للنشر والتوزيع، الأردن، 2010، ص 161- 177. بتصرف

تصدر البنوك والمؤسسات المالية المختلفة العديد من البطاقات التي تتنوع وتختلف فيما بينها بحسب الغرض المراد من وراء استخدام البطاقة، ويمكن القول أن عنصر الائتمان هو المعيار المميز لبطاقة الائتمان عن غيرها من البطاقات المصرفية الأخرى، ومع زيادة التقدم التكنولوجي ظهرت البطاقات الذكية والنقود الإلكترونية وغيرها من وسائل الدفع الإلكترونية.

وتعرف البطاقات البنكية على أنها" عبارة عن بطاقات بلاستيكية أو مغناطيسية كالكارت الشخصي أو الفيزا أو الماستر كارد، حيث تمكن لحاملها الحصول على النقود عن طريق آلات الصرف الذاتي وبشراء معظم احتياجاته أو أداء مقابل ما يريده من خدمات وذلك دون أن يكون لديه مبالغ مالية كبيرة قد تتعرض للسرقة أو الضياع.[1]

3-1- أنواعها: ظهرت أشكال عديدة من البطاقات البنكية تنوعت ما بين:

البطاقات الائتمانية: هي بطاقات يصدرها البنك لزبائنه والتي تمكنهم من اقتناء السلع والخدمات ويقوم البائع بتقديم الفاتورة الموقعة من طرف الزبون إلى البنك المصدر للبطاقة والتي من خلالها يتم تسديد ثمن الشراء ويقدم البنك للزبون كشفا شهريا بإجمالي القيمة ليسددها أو لخصمها من حسابه الجاري.[2]

وتنقسم البطاقات الائتمانية إلى بطاقات ائتمانية متجددة وبطاقات ائتمانية غير متجددة:

أ- **البطاقات الائتمانية المتجددة:** تسمى كذلك بطاقة الإقراض أو التسديد على أقساط، وهي بطاقة بنكية ذات بعدين، إذ أنها تستخدم كأداة وفاء وائتمان في نفس الوقت، حيث يمكن لحاملها الحصول على السلع والخدمات فوريا باستخدامها ويدفع قيمة ما تحصل عليه من سلع وخدمات لاحقا للبنك المصدر لتلك البطاقة بمعنى سداد جزء من قيمة المبلغ الدين به للبنك ويؤجل سداد المبلغ المتبقي باعتباره ائتمان ممتدا مقابل حصول البنك على فائدة من عميله على عملية الرصيد المدين المتبقي وتسمح هذه البطاقة لحاملها في أحوال معينة بالحصول على نقد سائل عند تقديمها.[3]

---

[1]-هويدا علي محمد عبد االله، نظام الدفع والتحصيل الإلكتروني وأثره على التحاسب الضريبي دراسة ميدانية على ديون الضرائب السوداني، مذكرة ماجستير في المحاسبة، كلية الدراسات العليا، جامعة النيلين، السودان، 2018، ص 18.

[2]- خالدي خديجة، بن حبيب عبد الرزاق، نماذج وعمليات البنك الإسلامي، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2016، ص126.

[3]- بن ذهبية محمد، قدري صلاح الدين، أثر غياب الدفع الإلكتروني عبر الأنترنت على ديناميكية الاقتصاد الوطني الجزائري – دراسة حالة قطاع السياحة-، مجلة اقتصاديات المال والأعمال، المجلد 01، العدد01، معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، المركز الجامعي عبد الحفيظ بو الصوف، ميلة، الجزائر، 2017، ص 13.

ولها ثلاث أنواع:

- **بطاقة فضية أو عادية:** وهي التي لا يتجاوز فيها القرض الممنوح لحاملها حدا معينا. [1]

- **بطاقة ذهبية:** وهي بطاقة ذات حدود ائتمانية عادية لدى بعض المنظمات المصدرة البطاقة مثل (فيزا)، ذات ائتمان غير محدود بسقف معين لدى البعض تعطى للعملاء ذوي قدرة مالية عالية، يتمتع حامل هذه البطاقة ببعض المزايا الإضافية المجانية مثل التأمين ضد الحوادث والحصول على استشارة قانونية وتوصيل الرسائل إلى جميع أنحاء العالم وغيرها من المزايا.[2]

- **البطاقة البلاتينية:** وهي ذات مواصفات ومزايا إضافية بحسب كفاءة العميل المالية ومدى ثقة البنك به.

البطاقات الائتمانية غير متجددة: وتسمى أيضا ببطاقات الصرف الشهري لأنها يجب على العميل أن يقوم بالسداد الكامل خلال نفس الشهر الذي تم فيه السحب، أي أن فترة الائتمان التي تمنحها هذه البطاقة لا تتجاوز الشهر.[3]

3-2- البطاقات غير ائتمانية: يطلق على هذا النوع بطاقة الخصم الفوري، حيث تستخدم كأداة للوفاء فقط يحصل حامل البطاقة على احتياجاته من السلع والخدمات والصرف النقدي فور تقديم البطاقة. ويتم الخصم مباشرة لقيمة هذه الاستخدامات من الحساب الجاري المفتوح من طرف البنك المصدر دون انتظار اعداد كشف حساب البطاقة والذي يستخدم هنا كوسيلة لعرض البيانات فقط.[4]

أ- **بطاقات المدنية:** وهي تلك البطاقات التي تعتمد على وجود أرصدة قائمة وفعلية للعميل لدى إحدى البنوك في صورة جارية أي قابلة للسحب والإيداع بدون أي قيود وذلك لمقابلة أي سحب يظهر للعميل صاحب البطاقة وقد أثبتت تلك البطاقات سهولة ويسر في التعامل.

---

[1]- خالدي خديجة، مرجع سبق ذكره، ص 98.

[2]- عرابة رابح، دور تكنولوجيا الخدمات المصرفية الإلكترونية في عصرنة الجهاز المصرفي الجزائري، مجلة الأكاديمية للدراسات الاجتماعي والإنسانية، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة حسبة بن بوعلي، الشلف، الجزائر، المجلد4، العدد8، 2018، ص 521.

[3]- أحمد محمد غنيم، التسويق والتجارة الإلكترونية، المكتبة العصرية للنشر والتوزيع، المنصورة، مصر، 2009، ص244.

[4]- بوخاري فاطنة، تحديت وضرورة تحسين وسائل الدفع الإلكترونية لأداء البنوك في ظل جائحة كورونا-دراسة حالة الجزائر-، مجلة جديد الاقتصاد، المجلد16، العدد01، 2021، ص 188.

حيث يتم الخصم من حساب العميل بطريقة فورية خلال أيام دون تقسيط المبلغ على فترات أي دون ترحيل الدين من شهر لآخر والمقصود بالخصم الفوري تسجيل المبلغ في حساب العميل فور ورود القيد أو فاتورة الحساب إلى البنك. [1]

بطاقة الدفع مسبقا: وهذه البطاقة تقوم على أساس تثبيت مبلغ محدد بحيث يتم التخفيض التدريجي لمبلغ البطاقة كلما تم استعمالها، ومن أمثلة البطاقات المتداولة، بطاقة النداء الهاتفية، بطاقات النقل الداخلي العام.[2]

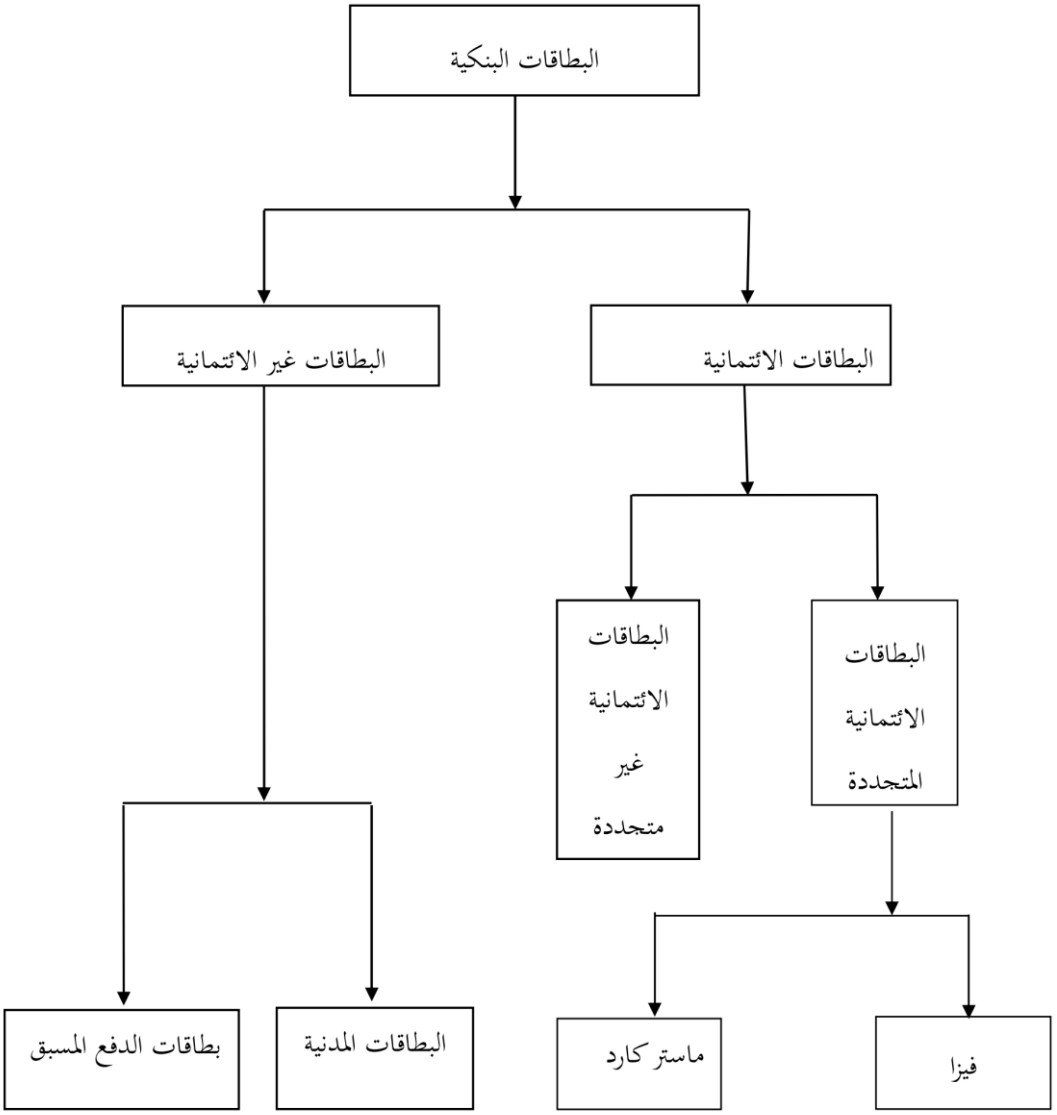
يتولى إصدار البطاقات الائتمانية على اختلاف أنواعها عدة جهات أهمها: مؤسسة الفيزا العالمية، مؤسسة الأمريكان أكسبريس، مؤسسة الماستر كارد، مؤسسات أخرى بحيث توجد العديد من المؤسسات في العالم التي تصدر مختلف البطاقات الائتمانية وغيرها ومن بين هذه المؤسسات: مؤسسة ريكادو الأوروبية، مؤسسة داتيركلوب اليابانية. [3]

[1]– على محمد أبو العز، التجارة الإلكتروني وأحكامها في الفقه الإسلامي، دار النشر والتوزيع، 2008، ص 233-234.

[2]– بريش عبد القادر، التحرير المصرفي ومتطلبات تطوير الخدمات المصرفية وزيادة القدرة التنافسية للبنوك الجزائرية، رسالة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، تخصص نقود ومالية، جامعة الجزائر، 2005-2006، ص 143.

[3]–بركان أمينة، الصيرفة الإلكترونية كحتمية لتفعيل أداء الجهاز المصرفي – حالة الجزائر– رسالة دكتوراه في علوم تسيير تخصص نقود ومالية، جامعة الجزائر3، الجزائر 2013-2014، ص 380.

الشكل رقم (1): يوضح أنواع البطاقات البنكية



المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على ما سبق.

4- البطاقات الذكية:

مع التطور المستمر في مجال أمن وتسهيل طرق الدفع والسداد الإلكتروني ظهر نوع جديد من البطاقات يسمى البطاقات الذكية، حيث بدأ هذا النوع من البطاقات في الولايات المتحدة الأمريكية، حيث أعلنت عن بناء نظام متكامل للنقل العام القائم على البطاقات الذكية والتي يتيح للمتنقلين من ركوب

معظم وسائل النقل المتاحة كالقطارات، سيارات الأجرة وغيرها من وسائل النقل بمجرد تمرير البطاقة في جهاز قارئ البطاقات الذكية المتواجد في مختلف وسائل النقل والمحطات المختلفة.[1]

هي عبارة عن بطاقات بلاستيكية تحتوي على خلية إلكترونية يتم عليها تخزين جميع البيانات الخاصة (الاسم، العنوان، البنك المصدر، أسلوب الصرف، وتاريخه وغيرها)، وترجع أسباب تزايد استعمال هذا النوع من البطاقات إلى[2]:

- تناقص تكلفة البطاقة الذكية.

-تزايد المخاوف حول احتمالات التزوير التي ترافق استعمال نظم البطاقات الاعتيادية.

-تعاظم الاهتمام بالتعامل عن بعد عبر الهواتف، الحواسيب الشخصية.

4-1- خصائصها: وتتميز البطاقات الذكية عن غيرها من البطاقات البنكية الأخرى بـ: [3]

-عبارة عن محفظة رقمية تضم أرقاما رمزية تعبر عندها بأرقام توجد على الشريحة المشار إليها مقابل المحفظة العادية التي تحتوي على نقود ورقية من فئات وقيم معينة تعبر عنها أيضا الأرقام المدونة على كل ورقة من هذه الأوراق النقدية.

- تتسم بسهولة الحصول عليها، وذلك من خلال منافذ الصرف الإلكتروني ومراكز البيع التجارية، الهواتف وأجهزة التلفزيون التفاعلي، حيث من خلال البطاقة الذكية يمكن تحويل النقود منها أو إليها سواء من حساب صاحب البطاقة نفسه أو حساب غيره، وذلك باستخدام الحاسب الشخصي أو أجهزة الصرف الآلي المجهزة لذلك أو من أجهزة الهاتف المحمول المجهزة لأداء هذه الخدمة.

4-2- أنواعها:

هناك نوعين من البطاقات الذكية:

أ- **البطاقة المتصلة:** هذا النوع من البطاقات عند استخدامه يجب أن يتم اتصالها مع قارئ للبطاقات الذكية من أجل إتمام عملية تحديث المعلومات وقراءتها من قبل شريحة الكمبيوتر الموجودة على البطاقة الذكية.

---

[1]-اسم أحمد المبيضين، التجارة الإلكترونية (مفهومها، أهميتها، خصائصها، فوائدها، المعوقات)، دار جليس الزمان للنشر والتوزيع، الأردن، 2010، ص 134.

[2]- محمد تقرورت، واقع وآفاق التجارة الإلكترونية في الوطن العربي، مذكرة تخرج ضمت متطلبات نيل شهادة الماجستير، تخصص نقود ومالية، جامعة الشلف، الجزائر، 2004-2005، ص 142.

[3]-السيد أحمد عبد الخالق، التجارة الإلكترونية والعولمة، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، مصر، 2006، ص183-184.

ب- البطاقات غير المتصلة: تتطلب هذه البطاقات من المستخدم إدخال كلمة مرور وإسم مستخدم صحيحين من أجل المزيد من الأمن والحماية من السرقة أو الاحتيال. والمعلومات المخزنة فيها مصممة بطريقة مشفرة يصعب اختراقها واستعمالها بطريقة غير قانونية.[1]

5- النقود الإلكترونية: وقد عرف البعض النقود الإلكترونية "بأنها التمثيل الإلكتروني للنقود التقليدية، كما يشار عادة لوحدة النقود الإلكترونية بالعملة الرقمية، وتعتمد فكرة النقود الإلكترونية أو الرقمية على قيام العميل بشراء عملات إلكترونية من البنك الذي يقوم بإصدارها وتحميلها على الحاسوب الخاص بالعميل، وبذلك تكون في صورة وحدات إلكترونية تعمل محل العملات العادية وتكون بنفس القيمة المحددة لتلك العملات العادية.[2]

5-1- خصائص النقود الإلكترونية: يتميز النقد الإلكتروني بعدة خصائص أهمها:[3]

-النقود الإلكترونية قيمة نقدية مخزنة إلكترونيا وهي عبارة عن بيانات مشفرة جرى وضعها على وسائل إلكترونية في شكل بطاقات بلاستيكية أو على ذاكرة الحاسوب الشخصي.

- النقود الإلكترونية ليست متماثلة ولا متجانسة وتختلف هذه النقود من ناحية القيمة وكذلك تختلف بحسب عدد السلع والخدمات التي يمكن أن يشتريها الشخص بواسطة هذه النقود.

- النقود الإلكترونية: ثنائية الأبعاد، إذ يتم نقلها من المستهلك إلى التاجر من غير الحاجة إلى وجود طرف ثالث بينهما كمصدر هذه النقود مثلا البنك التجاري.

- سهولة الاستعمال إذ تتميز بسهولة الحمل نظرا لخفة وزنها وصغر حجمها، ولهذا فهي أكثر ملائمة من النقود العادية.

- يطلق عليها بالنقود الخاصة، لأنه يتم إصدارها في غالبية الدول عن طريق شركات أو مؤسسات ائتمانية خاصة على عكس النقود القانونية التي يتم إصدارها من قبل البنك المركزي.

---

[1]- عائشة بوثلجة، مطبوعة جامعية بعنوان الصريفة الإلكترونية، موجهة لطلبة السنة الثانية ماستر، تخصص: مالية وبنوك، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الشلف، حسيبة بن بوعلي، 2020-2021، ص 61.

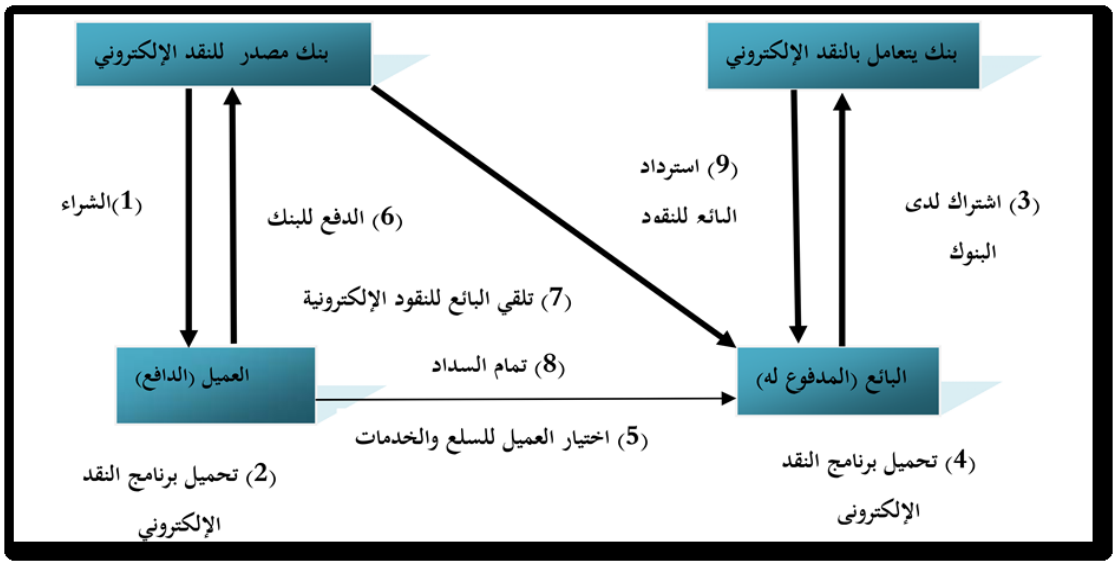
[2]- عرابة رابح، مرجع سبق ذكره، ص 16.

[3]- دعبوز سعاد، تحديث وسائل الدفع وانعكاسها على الاقتصاد الجزائري خلال الفترة 2017-2019، رسالة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية، تخصص: نقود وبنوك، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة أكلي محند أولحاج، البويرة، الجزائر، 2021-2022، ص 70.

5-2- آلية عمل النقود الإلكترونية:

- قوم المشتري بشراء وحدات النقد الإلكتروني من أحد البنوك المصدرة، ويقوم بتحميلها سواء على الحاسب أو البطاقات الذكية.
- تحميل برنامج مجاني خاص بإدارة النقد الإلكتروني.
- يشترك البائع لدى أحد البنوك المصدرة للنقود الإلكترونية.
- يقوم البائع أيضا بتحميل برنامج إدارة النقد الإلكتروني.
- يحدد المشتري حاجياته من موقع البائع ويصدر أمر الدفع عن طريق حاسوبه الخاص، فيقوم برنامج الإدارة باختيار الرصيد واختيار وحدات النقد المناسبة ويرسلها إلى البائع.
- بعد أن يقوم البنك المتلقي للكشف بالتأكد من صحة أرقام العملة، يرسلها إلى البائع.
- يضيف برنامج إدارة النقد للبائع العملات الإلكترونية إلى خزينته.
- يتولى برنامج إدارة النقد الإلكتروني للبائع مهمة إبلاغ المشتري بإتمام السداد، فيقوم نظام النقد الإلكتروني لهذا الأخير بمحو هذه الوحدات من حساب المشتري.
- يرسل برنامج الإدارة كشف العملات للبنك المشترك فيه، فيقوم هذا الأخير بتحويل النقود الإلكترونية إلى نقود حقيقية في حساب البائع. [1]

الشكل رقم (2): يوضح دور استخدام النقد الالكتروني وإجراءاته



المصدر: دعبوز سعاد، المرجع السابق، ص 74.

[1]- سمية ديمش، التجارة الإلكترونية حتميتها وواقعها في الجزائر، رسالة ماجستير ، تخصص تحليل واستشراف اقتصادي، جامعة منتوري، قسنطينة، الجزائر، 2010-2011، ص 70.

المطلب الثاني: عوامل نحاج وسائل الدفع الإلكتروني

إن طرق الدفع الإلكترونية متعددة ولكن لكل طريقة دفع مستخدمون قلة من المستهلكين ومن التجار لذلك لابد من وسائل لجذب المستهلكين والتجار لاستخدام تقنية معينة في عملية الدفع الإلكتروني عبر الشبكات وخاصة الإنترنت، ومن العوامل التي تؤدي إلى انتشار طريقة الدفع الإلكتروني بشكل واسع: [1]

1-الاستقلالية: حيث هناك العديد من الطرق التي تتطلب إعداد برامج خاصة من أجل استخدام وتنفيذ عملية الدفع إلكترونيا من قبل التاجر والمستهلك وتعتبر هذه الطرق التي تحتاج إلى إعداد برامج خاصة غير منتشرة بشكل واسع.

2- التطابقية: إن من المهم في عملية الدفع الإلكتروني أن يتم تنفيذها من مختلف أنظمة التشغيل ومختلف أنواع الحاسبات تلك التي تتطلب أنظمة تشغيل معينة أو أجهزة معينة لتنفيذ عملية الدفع الإلكتروني تعتبر غير واسعة الانتشار بين التجار والمستهلكين.

3- الأمن والحماية: مدى الأمن في عملية نقل البيانات وتنفيذ عملية الدفع مهمة جدا لقياس مدى فعالية عملية الدفع الإلكتروني، حيث أنه إذا كانت المخاطر للمشتري أو البائع عالية في عملية الدفع الإلكتروني فإن هذا يؤدي إلى عدم انتشار هذه الطريقة بشكل واسع.

4- الرسوم والتكلفة: حيث أنه كلما زادت العمولة المستخدمة لطريقة الدفع فإن ذلك يؤدي إلى عدم انتشارها بشكل واسع، أيضا الرسوم والعمولة التي يتم تحصيلها عند استخدام طرق الدفع الالكتروني تؤدي إلى عدم استخدامها وخاصة في المشتريات البسيطة قليلة التكلفة.

5- سهولة الاستخدام: إن طريقة بطاقة الاعتماد مستخدمة بشكل واسع وذلك لسهولة استخدامها من قبل كل الأطراف.

6- مدى انتشارها: حتى تكون طريقة الدفع الإلكترونية ناجحة لابد من استخدامها من قبل أعداد كبيرة من التجار والمستهلكين على حد سواء.

[1]- خضر مصباح طيطي، التجارة الإلكترونية (من منظور تقني وتجاري وإداري)، دار الحامد، عمان، 2008، ص 141-142.

المطلب الثالث: مزايا وعيوب وسائل الدفع الإلكتروني

أولا: مزايا وسائل الدفع الإلكتروني[1]

- **بالنسبة لحاملها:** تحقق وسائل الدفع الإلكتروني لحاملها مزايا عديدة أهمها سهولة ويسر الاستخدام، كما تمنحه الأمان بدل حمل النقود الورقية وتفادي السرقة والضياع، كما أن لحاملها فرصة الحصول على الائتمان المجاني لفترت محددة، كذلك تمكنه من إتمام صفقاته فوريا بمجرد ذكر رقم البطاقة.
- **بالنسبة للتاجر:** تعد أقوى ضمان لحقوق البائع، تساهم في زيادة المبيعات كما أنها أ ازحت عبء متابعة ديون الزبائن طالما أن العبء يقع على عاتق البنك والشركات المصدرة.
- **بالنسبة لمصدرها:** تعتبر الفوائد والرسوم والغرامات من الأرباح التي تحققها المصارف والمؤسسات المالية.

ثانيا: عيوب وسائل الدفع الإلكتروني

- **بالنسبة لحاملها:** [2]
- زيادة الاقتراض والإنفاق بما يتجاوز القدرة المالية وعدم السداد لقيمها في الوقت المحدد يترتب عنه وضع إسم حاملها في القائمة السوداء.
- دفع رسوم مقابل عمليات السحب.
- إمكانية معرفة كل العمليات، بحيث ال يمكن لحاملها إجراء عمليات بسرية.
- وجوب تتبع الحسابات البنكية بصفة دائمة لتدارك الأخطاء التي قد تحدث.
- في حالة سرقة هذه الوسائل أو ضياعها مع الرمز السري يمكن للسارق استخدامها بكل حرية في حالة عدم إلغائها بسرعة من قبل حاملها.
- صعوبة الاتصال بالموزع الصوتي للبنك لتوقيف التعامل بها في حالة الضياع أو السرقة، خاصة خارج أوقات عمل البنوك مما يؤدي إلى عواقب وخيمة يتحملها صاحبها لعدم التصريح بالضياع أو السرقة.

---

[1]– هادف حيزية، نجاح وسائل الدفع الإلكتروني والتحول الجوهري إلى عمليات التفاعل مع التجارة لإلكترونية: إستعراض لتجارب بعض الدول الأوروبية، مجلة البحوث والدراسات العلمية، جامعة يحيى فارس بالمدية، العدد08، 2014 ، ص4.

[2]– بورايو هاجر أميرة، دور وسائل الدفع الحديثة في تفعيل التجارة الإلكترونية في الجزائر، أطروحة مقدمة لنيل درجة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية، تخصص: مالية وبنوك، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية علوم التسيير، جامعة البلدية02، الجزائر، 2019–2020، ص 99–100.

- **بالنسبة للتاجر:** [1]

- مجرد حدوث بعض المخالفات من جانب التاجر أو عدم إلتزامه بالشروط يجعل البنك يلغي التعامل معه ويضع إسمه في القائمة السوداء وهو ما يعني تكبد التاجر صعوبات جمة في نشاطه التجاري.

- إمكانية حدوث أعطال في الخطوط الهاتفية مع البنك مما يوقف عمليات الدفع على مستوى جهاز TPE.

- وجوب تتبع الحسابات البنكية بصفة دائمة ومتكررة لتدارك الأخطاء التي قد تحدث في بعض الأحيان مثل الدفع المزدوج لقيم التعاملات أو طول مدة تموين الحسابات بمبالغ العمليات التي تم إجراؤها عند التاجر لإختلاف البنوك، وبالتالي تجنب فوات آجال الاحتجاج.

إرتباط القيم بالتعاملات بأطراف أخرى ماعدا البنك مثل مصالح الاتصالات الهاتفية والشبكة البنكية، مما قد يعرقل سرعة التدخل في حالات التعطيلات لكون التاجر ال يمكنه معرفة نوع العطب وبالتالي فهو مجبر على انتظار تدخل أحد هذه الأطراف، مما قد يطيل مدة الانتظار وهذا يعني خسارة بعض من الزبائن حاملي هذه الوسائل.

- **بالنسبة لمصدرها:**[2]

- تعثر سداد حامليها للديون المستحقة عليهم.

- تحمل البنك المصدر نفقات ضياعها.

- خسائر التزوير والقرصنة، حيث يكون البنك مجبرا على تعويض العمليات التي تمت ولا يمكنه استرجاع الأموال الضائعة.

- إلزامية حل المشاكل الخاصة بالتعاملات التي تتم بوسائل الدفع في أوقات قياسية، والرد بسرعة على احتجاجات وتساؤلات حامليها يتطلب وضع إمكانيات ضخمة ومكلفة سواء مادية أو بشرية.

---

[1]- صالح مفتاح، فريدة معارفي، البنوك الإلكترونية، الملتقى العلمي الخامس حول نحو مناخ استثماري وأعمال مصرفية إلكترونية، جامعة فيالديلفيا، عمان، الأردن، يومي 4-5 جويلية 2007.

[2]- حمزة بن لشهب، عليين حيطوم، وسائل الدفع الحديثة "الرؤية الشاملة"، الملتقى الوطني الثامن حول آليات تفعيل وسائل الدفع الحديثة في النظام المصرفي والمالي الجزائري، جامعة آكلي محند أولحاج البويرة، الجزائر، يومي 13-14 مارس، 2017.

المبحث الثاني: البطاقة الإلكترونية

في عصر الابتكار التكنولوجي والتطور المتسارع في مجال البنوك والخدمات المالية، أصبحت البطاقة الإلكترونية وسيلة أساسية وفعالة للدفع والتبادل المالي. تعتبر البطاقة الإلكترونية تطورا ضروريا لتلبية احتياجات المستخدمين الحديثة في التعاملات المالية بشكل آمن وسهل ومريح.

المطلب الأول: مفهوم البطاقة الإلكترونية والتمييز بين بطاقة الدفع الإلكتروني ووسائل الدفع الحديثة

سنتطرق في هذا المطلب إلى تبيان مختلف التعاريف التي تناولت موضوع بطاقات الدفع الإلكتروني، وذلك بالتعرض إلى التعريف الشكلي والمضمون والفقهي.

أولا: مفهوم البطاقة الإلكترونية

التعريف الأول: البطاقة الإلكترونية هي كل بطاقة تحتوي على شريحة إلكترونية يمكنها تخزين الكثير من المعلومات مثل المعلومات الشخصية لحامل البطاقة (تاريخ الميلاد، العنوان، الملف الطبي، الحسابات البنكية، صلاحيات الدخول لشبكات الكمبيوتر...)، نظام الأمان الموجود بالبطاقة يعتمد على مجموعة من المعايير التي قد تحتوي على أرقام سرية، كلمة السر، مفاتيح عامة وخاصة (الخوارزمية الشفرية) تحفظ في الشريحة.[1]

التعرف الثاني: "هي بطاقة مصنعة على شكل معين، ووفق نموذج تحدده الجهة المصدرة لشخص محدد، تكون مقبولة لدى فئة معينة، يستعاض عنها في الوفاء بدل لنقود وفق آلية عمل محددة بموجب عقود مبرمة بين أطرافها".[2]

التعريف الثالث: "عبارة عن بطاقة بلاستيكية مغناطيسية تصدرها البنوك أو المؤسسات المالية والتي تسمح لحاملها بتسديد ثمن المشتريات أو سحب الأموال من الماكينات الإلكترونية".[3]

التعريف من حيث الشكل: هي بطاقة بلاستيكية مصنوعة من مادة خاصة مستطيلة الشكل تحمل اسم المؤسسة المصدرة لها مطبوع على أحد وجهيها وبشكل بارز رقمها وإسم حاملها ورقم حسابه واسم الشركة

---

[1]– ابتسام دراجي، التطبيقات الاتصالية لتكنولوجيا المعلومات – البطاقة الإلكترونية الذكية نموذجا، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير، كلية العلوم السياسية والاعلام، جامعة الجزائر، 2007–2008، ص 130.

[2]– عبد العزيز صحراوي، فائزة لعراف، فعالية استخدام وسائل الدفع الإلكترونية الحديثة في الوقاية من جائحة كورونا Covid–19 بطاقة الدفع الإلكترونية (الذهبية) لبريد الجزائر نموذجا، مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، المجلد13، العدد03، 2011، ص 33.

[3]– حنان حمد فهمي حمد، الدفع الإلكتروني ودوره في تحقيق الشمول المالي، مجلة دار الاقتناء المصرية، العدد34، 2018، ص 103.

العالمية للبطاقة وشعارها والمصرف المصدر لها وتاريخ انتهاء صلاحيتها، وعلى الوجه الاخر شريط معلوماتي إلكترو مغناطيسي مكتوب عليه أن البطاقة ملك البنك المصدر لها، يليه شريط ورقي مخصص لتوقيع حاملها، وبعضها تطبع عليها بطريقة خاصة صورة حاملها وتوقيعه.[1]

التعريف من حيث المضمون: هي عبارة عن صك اسمي يصدره البنك لمصلحة عملية يعطيه الحق في الحصول على ما يلزمه من سلع أو خدمات تجاه هذه المشروعات، مقابل الوفاء بقيمة السلع والخدمات التي حصل عليها العميل حامل البطاقة استنادا على الشروط المتفق عليها بينهما " لكن يعيب على هذا التعريف أنه حصر اصدارها على البنوك فقط لأن اصدارها لا يقتصر فقط على البنوك فقد تصدرها الشركات أو المجموعات الاقتصادية أو المحلات التجارية الكبيرة أو المنظمات المختصة.[2]

التعريف الفقهي: أيضا عرفت على أنها "عقد تتعهد بمقتضاه الجهة المصدرة للبطاقة وهي في الغالب أحد البنوك بفتح اعتماد في حدود مبلغ معين لمصلحة شخص يسمى حامل البطاقة (العميل) الأمر الذم يمكنه من الوفاء كسداد قيمة مشترياته لدى المحال التجارية التي ترتبط في ذات الوقت بالجهة مصدرة البطاقة بعقد يلزمها بقبول الكفاء بمقتضى هذه البطاقات لمبيعاتها أو خدماتها كذلك خلال مدة معينة".[3]

ونستنتج في الأخير أن بطاقات الدفع الإلكترونية تستخدم كأداة لدفع ثمن المشتريات من سلع وخدمات، وكذلك تستخدم كأداة للسحب من ماكينات الصراف الآلي، فكل أداة دفع هي أداة سحب والعكس ليس صحيح، فهناك بطاقات تستخدم للسحب فقط كبطاقات الصراف الآلي.

ثانيا: التمييز بين بطاقة الدفع الإلكتروني ووسائل الدفع الحديثة

تتميز بطاقات الدفع الالكترونية بجملة من الخصوصيات التي تميزها عن باقي وسائل الدفع الالكتروني الأخرى لكن نلاحظ في الواقع العملي أنه لا يزال يجري الخلط بينها وبين باقي الوسائل التي تعتمد التكنولوجيا الحديثة في اتمام عمليات الدفع، ويرجع السبب الرئيسي في هذا الخلط الى حداثة هذه الوسائل و التداخل الحاصل في مواضيع التجارة الالكترونية لذلك برزت الحاجة الى تمييزها عن غيرها من وسائل الدفع الأخرى التي تتشابه معها كما يلي:

1-تمييز بطاقات الدفع الالكتروني والنقود الالكترونية:

---

[1]- رشاد نعمان شايع العامري الخدمات المصرفية الائتمانية في البنوك الاسلامية دراسة مقارنة في القانون والفقه الاسلامي، الطبعة الأولى، دار الفكر الجامعي، 2013، ص 243.

[2]- ناظم محمد نوري الشمري ، عبد الفتاح زمير عبد اللات الصيرفة الإلكترونية، دار وائل للنشر، الأردن، 2008، ص47.

[3]- صونية مقري المسؤولية المدنية عند الاستخدام غير المشروع لبطاقات الدفع الالكتروني، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في الحقوق كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة محمد بوضياف المسيلة السنة الجامعية 2014-2015، ص ص 23-24.

رغم التشابه بين بطاقات الدفع الالكتروني والنقود الالكترونية المخزنة على البطاقات الذكية:

- **من حيث الشكل:** إذ أنهما يتميزان بأن لهما نفس الحجم مع الفارق في أن الأخيرة تكون مزودة بكمبيوتر صغير أو معالج الكتروني به ذاكرة بتخزين بيانات.
- **من حيث الاستعمال:** إذ أنهما تستعملان على السواء في العالم المادي أي في نقاط البيع، وفي العالم الافتراضي، أي عبر شبكة الانترنت، مع الاختلاف في كيفية استخدامها لإتمام عملية الدفع.

إلا أنها يختلفان في عدة نقاط أهمها:

- ترتبط بطاقات الدفع بحساب مصرفي لإتمام عملية الدفع عكس الدفع بالنقود الالكترونية التي لا ترتبط بحساب مصرفي، ولا تتطلب تدخل المصدر لإتمام عملية الدفع.
- يتم الاحتفاظ بوحدات النقد الالكتروني باعتبارها قيمة نقدية غير ملموسة على البطاقة الذكية، التي تمثل الوسيط الذي يعطي تلك الوحدات الشكل المادي الملموس، بحيث تندمج تلك الوحدات في البطاقة وتصبح الأخيرة الأداة التي تسمح بتداولها ونقلها، أما بطاقات الدفع الالكتروني فلا تحمل بالقيم النقدية، ولا تخرج عن كونها مجرد أداة يوفرها البنك بإجراء تسوية لهذه المدفوعات مع التاجر فيما بعد.
- يمكن استخدام النقود الالكترونية من قبل الكافة، ويستطيع كل من يدفع قيمتها مقدما للحصول عليها واستعمالها، أما لا يمكن استعمال بطاقات الدفع الالكتروني إلا من قبل الأشخاص المرخص لهم في ذلك، وفي حدود سقف الائتمان الممنوح لهم.[1]

2- تميز بطاقات الدفع الإلكتروني والشيك الإلكتروني

يقوم التشابه بين بطاقات الدفع الالكتروني والشيك الالكتروني في كونهما وسيلة نقل مديونية من شخص لآخر وكذلك يتم تعامل المصرف بهاذين النوعين من وسائل الدفع يكون عبر شبكة الانترنت وذلك من خلال التوقيع الالكتروني ومع ذلك تبقي الفروقات أو الاختلاف بينهما في العديد من النقاط منها:

* **البيانات الواردة في الشيك الالكتروني وبقية الأوراق التجارية إلزامية:** ينبغي أن يتضمنها السند حتى يكون ورقة تجارية خاضعة لقانون الصرف في حيث لا يوجد مثل تلك البيانات في بطاقات الدفع الالكتروني ولذلك تكون هذه الأخيرة غير خاضعة لأحكام الأوراق التجارية (قانون الصرف).

[1]-حوالف عبد الصمد النظام القانوني لوسائل الدفع الالكتروني، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه جامعة أبو بكر بلقايد، تلمسان، 2015 ، ص160

* **بطاقات الدفع الالكتروني تقوم على ثلاثة أطراف هي:** التاجر وحامل البطاقة والمصرف، فمصدر البطاقة يلتزم بالدفع للتاجر في الحدود المتفق عليها من حامل البطاقة، بمعنى التزام المصرف (مصدر البطاقة) بصفة أصلية بالوفاء للتاجر عما نفذه حامل البطاقة من مشتريات أما في الشيك الالكتروني يوجد طرفان رئيسيان هما:

– المستفيد والمدين وهو الساحب، وينحصر دور الطرف الثالث المسحوب عليه (المصرف) في كونه وكيلا عن المدين دائما، إلا في حالة اعتماد السحب المكشوف مقابل ضمانات يقدمها الساحب للمصرف.

– تصدر بطاقات الدفع الالكترونية عادة من المصارف البنوك والمؤسسات المالية الكبيرة المرخص لها قانونا كما تصدر أيضا من المؤسسات التجارية الكبرى إذ يستخدمها العملاء في تسوية مشترياتهم من المؤسسات وفروعها في حيث أن الشيك الالكتروني لا يصدر إلا من مصرف مرخص له بإصدار مثل هذه الشيكات وهذا ما استقر عليه العرف المصرفي والتشريعات المختلفة بأن يكون المسحوب عليه الشيك بمختلف أنواعه هو المصرف.

– تعدد أنواع بطاقات الدفع الالكتروني تبعا لطبيعة علاقة المديونية بين حامل البطاقة والجهة المصدرة لها، فمنها بطاقة ضمان الشيكات وبطاقة الخصم الشهري والبطاقة الذكية، في حيث أنه مهما تعدد أنواع الشيك الالكتروني فان حامل الشيك الالكتروني يكون دائما دائن للمصرف مصدر الشيك من خلال فتح حساب للعميل مع تزويده بدفتر الشيكات.[1]

المطلب الثاني: متطلبات تطبيق المعاملات الإلكترونية

إن استخدام المعاملات الإلكترونية في المؤسسات الحكومية والتحول من البيئة الورقية إلى البيئة اللاوراقية يستوجب مجموعة من المتطلبات القانونية والتقنية الضرورية لضمان هذا الاستخدام.

أولا: المتطلبات القانونية لتطبيق المعاملات الإلكترونية: هذه المتطلبات القانونية هي من المتطلبات الأساسية لتطبيق الحكومة الإلكترونية، ويتحقق ذلك من خلال مجهودات تشريعية ومتخصصة لبناء

[1]– منتدى محامي سوريا، النظام القانوني للشيك الالكتروني مقال منشور على شبكة الانترنت على الموقع: http://www.damascusbar.org/ALMunTada/showthead.php?t=5744، تاريخ الاطلاع عليه: 2024/05/03، على الساعة: 12:15.

الإطار القانوني المناسب لكل من ما يتعلق بالمعاملات الإلكترونية سواء من حيث استحداث نصوص جنائية لمواجهة الجرائم المتعلقة بها، وتتمثل الخطوات التشريعية اللازمة لتحقيق ذلك فيما يلي:[1]

1- قيام الحكومات بعمليات مسح تشريعي للأنظمة واللوائح والتشريعات للوصول إلى أطر قانونية محددة.

2 - مراجعة المفاهيم والأطر التشريعية التقليدية للعمل على تعديلها أو استبعادها.

3- استنباط قواعد ومفاهيم جديدة ومستحدثة نتجت عن النظام الإلكتروني الجديد، وهي مستخدمة في هذه البيئة من المعاملات، مع ضبط التعاريف القانونية والتقنية المتعلقة بها مثل المعاملات الإلكترونية، المعاملات الإلكترونية المؤتمنة، الرسالة الإلكترونية الوسيط الإلكتروني، توثيق المعاملة الإلكترونية، التوقيع الإلكتروني، جهات التصديق الإلكتروني، وغيرها من المصطلحات ذات الصلة بهذا المجال.

4- وضع الإطار التشريعي المناسب لصحة المعاملات الإلكترونية وذلك من خلال الاعتراف بحجية الرسائل الإلكترونية التي تتم بها هذه المعاملات لحسم الجدل الفقهي والقضائي في هذه المسألة.

ثانيا: المتطلبات التقنية لتطبيق المعاملات الإلكترونية:

ترتبط المتطلبات التقنية بجوانب فنية وأخرى تتعلق بتوفير الأمن المعلوماتي، حيث لا يكفي وضع الإطار القانوني بدون تهيئة القاعدة التقنية التي تمكن من إنجاز المعاملات الإلكترونية بأمان.

1- إتاحة المعلومات عبر الشبكة: من أجل إتاحة المعلومات للجميع عبر الشبكة بكثافة وشفافية لابد من توسيع قاعدة الوصول إلى المعلومات والخدمات الحكومية، وذلك من خلال توفير المعلومات اللازمة لجمهور المواطنين، العملاء، والمؤسسات المتعاملة مع الحكومة بغرض إنجاز المعاملات بسرعة ويسر.

ويمكن للحكومات التي تدخل مشروع الحكومة الالكترونية في مستوياته الأولى أن تقوم بنشر المعلومات الخاصة بها على الشبكة مبتدئة بنشر الوثائق النماذج والاستمارات لتقديم الخدمات الحكومية حتى يتجنب المتعامل التوجه شخصيا إلى الإدارة أو المؤسسة مقدمة الخدمة.[2]

---

[1]-علي محمد عبد العزيز، تطبيقات الحكومة الالكترونية، رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير، كلية الدراسات العليا، قسم العلوم الإدارية، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، 2005/ ص 51.

[2]- سحر قدوري الرفاعي، الحكومة الالكترونية وسبل تطبيقها، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، العدد 07، 2009 ص 317.

وللقيام بهذا الدور لابد من القيام بالخطوات التالية: [1]

- البدء بإعداد استراتيجية واضحة لوضع وتحميل المعلومات على الشبكة وإتاحتها للمستفيدين.
- تكليف المؤسسات الحكومية بنشر معلومات محددة على الشبكة تسهم في تسير تعامل جمهور المواطنين والأعمال لقضاء حاجاتهم على الشبكة.
- تصميم المواقع على الشبكة وصيانتها، وتحديثها باستمرار.

وفي مرحلة لاحقة عندما يتم الانتقال من مستوى تقديم المعلومات يتم الانتقال إلى مستوى تقديم الخدمة على الشبكة، ستظهر تطبيقات مختلفة لتقديم هذه الخدمة منها:

- **الإدارة الافتراضية لتقديم الخدمة على الشبكة:** حيث تهدف البرامج المستخدمة لذلك إلى تنمية وتفعيل الخدمات الالكترونية للإدارة، تقليص حجم العمل وازدحام المتعاملين تقليص العمل اليدوي، السرعة والدقة في إنجاز المعاملات.
- **خدمة العملاء:** حيث يتم تزويد العملاء بكفاءة المعلومات وتحديثها دوريا بما يضمن توفير الوقت والجهد على العميل لإنجاز معاملته.
- **خدمة تقديم طلب الخدمة الكترونيا:** حيث يحصل المستفيد على نموذج الطلب عبر الانترنت ليقوم بتعبئته، وإعادته للإدارة على الشبكة، وبالتالي يمكن إنجاز المعاملة دون الحاجة لمراجعة الإدارة.
- **خدمة تسديد الرسوم:** ترتبط هذه الخدمة بالدفع الالكتروني، الذي يختصر على المواطن كما كبيرا من الإجراءات والمعاملات التي تستوجب تسديد رسوم.

2- الأمن المعلوماتي: يتطلب تحقيق الأمن المعلوماتي توافر العناصر التالية: [2]

- المحافظة على المعلومات وسلامتها وسريتها وملكيتها.
- المحافظة على المعلومات من تداخل استخدامها أو تخريبها أو استخدام معلومات مضللة، أو تحريفها أو استبدالها أو سوء استخدامها.
- معاجلة جميع الخروقات المتعلقة بالسلامة والسرية والملكية.
- الإجراءات التي تحقق الحماية.

---

[1]- علي محمد عبد العزيز، تطبيقات الحكومة الإلكتروني، رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير، كلية الدراسات العليا، قسم العلوم الإدارية، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، 2005، ص121-124.

[2]- عمر بن محمد العتيبي، الأمن المعلوماتي، أطروحة دكتوراه في العلوم الأمنية"، كلية الدراسات العليا، قسم العلوم الإدارية، جامعة نايف ، الرياض، 2010، ص 15.

– الحماية الدقيقة من خلال صياغة ضوابط ومحددة بشكل سليم للمراقبة الأمنية وتطبيقها بفعالية.

المطلب الثالث: مزايا وعيوب استخدام البطاقة الإلكترونية

ويرجع هذا النجاح إلى المزايا التي لا يوفرها النقد والشيكات، ولكن في الوقت نفسه تبين أيضًا أن إجراء المعاملات بهذه البطاقات يشكل بعض المخاطر على الأطراف المعنية وعلى المجتمع.

أولا: مزايا البطاقة الالكترونية.

بالنسبة للحمال البطاقة

1– تمكن البطاقة حاملها من التسوق بسهولة ويسر أثناء سفره، لسهولة حملها و قلة تعرضها للسرقة أو الضياع، فيستطيع الحامل شراء السلع وتلقي الخدمات المختلفة في شتى أنحاء العالم بمجرد تقديمها ودون حاجة للدفع النقدي الفوري.

2– يمكن أن توفر له بعض البطاقات الحصول على الائتمان واتساع فترة التسديد تتراوح ما بين 25 و 55 يوم.

3–تعد وسيلة للتعرف وللإثبات الشخصي، ويمكن أن تكون إحساسا بالمكانة الاجتماعية لأنها لا تعطى إلا لمن تتوافر فيه شروط معينة.[1]

4– تعطي البطاقة كشفا تفصيليا بعمليات الشراء و أماكن البيع وساعاته ويسمى هذا الكشف "بكشف حساب البطاقة"، وبالتالي بإمكان الحامل مراقبة نفقاته وضبطها، وتجاوز المصاريف غير الضرورية التي قد تؤثر على دخله الشهري.

5– تسمح البطاقة لحاملها بالإنفاق أكثر مما لديه، وبالتالي فإنها تجعل الاقتصاد يعمل بشكل أعلى وأسرع مما كان عليه وهذا عندما يتعلق الأمر بالنقد السائل.

6– يمكن استخدام البطاقة بالدفع عن طريق التليفون، أو عن طريق الانترنت بإعطاء رقم البطاقة أو البريد الإلكتروني، والتسوق من المنزل.

7–لا تشغل البطاقة حيزا فهي سهلة الاستعمال وتحظى بالقبول العام، حتى أنها أسرع من عد النقود إذا كان المبلغ المشترى به كبيرا.

---

[1]–أمجد حمدان الجهني، المسؤولية المدنية عن الإستخدام الغير مشروع لبطاقات الدفع الإلكتروني، الطبعة الأولى، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الأردن، 2010، ص 45.

8-كما أن البطاقة خفيفة الوزن صغيرة الحجم، لها مظهر جميل، كلا تشغل حيزا في المحفظة، أو داخل الجيب، بعكس دفتر الشيكات الذي يكون في العادة متوسط الحجم، وكذلك بعكس النقود إذا كانت من فئات العملات الورقية القليلة.

9- توفر البطاقة الحصول على تخفيض حقيقي في قيمة المشتريات *خصم من التاجر* عن سعر السوق، بنسبة معينة تتراوح ما بين 5% إلى 30% حسب السلعة والمنشأة التجارية، وكذلك ضمان الجهة المصدرة لها من شخص آخر بشكل غير نظامي، واذا لم يستطع التاجر الحصول على حقه من مصدر البطاقة فإنه لا يستطيع الرجوع إلى حاملها، فهو يطالب مصدرها، ومصدرها يطالب حاملها.[1]

بالنسبة للتاجر

يستفيد التاجر الذي يقبل الوفاء عن طريق بطاقة الوفاء بعدة مزايا منها:

1- تعد بطاقة الوفاء وسيلة مشجعة لمتاجر الذي يقبل التعامل بها، فهي تجنب مخاطر إصدار شيكات بدون رصيد من طرف زبائنه أو قبول عملات نقدية قد تكون مزورة، أو على الأقل لن يكون مضطرا لقبول الوفاء بعملة أجنبية.

2- يوفر نظام الدفع بالبطاقة الكثير من الوقت والإجراءات التي يقتضيها صرف الشيكات وتحصيلها وايداع النقود في البنك، وما ينجر عن ذلك من كلفة وخطورة، إضافة إلى ذلك فإن المؤسسات التجارية الكبرى تقبل العمل بهذا النظام بسهولة تامة لأنها ترى أن التعامل بهذه البطاقات سبيل إلى زيادة الزبائن والعملاء مما يحقق ربحا أوفر لها.

3- تشكل بطاقة الوفاء حماية للتاجر من تعرض آلات الحساب لديه للسرقة والسطو ، مما يوفر له عامل الثقة والاطمئنان، كون المبالغ التي تشكل قيمة الخدمات تودع مباشرة في حسابه المصرفي.

4- يمكن العمل بالبطاقة ضمانا بالنسبة للتاجر أو المورد في الوفاء من طرف المؤسسة المصدرة سواء نقدا أو قيدا في الجانب الدائن لحسابه.[2]

---

[1]- صونية مقري، المسؤولية المدنية عند الاستخدام غير المشروع لبطاقات الدفع الإلكتروني، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في الحقوق، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة محمد بوضياف- المسيلة، 2014-2015، ص 43.

[2]- جهاد رضا الحباشنة الحماية الجزائية لبطاقة الوفاء لطبعة الأولى، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2008، ص 32.

بالنسبة للمصدر:

هناك فوائد عديدة دفعت البنوك لإصدار بطاقات الدفع الإلكتروني نذكر منها:

1 – يعتبر الوفاء الإلكتروني بواسطة البطاقة، وسيلة لخفض نفقاتها العامة، بداية من الاقتصاد في استخدام الورق بما يؤدي تباعا إلى الاقتصاد في الأيدي العاملة، فالعمليات التي كانت من اختصاص موظفي البنك، سوف يقوم التجار بجزء منها، و هو إجراء التعامل بالبطاقة، أما الجزء الأخير فسوف يسند إلى الآلات التي تقوم بمعالجة العمليات المنفذة بالبطاقة وادخال البيانات إلى الحاسب بطريقة الكترونية.

2– إن الوفاء بواسطة البطاقة الإلكترونية وسيلة آمنة عن غيرها من النقود الورقية أو المعدنية حيث أنها معرضة للسرقة سواء من الحامل أو التاجر ، كما أن استخدام الشيك في الوفاء قد لا يقابله رصيد قائم ومعد للدفع، أو كأن يكون مزورا أو مسروقا، لذا فإن الوفاء بواسطة البطاقة يعد حاجزا قويا من كل سرقة وتزوير وأكثر أمنا من الشيك.

3– البطاقة وسيلة لتقديم الائتمان للزبائن يطلق عميه "الاعتماد المتجدد " كصيغة بسيطة ومرنة لتلبية احتياجات الزبائن، سواء عند صدورها كوسيلة للحصول على الاعتماد الممنوح من المصدر، أو بعد صدورها، إذ تصدر من أجل الوفاء أو الدفع، ثم يرتبط بها الائتمان فيما بعد.

4– تعتبر البطاقة وسيلة لتحقيق الربح وهذا من خلال العمولة التي يتم استيفاءها من التاجر، إضافة إلى رسم سنوي من حملة البطاقة، كما يتقاضى المصدر فائدة شهرية وهي أعلى بكثير من الفوائد المأخوذة على القروض بسبب ارتفاع نسبة المخاطر.

5– إجتذاب زبائن جدد للبنك كالتجار المتعاقدين على التعامل بالبطاقة في محلاتهم، وكذا حملة البطاقات.

6– سهولة تسوية المعاملات البنكية والمصرفية عن طريق الحاسب الآلي، الأمر الذي يتسم بالدقة واختصار الإجراءات الإدارية.

7– الدعاية القوية للبنك، خاصة وأن البطاقة تتعامل بشكل دوري، مما يساعد على انتشار اسم البنك خارج قطره.[1]

[1]– صونية مقري، مرجع سبق ذكره، ص 46–47.

ثانيا: عيوب البطاقة الالكترونية

يترتب على استخدام البطاقة الالكتروني مشاكل جمة نلخصها فيما يلي:

1- عدم الدقة جراء بعض الأخطاء المرتكبة من قبل الموظفين في التعامل مع الفواتير و مع تكرار الأخطاء تفقد الثقة بين البنك و العميل.

2- سرقة البطاقات الائتمانية أو ضياعها او استعمالها من طرف الغير.

3- التكاليف العالية بالنسبة للبنك والخاصة بتوزيع البطاقات وطبعها و منح قروض بدون فائدة لمدة 55 يوم.

4- خطر السيولة على البنك في حالة الإفراط في استعمال البطاقة من قبل المتعاملين، فالتمادي في استعمال البطاقة من قلة الايداعات لدى البنك التجاري ووجود صعوبة في رفع سعر الخصم من طرف البنك المركزي، يصبح الفرق موجود في العملة غير مؤثر و يؤدي ذلك الى وقوع البنك في مشكلة السيولة خاصة في حالة عدم دفع المستحقات في وقتها.

5- المنافسة من قبل البنوك التجارية والمؤسسات المالية لأنه في أي عمل تجاري هناك منافسة وبتعدد البنوك العارضة لخدمات البطاقة الالكترونية و تحسينها يزداد خطر المنافسة بين البنوك التجارية.[1]

بالنسبة للبنك:

1- حسن اختيار العملاء الذين يقرر البنك إصدار بطاقات لهم.

2- حسن اختيار التجار الذين يتمتعون بسمعة جيدة. التسويق المناسب للبطاقات من خلال البيع الشخصي والإعلانات.

بالنسبة للتاجر:

1- التحقق من صحة البطاقة صحة البطاقة ومن هوية صاحبها ومن صلاحيتها.

2- التأكد من أن مبلغ العملية لا يتجاوز الحد الأقصى.

3- الاتصال بالبنك هاتفيا في حالة الشك.

4- التقيد ببنود الاتفاق المبرم مع البنك وبخاصة مواعيد إرسال الكشوف. [2]

بالنسبة لحاملها

[1]- محمد سحنون، النظام المصرفي بين النقود الورقية والنقود الالية، مجلة العلوم الانسانية، العدد الرابع، جامعة بسكرة، الجزائر، 2003، ص69.

[2]-محمد سحنون، مرجع سبق ذكره، ص 69.

1- المحافظة على الطاقة والابلاغ عنها عند الضياع فورا.

2- التقيد باستعمال البطاقة لأغراض المخصصة لها.

3- التقيد ببنود الاتفاق المبرم بينه وبين البنك، وخاصة مواعيد تسديد المبالغ المترتبة عليه. الابلاغ عن التجار الذين يرفضون قبول البطاقة. [1]

[1]-محمد سحنون، مرجع سبق ذكره، ص 70.

المبحث الثالث: استخدام البطاقة الذهبية لتفعيل خدمات الدفع الإلكتروني

استخدام البطاقة الذهبية لتفعيل خدمات الدفع الإلكتروني يمثل خطوة أساسية في عالم التجارة الإلكترونية والبنوك، حيث توفر هذه البطاقة الراحة والأمان في إجراء المعاملات المالية عبر الإنترنت وفي المتاجر الإلكترونية.

المطلب الأول: البطاقة الذهبية تعريفها ونشأتها

أولا: نشأة البطاقة الذهبية

تعتبر مؤسسة بريد الجزائر نتاج عدة إصلاحات مست قطاع البريد والمواصلات في الجزائر، حيث كانت في البداية خاضعة لأحكام الأمر رقم 75-89 المؤرخ في 30 ديسمبر 1975 والمتضمن قانون البريد والمواصلات، الذي يجعل من قطاع البريد والمواصلات مؤسسة واحدة عمومية ذات طابع صناعي وتجاري تحت إشراف وزارة البريد والمواصلات، حيث تتمتع بميزانية ملحقة ويخضع تنفيذها إلى قواعد المحاسبة وتتمتع أيضا في استغلالها لمختلف نشاطات البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية، تأسس بريد الجزائر بموجب المرسوم التنفيذي 02/43 المؤرخ في 14 جانفي 2002 بعد الإصلاحات التي باشرتها الوزارة الوصية، لكن الانطلاقة الحقيقية كانت في عام 2003، يجمع بريد الجزائر بين المهام العمومية الإدارية وبين الخدمة العمومية الصناعية والتجارية، محافظا في ذلك على مهنه القاعدية والمتمحورة أساسا حول خدمة البريد والطرود والخدمات المالية البريدية.[1]

الجدول رقم (1): يوضح حجم إصدار البطاقة الذهبية

السنة	2016	2017	2018	2019
عد البطاقات الذهبية	303655	28773	220674	271035

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على إحصائيات شركة SATIM

نلاحظ من خلال تحليلنا لمعطيات الجدول، تناقص حجم إصدار البطاقة الذهبية خلال سنة 2016 إلى غاية 2018، أما بين سنتين 2018-2019 تزايد حجم إصدار البطاقة الذهبية بنسبة قليلة، وذلك راجع إلى أن مدة صلاحية البطاقة سنتين، فيما يلي عدد البطاقات المستبدلة وكذلك عدد البطاقات المتجددة خلال نفس الفترة.

[1]- فتيحة كبيري، تحديث وعصرنة خدمات مؤسسة بريد الجزائر في ظل معطيات الاقتصاد الوطني، les cahiers du mecas، المجلد13، العدد01، 2019، ص 188-189.

وتحظى البطاقة الذهبية بالصفة الاعتبارية وبالاستقلالية المالية وتخضع لقواعد القانون العمومي من جهة في نشاطاتها مع الدولة، وتعتبر تجارية في تعاملاتها مع الغير من جهة أخرى[1]، وفيما يلي تطور عدد المكاتب البريدية.

الجدول رقم (2): يوضح تطور عدد المكاتب البريدية بباقي القطاعات

السنة / القطاعات	2016	2017	2018	2019
الثكنات العسكرية	83	86	87	87
المحطات	40	42	48	50
الجامعات	100	102	104	104
مراكز الشركة	12	13	13	13
AADL	13	16	17	18
OPGI	/	/	/	128
ENPI	/	/	/	1
المحكمة	3	3	3	4
الوزارة	3	5	7	7

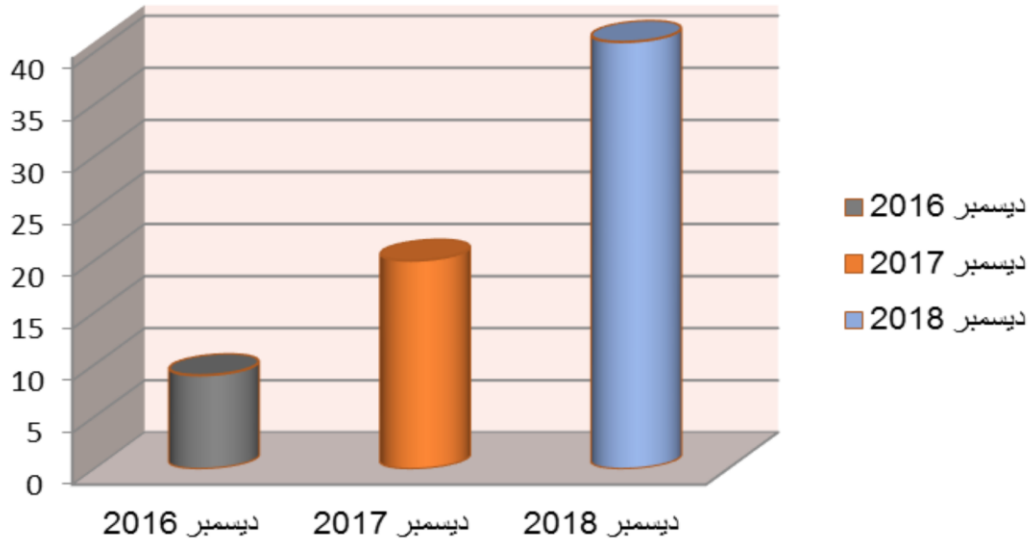
المصدر: عبوز سعاد، المرجع السابق، ص 52.

تضمنت الشبكة البريدية لبريد الجزائر إلى غاية شهر نوفمبر 2019 (992 مكتب بريد)، أي بفتح 433 مكتب بريد جديد منذ عام 2013، وهذا بزيادة متوسطها +12%.

تشير الأرقام إلى تحسن في معدل افتتاح مكاتب البريد بشكل ملحوظ في العامين 2017 و2018 حيث تجاوز عدد المكاتب الجديدة 80 مكتبا في السنة (تم فتح 85 مكتب بريد جديد في عام 2019)، ومن المنتظر أن يتجاوز سقف 4000 مكتب بريدي قبل نهاية سنة 2020، كما يملك بريد الجزائر 28 مكتب بريد متنقل وستصل إلى سبعة وثلاثون (37) مكتب متنقل آخر بعد تسليم ما تبقى من المكاتب البريديـــة المتنقلة، وقد خصصت هذه المكاتب أساسا للمناطق المعزولة خاصة المناطق الحدودية التي لا تتوفر على تغطية بريدية.

[1]– دعبوز سعاد، دور استعمال البطاقة الذهبية لبريد الجزائر للحد من ازمة السيولة، مجلة الحدث للدراسات المالية والاقتصادية، العدد6، 2021، ص 51.

الشكل رقم (3): يوضح تطور إصدار البطاقات الذهبية للدفع الإلكتروني خلال (2016-2018)



المصدر: يحياوي إلهام، المرجع السابق، ص 73.

من خلال المعطيات الموضحة في الشكل نجد السعي التدريجي الذي يبذله بريد الجزائر من ايصال وتوزيع البطاقة الذهبية للدفع الإلكتروني في إطار عصرنة وسائل الدفع والتشجيع على استخدام البطاقة الذهبية لبريد الجزائر، بالرغم من أن هذا النمو يعتبر ضعيف نسبيا إذا ما قورنا بخطة التي وضعها الجزائر للمدى البعيد خلال سنة 2021 والتي تصل إلى توزيع 20 مليون بطاقة ذهبية.

ثانيا: تعريف البطاقة الذهبية

هي بطاقة دفع وسحب صادرة عن بريد الجزائر ومطابقة لمعايير الأمان الدولي EMV (يوروباد، ماستركارد، فيزا) تحمل الرسم البياني لبريد الجزائر، ويمكن لحامل هذه البطاقة أن يجري مختلف العمليات بواسطتها، وأطلقت بريد الجزائر بتاريخ 07 ديسمبر 2016 خدمة الدفع الالكتروني استعمال البطاقة الذهبية، وبذلك أعلنت بداية عهد خدماتي جديد تطبعه رقمنة مختلف الخدمات البريدية، فضلا عن تعميم الخدمات وجعلها في متناول المواطن، وذلك في إطار ترقية ثقافة التجارة الالكترونية والدفع الالكتروني، وكذلك عصرنة وتطوير وسائل الدفع والخدمات المالية البريدية.

وأصبح ممكن لزبائن مؤسسة بريد الجزائر أصحاب الحسابات البريدية الجارية طلب بطاقاتهم النقدية عبر شبكة الانترنيت من خلال ملأ استمارة خاصة بطلب البطاقة الذهبية الموجود في الموقع الالكتروني للمؤسسة عبر فضاء "بريدي نت".[1]

[1]- شقنان محمد، مساهمة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تفعيل وسائل الدفع الالكتروني- دراسة تحليلية لآراء عينة من حاملين البطاقة الذهبية لبريد الجزائر بالأغواط، مجلة الامتياز لبحوث الاقتصاد والادارة، المجلد06، العدد02، 2022، ص 54-55.

المطلب الثاني: خدمات البطاقة الذهبية

بغية تحقيق بريد الجزائر لأهدافه، وجب عليه تقديم أحسن الخدمات، ونظرا للتطور التكنولوجي والرقمي في المجال المصرفي وظهور ما يعرف بالصيرفة الإلكترونية، أطلق حملة البطاقة الذهبية للدفع الإلكتروني، والتي من خلالها يتحصل المواطن على جملة من الخدمات نظرا لتنوع استعمالاتها، والتي نذكرها فيما يلي:

1- على مستوى جميع مكاتب البريد التابعة لبريد الجزائر: يتم سحب الأموال، والاطلاع على رصيد حسابكم الجاري البريدي، تحويل الأموال من حساب إلى حساب.

2- على مستوى أي شباك آلي للبنوك مرتبط بشبكة بريد الجزائر: سحب النقود الاطلاع على رصيد حسابكم الجاري البريدي الاطلاع على الكشف المصغر للعمليات العشر (10) التي تم إجراؤها بواسطة البطاقة الذهبية طباعة كشف الهوية البريدية "RIP"، تقديم طلب التزويد بدفتر صكوك، تحويل مبلغ مالي من حسابكم الجاري البريدي نحو حساب جار بريدي آخر، إعادة شحن شريحة الهاتف النقال بالنسبة لكل المتعاملين (موبيليس جازي وأوريدو)، إدخال أو تغيير رقم هاتفكم النقال.

3- استعمال جميع أجهزة الدفع الإلكتروني "TPE" الموضوعة لدى المتعاملين التجاريين: من خلال دفع ثمن المشتريات تسديد الفواتير، حجز تذاكر الطيران والفنادق، ... إلخ، إلغاء / تعويض أي دفع.

4- استعمال التطبيق الهاتفي "بريدي موب": الاطلاع على رصيد حسابكم الجاري البريدي الاطلاع على الكشف المصغر للعمليات العشر (10) التي تم إجراؤها بواسطة البطاقة الذهبية، تحويل مبلغ مالي من حسابكم الجاري البريدي نحو حساب جار بريدي آخر، تجميد البطاقة الذهبية وإعادة تنشيطها، تحديد الموقع الجغرافي لأي شباك آلي للبنوك تابع لبريد الجزائر على كامل التراب الوطني، الاطلاع على العروض الإشهارية.

5- على المتجر الإلكتروني لبريد الجزائر (بريدي نت): يتم إعادة شحن بطاقة الهاتف النقال، دفع اشتراك الإنترنت ADSL" ، حجز تذاكر الطائرة، الاشتراك في خدمات تطبيق الهاتف النقال بريدي موب، تسديد الفواتير (سونلغاز، الإنترنت، موبيليس ...إلخ).

6- على مستوى مواقع الإنترنت التجارية: يضم القيام بالدفع، الشراء والحجز، مع إمكانية إلغاء، تعويض الشراء.[1]

---

[1]- يحياوي إلهام، دور الرقمنة في ترقية الخدمة العمومية بالجزائر: البطاقة الذهبية نموذجا، مجلة التحليل والاستشراف الاقتصادي، المجلد 03، العدد 01، 2022، ص 74.

الجدول رقم (3): يوضح خدمات التي تقدمها البطاقة الذهبية

السنة	هاتف/ اتصالات	نقل	مصدر فاتورات	خدمة إدارية	خدمات	بيع سلع	رياضة وترفيه	العدد الاجمالي للمعاملات	المبلغ الاجمالي (DZ)
2020[1]	4210284	11350	85676	68395	213175	235	0	4593960	5.423.727.074,80
2021	6.663135	72164	120841	155640	457726	13468	0	7821346	11.176.475.535,6880
2022	7490626	195490	302.273	153957	705114	24169	15295	9048125	18.151.104.423,96
2023	8400869	371317	640485	4.086.659	1055672	51154	708212	15315.354	32.196.672.027,03

المصدر: /https://giemonetique.dz/ar/qui-sommes-nous/activite-paiement-sur-internet

من خلال الجدول تبين لنا أنا بعد انضمام بريد الجزائر الى تجمع النقد الآلي وتحقيق تبادل المعاملات بين البطاقة البيبنكية/الذهبية، والتي أصبحت سارية المفعول، ارتفعت الإحصائيات المبينة أعلاه حيث ارتفع نشاط الدفع الإلكتروني عن طريق البطاقة البيبنكية والبطاقة الذهبية مقارنة بسنة 2020.

الجدول رقم (4): يوضح خدمات التي تقدمها البطاقة الذهبية

مكان الاستعمال	الخدمة المقدمة
عند استعمالها على مستوى المكاتب البريدية	سحب الأموال والاطلاع على الرصيد. وتحويل الأموال من حساب إلى حساب آخر
عند استعمالها عبر الموزعات الآلية للمؤسسة أو عبر أي شباك آلي للبنوك مرتبط بشبكة بريد الجزائر.	سحب الأموال والاطلاع على الرصيد، والاطلاع على كشف مصغر لـ 10 عشرة عمليات الأخيرة التي تم إجراءها بواسطة البطاقة الذهبية، وطلب دفتر الصكوك، وتحويل الأموال من حساب إلى حساب آخر، وشحن شريحة الهاتف (موبيليس، جازي، اوريدو)، وادخال أو تغيير رقم الهاتف النقال
عند استعمالها عبر أجهزة إدخال رقم التعريف الشخصي وأجهزة الدفع الالكتروني (TPE) الموضوعة في مكاتب البريد	سحب الأموال والاطلاع على رصيد الحساب البريدي.
عند استعمالها عبر أجهزة الدفع الالكتروني (TPE) عند التاجر	تسديد قيمة المشتريات أو الخدمات. وتعبئة رصيد الهاتف. وتسديد الفواتير. وحجز تذاكر الطائرة، الفنادق...
عند استعمالها على المتجر الالكتروني لبريد الجزائر على الانترنيت "بريدي نت".	ودفع اشتراك الانترنيت ADSL، وحجز تذاكر الطائرة، وتسديد الفواتير (سونلغاز، الانترنيت، موبيليس...).
عند استعمالها عبر الهاتف النقال باستعمال تطبيق "بريدي موب"	الاطلاع على الرصيد، وتسديد قيمة المشتريات أو الخدمات والاستفادة من خدمة "بريدي باي"، وتسديد فواتير (سونلغاز، موبيليس، اشتراك الانترنيت...)، وتعبئة رصيد الهاتف، وتحويل الأموال من حساب إلى حساب آخر، وتجميد واعادة تنشيط البطاقة الذهبية، وتحديد المواقع الجغرافية للمكاتب البريدية والشبابيك الآلية البنكية التابعة لبريد الجزائر، والسحب من الصراف الآلي من دون بطاقة.

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على موقع Algérie Poste

[1]– بعد انضمام بريد الجزائر الى تجمع النقد الآلي وتحقيق تبادل المعاملات بين البطاقة البيبنكية /الذهبية، التي أصبحت سارية المفعول منذ 05 جانفي 2020 ستشمل الإحصائيات المنشورة من الآن فصاعدا نشاط الدفع الإلكتروني عن طريق البطاقة البيبنكية والبطاقة الذهبية.

المطلب الثالث: خدمة الدفع عن طريق بريدي باي وخدمات بريدي موب

أولا: خدمة الدفع عن طريق بريدي باي

بريد باي هو عبارة عن وسيلة دفع جديدة، عن طريق الهاتف النقّال، من ميزاتها انّها سهلة الاستعمال وغاية في الامان. للعلم فانّ هذه الخدمة مبنيّة على تكنولوجيا تقنية قراءة الرّمز الشريطي ثنائيّ الابعاد. وهي التقنية المعروفة باسم كيو آر. كود QR CODE أي بمعنى رمز الاجابة السريع.

هذا النّوع من طرق الدّفع يتم اجراءه دون ايّ اتصال، اي (بدون بطاقة الذهبيّة وبدون سيولة) بحيث يتمّ اجراء عملية مسح ضوئيّ انطلاقا من تطبيق "بريدي موب" ليتمّ بعدها منح رمز الاجابة السريع للتاجر او يتّولد بموجب اجراء المعاملة المالية. وهو الرّمز الذي يسمح للزّبون بالقيام بعملية تحويل الاموال من حسابه الى حساب التّاجر بكلّ امان وفي وقت فوري.[1]

للاستفادة من خدمة بريد" باي" أو خدمة الدّفع الجوارية من خلال رمز الإجابة السريع الثابت يجب أن تتوفّر في الزبون الشروط التالية:

– أن يكون للزبون البطاقة النقدية لبريد الجزائر.

يجب على الزبون أن يصرّح برقم هاتفه وهذا على مستوى مؤسسة بريد الجزائر. ولتقديم رقم هاتفه ما عليه إلا إدخاله في أي موزع آلي من شبكة الموزعات الآلية لبريد الجزائر.

يجب على الزبون أن يقوم بتحميل وتثبيت تطبيق بريدي موب "على هاتفه الذكي.

1– كيفية الاستفادة من خدمة بريدي باي: عملية الدفع عن طريق الهاتف النقال باستعمال رمز الإجابة السريع عملية جدّ بسيطة تتم بإتباع الخطوات التالية:

– تشغيل التطبيق "بريدي موب.

– اختيار خدمة بريد باي.

– القيام بعمليّة المسح الضوئي لرمز الإجابة الظاهر في شاشة هاتف التاجر.

– إذا كان رمز الإجابة السريع الظاهر في شاشة هاتف التاجر يحتوي على مبلغ ثابت فانّه ليس من الضروري للزبون إدخال المبلغ، وإذا كان الأمر عكس ذلك أي إذا كان رمز الإجابة السريع لا يظهر المبلغ، فانّه يتوجب على الزبون إدخال مبلغ مشترياته.

– الإقرار بقبول المعاملة المالية وهذا من خلال إدخال رمز التأكيد الذي يتم تلقيه من خلال رسالة نصية.

---

[1]– البوابة الحكومية للخدمات العمومية، https://bawabatic.dz/?req=informations&op=detail&id=569، تاريخ الاطلاع عليه: 2024/05/04، على الساعة: 10:15.

– يتم إرسال إشعار بالدفع إلى الزبون من خلال رسالة نصية تظهر على هاتفه الذكي، في حين يتلقى التاجر رسالة نصية تظهر رصيد مبلغ المشتريات.[1]

ثانيا: خدمات بريدي موب:

يعتبر التطبيق الإلكتروني بريدي موب من التطبيقات الإلكترونية التي أطلقتها مؤسسة بريد الجزائر، والذي يمكن تنزيله من متجر بلاي ستور Play stor على الهواتف الذكية، فهو يعد من التقنيات الجديدة التي تمكن من تنفيذ المعاملات المالية المختلفة ومتابعتها عبر الهاتف المحمول، ونتيجة للتطور التكنولوجي لاسيما في ميدان الاتصال كان حتما على قطاع البريد والمواصلات أن يساير هذه التحولات، فترجمة هذه النقلة بصدور القانون رقم 2000- 03 المؤرخ في 05 أوت 2000 الذي يحدد القواعد العامة المتعلقة بالبريد والمواصلات السلكية واللاسلكية والذي يهدف إلى تطوير تقديم خدماته بمواصفات نوعية، في ظروف موضوعية وفي مناخ تنافسي، مع ضمان المصلحة العامة وكذا تحديد الشروط العامة للاستغلال في الميادين المتعلقة بالبريد والمواصلات من طرف المتعاملين بالإضافة إلى تحديد إطار وكيفية ضبط النشاطات ذات الصلة بالبريد والمواصلات السلكية واللاسلكية، وأيضا تحويل على التوالي نشاطات استغلال البريد والمواصلات التي تمارسها وزارة البريد والمواصلات إلى مؤسسة عمومية ذات طابع اقتصادي وتجاري للبريد وإلى متعاملي المواصلات السلكية واللاسلكية يُنشأ وفق التشريع المعمول به.[2]

الخدمات التي يقدمها بريدي موب: [3]

–خدمة تحويل المبالغ المالية من حساب إلى حساب آخر.

– خدمة الاطلاع على الرصيد وكشف على آخر العمليات المستخدمة.

– خدمة تعبئة رصيد الهاتف النقال (موبيليس، جيزي، أوريدو).

– خدمة تعبئة رصيد الأنترنت ADSL.

– خدمة سحب المبالغ المالية من الصراف الآلي دون إظهار البطاقة الذهبية.

– تسيير البطاقة الذهبية والاستفادة من خدماتها.

---

[1]– قيمش خولة، بلعة جويدة، وسائل الدفع الإلكتروني في بريد الجزائر: الواقع والتحديات، Revue Maghrebine Management Des Organisations، المجلد 05، العدد01، 2021، ص 91.

[2]– تاج بشير، قدوسي محمد، مجتمع المعرفة بين واقع الخدمة العمومية الإلكترونية ومتطلبات التحول الرقمي، التطبيق الإلكتروني بريدي موب انموذجا، مجلة المعيار، المجلد06، العدد05، 2022، ص 401.

[3]– عقوني لخضر، بلخيري فاطنة، مساهمة تكنولوجيا التطبيقات الإلكترونية الحديثة في الوقاية من جائحة كورونا COVID19 تطبيق بريد موب لبريد الجزائر نموذجا، مجلة إدارة الأعمال والدراسات الاقتصادية، المجلد 07، العدد02، 2021، ص 156.

خلاصة

نظام الدفع الإلكتروني بالبطاقة الذهبية يُعتبر تقدما حيويا في عالم التجارة والمالية، ويتيح هذا النظام للمستخدمين إجراء المعاملات المالية بسرعة وأمان عبر الإنترنت وفي نقاط البيع، مع توفير راحة وسهولة في الدفع والتبادل، وكما تعتمد البطاقة الذهبية على تقنيات حديثة من التشفير والحماية لضمان سلامة البيانات والمعاملات. وبالنسبة للمستخدمين تتبع وإدارة مصروفاتهم بسهولة، وتحديد الإنفاق بشكل دقيق وفعّال بفضل هذه الابتكارات، يعتبر النظام محركا للتطور الاقتصادي والرقمي، ورمزا للرفاهية العصر الحالي.

الفصل الثاني

دراسة ميدانية على عينة من حاملي البطاقة الذهبية "بريد الجزائر ولاية المسيلة

تمهيد:

بعد التطرق إلى الجزء النظري والذي يتمحور حول الإطار النظري لنظام الدفع الإلكترونية والبطاقة الذهبية، سنحاول في هذا الفصل التطرق إلى الدراسة الميدانية والتي كانت على مستوى بريد الجزائر ولاية المسيلة، حيث سنقوم من خلال هذا الفصل إلى التعريف بالمؤسسة محل الدراسة الميدانية إضافة إلى واقع استخدام البطاقة الذهبية لتفعيل خدمات الدفع الإلكتروني في بريد الجزائر ولاية المسيلة وتحليل النتائج المتوصل اليها والعمل على مناقشتها.

تم تقسيم الفصل إلى ثلاثة مباحث

المبحث الأول: التعريف بالميدان محل الدراسة

المبحث الثاني: الإطار المنهجي للدراسة

المبحث الثالث: تحليل البيانات واختبار الفرضيات ومناقشتها

المبحث الأول: التعريف بالميدان محل الدراسة

يحتل قطاع البريد والمواصلات مكانة هامة في كل من المجال الاقتصادي والاجتماعي حيث شهد عدة إصلاحات نتج عنها إنشاء مؤسسة عمومية ذات طابع صناعي وتجاري تسمح ببناء دولة عصرية وبتقديم خدمات متطورة للمجتمع تسمى ببريد الجزائر.

المطلب الأول: تعريف بمؤسسة بريد الجزائر.

نشأت مؤسسة بريد الجزائر نتيجة لعدة إصلاحات شملت إعادة هيكلة قطاع البريد والمواصلات، بحيث أعطت الدولة بذلك حرية التصرف الكاملة لهذا المتعامل الاقتصادي للمشاركة في النمو الاقتصادي والاجتماعي للدولة (ALGERIE POSTE):

مؤسسة بريد الجزائر هي "مؤسسة عمومية ذات طابع صناعي و تجاري (EPIC) منبثقة من إعادة تنظيم وزارة البريد والمواصلات سابقا ، و التي أصبحت اليوم تعرف باسم وزارة البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية و التكنولوجيات والرقمنة في إطار عصرنة قطاع البريد وفقا للقانون رقم 03-2000 بتاريخ 05 أوت 2000 ، والمعدل للقواعد العامة والمتعلقة بالبريد والمواصلات والمرسوم التنفيذي رقم 02/43

الصادر بتاريخ 14 جانفي 2002 والحامل لتأسيس مؤسسة بريد الجزائر في ظرف ازدادت وتنوعت فيه طلبات الزبون والتقدم الذي عرفته التكنولوجيا المعلوماتية، فلقد شرعت مؤسسة بريد الجزائر في تطبيق سياسة العصرنة التقنية المبنية على أسس استعمال التكنولوجيات الحديثة، التي تفتح مجالا معتبرا لغرض إحداث التطور الفعلي على كافة الأصعدة".

تتكون مؤسسة بريد الجزائر من 50 مديرية ولائية وأكثر من 3483 مكتب بريدي ويشتغل ضمن هذه المؤسسة حوالي 35000 عامل على المستوى الوطني.

نشأة مؤسسة بريد الجزائر

كانت مؤسسة بريد الجزائر تسير وفق أحكام الأمر رقم 75-89 المؤرخ في 30 ديسمبر 1975 والمتضمنة قانون البريد والمواصلات، الذي يجعل من قطاع البريد والمواصلات مؤسسة واحدة، عمومية ذات طابع صناعي وتجاري تحت إشراف وزارة البريد والمواصلات، حيث تتمتع بميزانية ملحقة ويخضع تنفيذها إلى قواعد المحاسبة العمومية وتتمتع أيضا في استغلالها لمختلف نشطات البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية وفق آل مادة 1و المادة 39 على التوالي من ذات القانون.

و نتيجة للتطور التكنولوجي لاسيما في ميدان الاتصال، كان حتما على قطاع البريد والمواصلات أن يساير هذه التحولات، فترجمة هذه النقلة بصدور القانون رقم 2000- 03 المؤرخ في 05 أوت 2000

الذي يحدد القواعد العامة المتعلقة بالبريد والمواصلات السلكية و اللاسلكية و الذي يهدف إلى: ا – تطوير وتقديم خدمات البريد والمواصلات بمواصفات نوعية، في ظروف موضوعية وفي مناخ تنافسي، مع ضمان المصلحة العامة؛

– تحديد الشروط العامة للاستغلال في الميادين المتعلقة بالبريد و المواصلات من طرف المتعاملين

– تحديد إطار وكيفية ضبط النشاطات ذات الصلة بالبريد و المواصلات السلكية واللاسلكية؛

– تحويل على التوالي نشاطات استغلال البريد والمواصلات التي تمارسها وزارة البريد والمواصلات إلى مؤسسة عمومية ذات طابع اقتصادي و تجاري للبريد و إلى متعاملي المواصلات السلكية واللاسلكية ينشأ وفق التشريع المعمول به.

و تنفيذا لمحتويات هذا القانون صدرت المراسيم التنفيذية لتحديد مجالات النشاط لكل متعامل ومراسيم تنفيذية أخرى لإنشاء وتنظيم نشاط هؤلاء المتعاملين.

– يتصف القطاع كذلك بمعدل نمو سريع قد نقول أنه نوعي أكثر مما هو كتي في الدول المتطورة على ما هو الحال في الدول الأقل تطورا كالجزائر، ولكن العولمة التي جعلت العالم قرية صغيرة غيرت بعض المفاهيم التي كانت سائدة فلهذا نجد بلادنا تحاول مواكبة الركب الحضاري بالتحسيس و محاولة | الاندماج مع فتح السوق على مصراعيه لاستدراك الوضع و تقديم خدمة ذات نوعية تمكنها من البقاء أمام المتنافسين فالبقاء الآن للأحسن و الأقوى. – تحقيق الأرباح ليس محظورا في هذا القطاع فهو لا يتنافى مع مقاصده ، ولكن وجود الربحية في نشاطه لا ينفي تطبيق منطق المصلحة العامة ولا يكون هناك تناقض. – يتميز قطاع البريد و المواصلات كذلك بارتفاع معدل رأس المال و حسب ما جاء به قانون HUNTLY (1) الذي ينص على أن قيمة رأس المال المستثمر على تجهيزات المواصلات هو مساوي حوالي 3 مرات لقيمة الدخل السنوي الصافي للمؤسسة (أي رقم الأعمال) و هذا للمهمة الموكلة لهذا القطاع و أهميته في إنعاش الاقتصاد الوطني.

ضخامة الكتلة الضرورية للاستثمارات وإعداد التجهيزات ويصل هذا المعدل في الجزائر إلى 0.6 % من PIB بينما في الدول المتقدمة يصل إلى حوالي 1% من PIB رغم أهمية الاستثمار في هذا المجال.

من خلال هذه المميزات التي يتصف بها قطاع البريد والمواصلات تتجلى أهميته ودوره الفعال الذي يحققه في النشاط الاجتماعي والاقتصادي، وكذا السياسي وحتى الثقافي في الجزائر وفي كل البلدان.

فهو وسيلة عمل ضرورية لا يمكن الاستغناء عنها لمدى الحاجة للاتصال والتبادل فهو يقلص المسافات ويختصر الأرقام بفضل نقل المعلومات والأخبار وتحويل الأموال والأشياء الأخرى.

ومن هنا تظهر جليا الحاجة إلى هذا القطاع في تطوير وإنعاش الاقتصاد الوطني وتحسين الوضع الاجتماعي والسياسي فهذا ما يجعلنا نقول بأن تنمية القطاع " شرط ضروري وأساسي لتطور الجزائر".

- أهداف قطاع البريد والمواصلات

إن قطاع البريد والمواصلات كما رأينا من خلال العناصر السابقة قطاع لا يقل أهمية عن القطاعات الاستراتيجية الأخرى فهو يسعى إلى تقديم خدماته إلى الزبائن في أحسن صورة ممكنة وله أهداف مسطرة يعمل على تحقيقها يمكن تقسيمها إلى صنفين:

- أهداف اقتصادية.
- أهداف اجتماعية.

- **الأهداف الاقتصادية**

من الأدوار المهمة التي يلعبها هذا القطاع على المستوى الاقتصادي هو مساهمته بفعالية في إدماج اقتصاديات المناطق المعزولة في الاقتصاد الوطني وذلك بفضل قدرته الهائلة في الربط بين مختلف جهات الوطن الأمر الذي يسهل عملية نقل الأخبار والمعلومات الاقتصادية عن الأسواق والمعاملات التجارية، وتظهر أهميته خاصة في التصنيع والمبادلات التجارية فهي تساعد تجار الجملة على معرفة المواقع الجغرافية وبالتالي تسهل عليهم تحديد الخطة التي يعملون بها لتوزيع المنتوج

وكما لا ننسى أهمية الهاتف وطرق الاتصال الأخرى (الفاكس، التلكس، والتلغراف) للمؤسسات الاقتصادية و الاجتماعية و للقطاع السياحي كذلك... الخ من تسهيل نقل المعلومة في الوقت المناسب وللشخص المناسب و بالتالي تعمل على تطوير إيرادات المؤسسات و إنعاش الاقتصاد الوطني.

ويساهم كذلك في التوازن وفي النمو الاقتصادي وتحقيق الرفاهية وإزالة الفوارق وتحقيق المساواة في تقديم الخدمات بين مختلف المناطق في الوطن الواحد فتتطور المؤسسات بتلك المناطق وترتفع إيرادات الدولة.

- **الأهداف الاجتماعية:**

على المستوى الاجتماعي تكمن مساهمة القطاع في تحسين نوعية الحياة بتسهيل الاتصال بين الأقارب و الأحباب و تبادل الطرود البريدية (ألبسة ، هدايا ، أدوية، .... وثائق الخ) في المناسبات والأعياد وهي لا تقل أهمية عن الهاتف فقد ينقذ حياة إنسان عن طريق الالتزام الجيد بإرسال البعائث البريدية والرسائل في الوقت المناسب وذلك في داخل الوطن وإلى خارجه إلى معظم أنحاء العالم، ويسمح كذلك بتوطيد العلاقة بين المتعاملين الاقتصاديين والزبائن، ويساعد في الحصول على الخدمات المستعجلة وتقليص العزلة على المناطق النائية وبالتالي يخلق نوع من الرفاهية للأفراد.

ولا ننسى كذلك مدى مساهمته في الأوقات الصعبة كالكوارث الطبيعية مثلا: الزلازل والحرائق ... الخ وضمانه للأمن الاجتماعي و الاقتصادي باستخدام الهاتف و التلغراف ... إلخ لاتخاذ القرارات المهمة و المستعجلة في الوقت المناسب و المكان المناسب.

بعدما رأينا في المبحث الأول تشخيص قطاع البريد والمواصلات بصفة عامة سنحاول من خلال المبحث الموالي معرفة المراحل التي تم فيها إدراج وتطور تطبيق التسويق في قطاع البريد والمواصلات في الجزائر.

أما المراسيم التنفيذية المنظمة لنشاطات المتعاملين نذكر فيما يلي :

أ- المرسوم التنفيذي رقم 01-417 المؤرخ في 20 ديسمبر 2001 : و يهدف إلى منع ترخيص انتقالي إلى متعامل يسمى "اتصالات الجزائر " كشركة مساهمة من أجل إقامة و استغلال شبكات عمومية للموصلات السلكية واللاسلكية.

ب- المرسوم التنفيذي 01-418 المؤرخ في 20 ديسمبر 2001 : و يهدف إلى تحديد نظام الاستغلال المطبق على كل خدمة من خدمات البريد. فبموجب هذا المرسوم أخضعت خدمات البريد، الحولات البريدية، الصكوك البريدية، إصدار الطوابع البريدية و كل علامات التخليص للخدمات البريدية إلى نظام التخليص للخدمات البريدية إلى نظام تخصيص (regime d'exclusivité)، أما إستغلال أو توفير خدمات البريد الدولي السريع فأخضع لنظام (regime d'autorisation) وأخيرا أخضعت الخدمات البريدية الأخرى إلى نظام التصريح البسيط. أما المراسيم المعلقة بالإنشاء نذكر:

ج- المرسوم التنفيذي رقم 43-2002 المؤرخ في 14 جانفي 2002: و المتضمن إنشاء مؤسسة "بريد الجزائر".

تقع المؤسسة بريد الجزائر الأم في باب الزوار على بعد 20 كيلومتر من الجزائر العاصمة، بمحاذاة المطار الدولي "هواري بومدين"

المطلب الثاني: الوحدة الولائية لبريد الجزائر بالمسيلة واهم خدماته.

نشأت مؤسسة بريد مسيلة م ر 1974 وهي مؤسسة عمومية ذات طابع تجاري خدماتي ونتيجة إصلاحات التي قامت بها الجزائر أعطيت لها تسمية بريد الجزائر ونظرا لحجم خدماتها المقدمة صنفت بخارج درجة، حيث تعد من المكاتب البريدية كاملة الخدمات على مستوى الوحدة البريدية بولاية مسيلة تحوي المؤسسة على 50 موظف.

1. الوحدة الولائية لبريد الجزائر بالمسيلة:

هي واحدة من بين الوحدات الولائية للبريد الجزائر على المستوى الوطني ومن مهامها تسيير مصالح البريد عبر الولاية وتجسيد المخططات المحددة من طرف المديرية العامة لتطوير القطاع، كما تتكون من المصالح الأساسية التالية:

- مصلحة المديرية الفرعية للموارد البشرية والوسائل العامة؛
- مصلحة المحاسبة والميزانية؛
- مصلحة استثمار الخدمات البريدية والمالية وخدمات أخرى؛

2. أهم خدمات بريد الجزائر بالمسيلة:

- كشف رصيد الحساب البريدي الجاري عبر الخدمة الصوتية أو انترنت؛
- معالجة عملية الادخار CNEP بشكل آني؛
- معالجة البريد في مختلف أطواره بالعالم الآلي؛
- تزويد أصحاب الحسابات البريدية ببطاقات السحب الالكترونية والشروع في استعمال النموذج الموحد لإجراء العمليات التي ستسمح مستقبلا بإلغاء الصك البريدي القديم وقد شرعت مؤسسة بريد الجزائر في تزويد كل أصحاب الحسابات بهذه البطاقات والمقدر عددهم أكثر من 10000000 زبون.

- **مهام مؤسسة بريد الجزائر:**

لها مهام تجارية وخدمة عامة منها:

- نقل المراسلات الشخصية والرسمية
- إرسال المراسلات التلغرافية.
- إصدار وأداء الحوالات.
- مسك الحسابات البريدية الجارية.
- حيث تمتلك مؤسسة بريد الجزائر جملة من المؤهلات التي تساعدها على أداء هذه المهام منها:

✓ تنظيم مركزي ومحلي محكم بإمكانه الرد على احتياجات الزبائن.
✓ اتفاقية جماعية من شأنها تحسين وتحفيز المردود الفردي والإبداعي.
✓ الحرية في تحديد تسعيرة الخدمات ذات القيمة المضافة والمفتوحة على أبواب المنافسة.
✓ الاستقلالية في التسيير.

- **أهمية البريد وأهم هذه الخدمات**

– بيع الطوابع البريدية و الجبائية .

– نقل الرسائل والطرود.

– ارسال وتسليم الأموال والنقود.

– خدمات البرق والفاكس.

– تطوير شبكة الإتصال اللاسلكية والسلكية للبريد والمواصلات اهمية كبيرة في الحياة الاجتماعية والثقافية والإقتصادية منها

– تسهيل الإتصال داخل وخارج الوطن، فك عزلة المجتمع.

– تساعد المؤسسات الغدارية والتعليمية بتبادل الوثائق.

– تسهيل عملية البيع والشراء والإقتصاد داخل وخارج الوطن، ينمي العلاقات الإجتماعية بين الفرد والمجتمع والدول.

– كشف رصيد الحساب البريدي الجاري عبر الخدمة الصوتية أو الإنترنت.

– التصوير الرقمي لتوقيعات مالكي حسابات البريد الجاري لتمكينهم بشكل جزئي أو كلي من سحب رصيدهم لدى أي مركز بريدي مجهز بنظام الإعلام الآلي.

– معالجة عمليات الادخار (CNEP) بشكل آني (CNEP en Temps réel)

– معالجة البريد في مختلف أطواره بالإعلام الآلي (Systeme IPS).

– تزويد أصحاب الحسابات البريدية ببطاقات السحب الإلكترونية والشروع في استعمال النموذج الموحد لإجراء العمليات التي ستسمح مستقبلا بإلغاء الصك البريدي القديم، وقد شرعت مؤسسة بريد الجزائر في تزويد كل أصحاب الحسابات بهذه البطاقة والمقدر عددهم أكثر من 10.000.000 زبون.

– خدمة جديدة حوالتيك لمن لا يملك حساب بريدي.

– خدمة جديدة أمانتيك توصيل السلع والمنتجات إلى غاية باب المنزل (التسويق الالكتروني).

- **نشاطات بريد الجزائر:**

تتمثل العناصر الرئيسية في حقيبة نشاطات مؤسسة بريد الجزائر فيما يلي:

– البعائث.

– البريد السريع (EMS).

– الطرود البريدية.

– الخدمات المالية البريدية (الصكوك البريدية، الحوالات الادخار، المعاشات ...) كل المكاتب البريدية موصولة بجهاز الإعلام الآلي لتمكينهم من تقديم خدمة آنية وموحدة لمختلف أصناف الزبائن ومنها:

- ✓ السحب أو الإيداع على الحساب الجاري البريدي أو حساب الادخار.
- ✓ التحويل الالكتروني للأموال.
- ✓ الجمع والتوزيع والتتبع الالكتروني للبريد السريع (EMS).
- ✓ الاقتطاع من الحسابات.

- **أهم أدوار مؤسسة بريد الجزائر:**

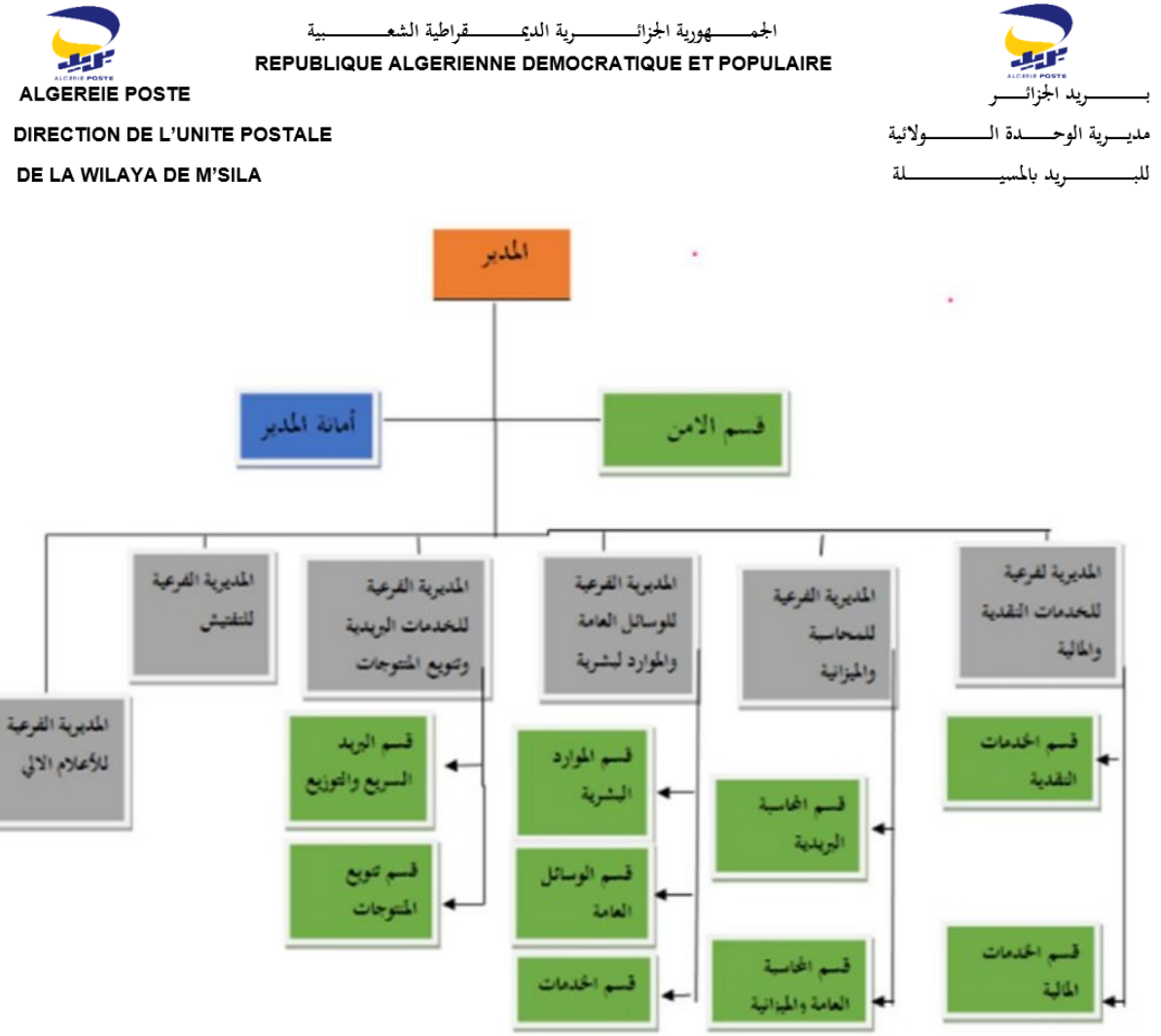
- إصدار الطوابع البريدية وغيرها من علامات المخالصة وقيم البريد الائتمانية الأخرى.
- النشاطات المتعلقة بنظام الاستغلال العصري المطبق على الرسائل البريدية التي لا يتجاوز وزنها على التوالي 250غ لسنة 2006 و50غ لسنة 2008 (المرسوم 03/397 المؤرخ في 06 ديسمبر 2004) والخدمات المالية البريدية.
- كل الخدمات الأخرى المتعلقة بجمع ونقل وتوزيع الطرود والسلع.
- جمع الأموال لفائدة المديرية العامة للصندوق الوطني للتوفير والاحتياط .
- جمع رؤوس الأموال لدى مصالح الصكوك البريدية.
- إصدار وتسديد قيم الحوالات البريدية.
- تسديد المعاشات.
- تسديد المنح الجزافية وتعويضات المصلحة العامة لفائدة وزارة العمل والحماية الاجتماعية.
- بيع قسيمة السيارات.

المطلب الثالث: الهيكل التنظيمي لبريد الجزائر بالمسيلة

هي مديرية من بين 50 مديرية ولائية للبريد على مستوى الوطن، ومن مهامها تسيير المصالح البريدية عبر الولاية وتجسيد المخططات المحددة من طرف المديرية العامة لتطوير القطاع كما تتكون من المصالح الأساسية التالية:

- المدير.
- قسم الأمن.
- أمانة المدير.
- المصلحة المالية والنقدية.
- مصلحة الإدارة العامة والوسائل.
- مصلحة الاستثمار البريدي.
- مصلحة المحاسبة.

- مصلحة الإعلام الآلي.
- خلية التفتيش.



الشكل رقم (4): يوضح الهيكل التنظيمي للوحدة الولائية لبريد الجزائر ولاية المسيلة

- **خلية التفتيش:**

تتكون من مسؤول الخلية وعدد من المفتشين والمفتشين الرئيسيين، لهم مهام رئيسية منها:

- مراقبة وتفتيش المصالح البريدية (مكاتب ومختلف المصالح الأخرى).
- القيام بدراسة تنظيم المصالح والمستخدمين بالإضافة إلى القيام بالتحقيقات على مستوى جميع المصالح والمكاتب البريدية.
- القيام والإشراف على عملية التنصيب وإنهاء مهام قباضة البريد ومختلف المصالح الأخرى.
- السهر على ضمان السير الحسن لمختلف المصالح البريدية والعمل على تحسين أداء مختلف المصالح.

- العمل على تحسين مردودية الموظفين.
- القيام بمراقبة مختلف الوسائل والظروف الأمنية المتوفرة بمكاتب البريد.
- السهر على الاستغلال العقلاني لوسائل العمل المتوفرة.
- المفتش الرئيسي يعد الممثل الشخصي للمدير الولائي للبريد لدى جميع المكاتب والمصالح البريدية كما يعتبر المفتش بمثابة الأذن والعين الساهرة للمدير الولائي للبريد.

- **المصلحة المالية النقدية:**

من مهامها تنظيم وتسير المكاتب البريدية عبر تراب الولاية والمراقبة المالية والخدمات المقدمة.

- **أقسام المصلحة: تتكون من:**

1. مكتب المالية.

وتشرف على مسك ومراقبة محاسبة المكاتب البريدية، والسهر على السير الحسن لكل العمليات المالية على مستوى مكاتب ولاية المسيلة، كما تعمل المصلحة المالية على حل والنظر في كل شكاوى المواطنين مثل الصكوك البريدية (CCP)، الحوالات البريدية (Les mandates) ، الموزعات الآلية للأوراق النقدية (DAB)، الشبابيك الالية النقدية GAB.

الصكوك البريدية (Carnet de Cheques CCP) :

لكل مواطن الحق في فتح حساب جاري وهذا بمجرد تقدمه إلى أي مكتب بريد، ولكن بشرط أن يكون مرفوقا بنسخة من بطاقة التعريف الوطنية وشهادة عمل أو شهادة مدرسية وهذا بعد ملئه للوثائق المقدمة له من طرف وكيل الشباك حيث يقوم هذا الوكيل بفحصها أولا ثم يسلم له وصل الإيداع.

وبعدما يقوم هذا الوكيل بإصدار تلك المعلومات إلى مركز الصكوك البريدية، يفتح له مباشرة دفتر حساب خاص به ويحتوي هذا الدفتر على اسم الطالب الزبون ورقم حسابه البريدي الشخصي ثم تقوم هذه المصلحة بإصدار دفتر الصكوك البريدية (Carnet de Cheques) إلى المكتب البريدي القريب من مقر سكن الطالب أو الزبون حيث يقوم الوكيل بالمكتب البريدي باستدعاء هذا الشخص من أجل تسليمه دفتر الصكوك (Carnet de Cheques) مقابل تقديم هويته وإمضائه على تسلمه للدفتر.

2. مكتب النقدية

متابعة طلب البطاقات المغناطيسية

- بيان حول سير الموزع الآلي للأموال GAB
- معالجة شكاوى المواطنين في حالة ضيع المبالغ المالية من الشبابيك الالية النقدية GAB.

- **مصلحة المحاسبة**

1 مكتب المحاسبة:

تحويل الأموال: تحول هذه الأموال من مكاتب رئيسية إلى مكاتب ثانوية ويقوم بهذه العملية القابض الرئيسي الذي يقيم بمدينة المسيلة حيث يتم الاتصال به عبر الهاتف مساءا من جميع المصالح البريدية الموجودة عبر تراب الولاية من أجل طلب المبلغ وذلك لتسديد العمليات اليومية التي تقوم بها كل مكاتب الولاية، وكذا تزويد المكاتب البريدية بالأموال.

كما يقوم هذا المكتب بمتابعة كل الوثائق الحسابية القادمة من طرف كل المكاتب البريدية وهذا كل نهاية الشهر نذكر من بينما لائحة 1104 وتشتمل هذه اللائحة على مداخل ومخارج المكاتب البريدية المنتشرة عبر تراب الولاية وهذا من بداية الشهر إلى نهايته،

- **مصلحة الإدارة العامة والوسائل**

تتكون هذه المصلحة من عدة مكاتب هامة هي:

- مكتب المستخدمين (تسيير الموارد البشرية)،
- مكتب البناء.
- مركز الصيانة وحفظ البنايات (CEMB)،
- مكتب النقل،

- **مصلحة الاستثمار البريدي:**

1-مكتب الاستثمار البريدي:

- الطرود البريدية (Les Colis Postaux) الأكياس البريدية.
- منح رخصة خاصة ببيع الطوابع البريدية في الأكشاك.
- التوقيت لفتح وغلق المكاتب البريدية (التوقيت الصيفي والشتوي).
- توزيع الرسائل، الأرشيف.
- معالجة شكاوى المواطنين.
- دراسة ميدانية في حالة فتح مكتب بريدي جديد.
- متابعة ترحيل البريد والطرود.

2-مكتب نقل وتوزيع البريد السريع EMS:

- متابعة نقل إرساليات البريد السريع إلكترونيا.
- مراقبة جودة المكاتب البريدية.
- الاشراف على متابعة نقل وتوزيع البريد.

- تحرير فواتير الخاصة بالتلغراف.
- الاشراف على خدمة البريد السريع.
- منح رخصة لممارسة كاتب عمومي على مستوى المكاتب البريدية.
- خدمة أمانتيك خدمة جديدة تتمثل في توصيل السلع والمنتوجات إلى باب المنزل.

- **المجال البشري:**

يتمثل المجتمع الأصلي لهذه الدراسة في عمال و موظفي مؤسسة بريد الجزائر – بالمديرية الولائية مسيلة – وقد بلغ عدد الموظفين على مستوى ولاية المسيلة 547 موظف، موزعين على مختلف المكاتب والمستويات الوظيفية، اشتملت منهم المديرية الرئيسية بالمسيلة على 45 موظف إداري.

- **مهام المؤسسة:**

للمؤسسة عديد من المهام يمكن إيجازها في ما يلي:

- باعتبارها مؤسسة تقدم خدمة عمومية فهي تعمل على توفير للمجتمع أحسن الخدمات وبأقل التكاليف؛
- باعتبار مؤسسة ذات طابع صناعي وتجاري فيجيب أن تعمل على تخطيط، ترقية، تنميتها وتقليص تكاليفها للحصول على نتائج إيجابية لمتابعة تطورها؛
- تلعب دور محرك للاقتصاد الوطني من خلال مضاعفة الجهود في مجال البحث وتطوير الإستثمار؛
- استغلال كل النشطات المدرجة تحت نظام التخصيص أو الحصر حسب المادة 63 من القانون 2003 بخصوص بريد الرسائل بكل أشكاله في النظام الداخلي وفي علاقتها مع الخارج؛
- القيام بكل النشاطات الملحقة والتي لها علاقة بالنشاط الرئيسي سواء تعلق الأمر بالنشاطات المرتبطة ببريد الرسائل، الطرود البردية والمصالح المالية البريدية بما في ذلك مصلحة التوفير؛
- القيام بكل النشاطات الموكلة إليها لصالح الخزينة العمومية؛
- إنشاء وخلق هيئات وهياكل تتماشى مع نشاطاتها وأهدافها على مستوى كل التراب الوطني مع توفير كل الوسائل الضرورية لتأمين الاستغلال وصيانة كل الهياكل القاعدية الموجودة تحت تصرفها؛
- صياغة المخططات الرئيسية لتطوير مختلف الهياكل المرتبطة بنشاطها؛
- صياغة والإشراف على السياسة التجارية تماشيا مع عقد نجاعة المصادق عليه بقرار من الوزير المكلف بالبريد؛
- الإشراف على تنفيذ سياسة الخدمة الدولية في إطار السياسة القطاعية وفي إطار التنظيمات الجاري بها العمل وفق دفتر الأعباء الممضي مع سلطة الضبط للبريد.

- **البنية الهيكلية لبريد الجزائر**

تحتوي بريد الجزائر على هيكل تنظيمي يسمح لها بالإنتشار والتواجد في كل النقاط عبر القطر الجزائري وبهذا فقد بنت المؤسسة هيكلها على ثلاث مستويات:

- المديرية العامة والهياكل المركزية وتسهر على الإشراف العام وتسيير المؤسسة على المستوى المركزي؛
- المديريات الإقليمية والتي تسهر على تسير المؤسسة على مستوى جهوي؛
- الوحدات الولائية وتضطلع بمهام الإستغلال على المستوى الولائي.

المبحث الثاني: الإطار المنهجي للدراسة

إن تحديد الإطار المنهجي للدراسة هو خطوة أساسية للبدء في الجانب التطبيقي وذلك بعد تحديد مجتمع الدراسة الذي يتلاءم مع موضوع البحث بمختلف أبعاده ويستجيب لمتطلبات وأدوات جمع البيانات بشكل ايجابي، ويتضمن هذا المبحث وصفا للإجراءات التي اتبعت لغرض تحقيق أهداف الدراسة، من خلال وصف منهج الدراسة، أداتها، مجتمعها وعينتها، وصدق أداة الدراسة وثباتها.

المطلب الأول: منهج الدراسة، مجتمعها، وعينتها:

سنقوم في هذا المطلب بتقديم منهج الدراسة، كما سنتطرق إلى توضيح مجتمع وعينة الدراسة وأداتها.

1- منهج الدراسة

كل دراسة تستدعي منهجا ملائما لها، والمنهج هو:" مجموعة من الأساليب والمداخل المتعددة التي تستعمل لغرض جمع البيانات والوصول من خلالها إلى تفسيرات أو نتائج".

وتماشيا مع أهداف وإشكالية الدراسة ولإثبات فرضيات البحث لابد من إتباع منهج علمي يخلق انسجام بين فرضيات البحث وعملية إثباتها ميدانيا، حيث اعتمدنا في دراستنا على المنهج الوصفي التحليلي، ودراسة الحالة كجزء منه، وفيما يلي شرح مختصر لهذه المناهج.[1]

1-1- المنهج الوصفي التحليلي:

تم الاستعانة بالمنهج الوصفي التحليلي، والذي يعرف بأنه" طريقة لوصف الظاهرة المدروسة وتصويرها عن طريق جمع المعلومات المقننة عن المشكلة وتصنيفها وتحليلها وإخضاعها للدراسة الدقيقة.[2]

تم استخدامنا لهذا المنهج لأنه يتناسب وطبيعة دراستنا، كونه لا يقتصر فقط على جمع البيانات لظاهرة معينة، بل يتناول تحليل هذه الظاهرة ورصدها، حيث نقوم بجمع البيانات والمعلومات عن الظاهرة ونهتم بوصفها وصفا تفسيرا دقيقا من خلال البيانات المجمعة والمتوفرة، ومعبرين عنها تعبيرا كيفيا وكما سواء بفقرات أو في شكل رسوم بيانية أو في جداول رقمية وصفية.

---

[1]- لويس كوهين، (ترجمة كوثر حسين كوجيك): مناهج البحث العلمي في العلوم الاجتماعية والتربوية، ط1، القاهرة، مصر، دار العربة للنشر، سنة 1990، ص62.

[2]- عمار بوحوش، وآخرون، مناهج البحث العلمي وطرق إعداد البحوث، ديوان المطبوعات الجامعية، بن عكنون، الجزائر 2000، ص 32.

فالتعبير الكيفي يصف الظاهرة ويوضح خصائصها، أما التعبير الكمي يقدم وصف رقمي ملموس يوضح مقدار هذه الظاهرة وحجمها.

وبناء على منطلقات هذا المنهج قمنا كمرحلة أولى بجمع بيانات كافية ودقيقة عن الموضوع في ميدان الدراسة بالاعتماد على طرق جمع البيانات المستخدمة في البحث كالاستبيان، ثم قمنا بتسجيلها وترتيبها بعدها قمنا بتحليل ما تم جمعه من البيانات بطريقة موضوعية كخطوة ثانية ثم استنتاج **واقع إستخدام البطاقة الذهبية كأداة لتفعيل خدمات الدفع الإلكتروني** وذلك بالاعتماد على توجهات وأراء عينة الدراسة.

1-2- دراسة الحالة:

اعتمدنا على دراسة حالة كجزء من المنهج الوصفي التحليلي لأهمية ذلك في الدراسات الميدانية، حيث قمنا بجمع المعلومات والبيانات والحقائق والآراء المختلفة التي من شأنها أن تعطينا وصفا شاملا للظاهرة من حيث متغيراتها وكذلك مسبباتها، وفروض حلها واستخدام الأدوات المناسبة لغرض تحليل البيانات.

2- مجتمع وعينة الدراسة.

2-1- مجتمع الدراسة

يعرف مجتمع الدراسة بأنه: " جميع المفردات التي تتوافر فيها خصائص المطلوب دراستها".[1]

ويعرف مجتمع الدراسة بأنه: "جميع المفردات التي تمثل الظاهرة موضوع البحث، وتشترك في صفة معينة أو أكثر المطلوب جمع البيانات حولها" [2]

يعرف أيضا بأنه:" عبارة عن جميع الوحدات أو الأفراد أو المشاهدات أو الحالات التي تشترك في صفة أو مجموعة من الصفات تميزها عن غيرها ويرغب الباحث في تعميم النتائج المتوصل إليها".[3]

وبالتالي فإن مجتمع هذه الدراسة يتمثل في حاملي البطاقة الذهبية.

---

[1]- مام عواطف، مطبوعة جامعية في مساق حلقة البحث، المستوى الثانية ماستر توجيه وإرشاد، قسم علم النفس وعلوم التربية بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية – جامعة محمد بوضياف مسيلة- ، السنة الجامعية 2016-2017، ص 40

[2]- بعيطيش شعبان، اثر التسويق بالعلاقات في تحقيق الميزة التنافسية للمؤسسة الصناعية الجزائرية، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه علوم في علوم التسيير، جامعة محمد بوضياف – المسيلة-، السنة الجامعية 2015-2016، ص 186.

[3]- خليفي رزيقة، شيقارة هجيرة: منهجية تحديد نوع وحجم العينة في البحوث العلمية، مجلة المعارف علمية دولية محكمة، تصدر عن جامعة بويرة، العدد 23 (ديسمبر 2017)، ص 280-294.

2-2- عينة الدراسة

في العينة يمكن الاكتفاء بعدد معين من وحدات المجتمع، ودراستهم وعند التوصل إلى نتائج يمكن تعميم هذه النتائج على جميع أفراد المجتمع، وباختصار فان العينة هي عبارة عن جزء أو قسم من المجتمع الدراسة.[1]

مفهوم العينة على أنها: " مجموعة جزئية من المجتمع لها نفس خصائصه الأصلية التي تنتمي إليه ويكون الغرض منها الحصول على معلومات مرتبطة بالمجتمع عن طريق اختيار عدد من الأشخاص للدراسة يمثلون ذلك المجتمع حيث تبدأ أية دراسة إحصائية بجمع البيانات الخام المتوفرة بإحدى الطرق"[2]

المطلب الثاني: مصادر وأساليب جمع البيانات والمعلومات، أداة الدراسة

1- مصادر جمع البيانات: تم الحصول على البيانات المتعلقة بالدراسة من خلال مصدرين:

1-1- المصادر الرئيسية: تم الحصول على البيانات من خلال تصميم استمارة وتوزيعها على عينة من المجتمع البحث، ومن تم تفريغها وتحليلها باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية الاجتماعية وباستخدام الاختبارات الإحصائية المناسبة بهدف الوصول إلى دلالات ذات قيمة، ومؤشرات تدعم موضوع الدراسة.

1-2- المصادر الثانوية: تم الحصول على المعطيات من خلال الرسائل الجامعية والمقالات والتقارير المتعلقة بالموضوع قيد البحث والدراسة، سواء بشكل مباشر أو غير مباشر، والهدف من خلال اللجوء للمصادر الثانوية في هذا البحث هو التعرف على الأسس والطرق العلمية السليمة في كتابة الدراسات، وكذلك اخذ صور عام عن المستجدات التي حدثت وتحدث في مجال هذا البحث.

2- أداة الدراسة

في دراستنا ولقياس متغيرات الدراسة فإنه تم الاعتماد على أداة الاستبيان الاستطلاع آراء الأفراد المستجوبين في المؤسسة محل الدراسة الميدانية وفيما يلي شرح خطوات تصميم الاستبيان وكذا سلم القياس:

---

[1]- مصطفى طويطي: التحليل الإحصائي لبيانات الاستبيان - تطبيقات عملية على برنامج excel- الجزء الأول، النشر الجامعي الجديد، تلمسان، الجزائر 2018، ص 19.

[2]- سامية يغني، مديني عثمان، العينة في المجتمع الإحصائي كمدخل ضابط لدقة نتائج البحوث الأكاديمية، مجلة اقتصاد المال والأعمال، المجلد 04، العدد 01، جامعة الشهيد حمه الأخضر بالوادي، الجزائر، 2019، ص 231-240،.

2-1- تصميم الاستبيان: يعتبر الاستبيان" الأداة الأكثر استخداما في البحوث الاجتماعية والإنسانية، إذ يعتبر وسيلة لجمع البيانات من خلال ما يتضمنه من مجموعة من الأسئلة أو العبارات ويطلب من المستجوبين الإجابة عليها ويتم توزيع الاستبيان باليد."[1].

وتم إعداد استبيان بشكل يساعد على جمع البيانات وتصميمه باعتماد ما تم تناوله في الجانب النظري وأيضا ما تم تطرق إليه في الدراسات السابقة وأيضا وضوح العبارات لتسهيل فهمها، ومن أجل التأكد أن عبارات الاستبيان تقيس فعلا وضعت لقياس مدى سلامة ودقة الصياغة اللفظية والعلمية لعبارات الاستبيان، تم عرضه من أجل مراجعته على **الأستاذ المشرف** ومن خلال أرائه وتوجيهاته، قمنا بإضافة وتغيير بعض العبارات في ضوء اقتراحات والتعديلات التي طلبها الأستاذ المشرف وفي الأخير خلصنا إلى بناء الاستبيان ليصبح في صورته النهائية متكون من **25 عبارة** وتضمن الاستبيان محورين هما:

الجدول رقم (5): يوضح هيكل أداة الدراسة (الاستبيان) أقسام الاستبيان

أقسام الاستبيان	عدد العبارات
البيانات الشخصية	
المحور الثاني: استخدامات البطاقة الذهبية	**11**
المحور الثاني: خدمات الدفع الإلكتروني	**14**
مجموع عبارات الاستبيان	**25**

المصدر: من إعداد الطالبتين

الجدول رقم (6): يوضح توزيع درجات مقياس المستخدم في الاستبيان

بدائل القياس	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
الدرجة /الترميز	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مقياس ليكرت (Likert Scale)

[1]- طويطي مصطفى وعيل ميلود، مطبوعة جامعية موسومة بـ " أساليب تصميم وإعداد الدراسات الميدانية – منظور إحصائي"، معتمد من طرف المجلس العلمي بكلية العلوم الإقتصادية، التجارية و علوم التسيير – جامعة البويرة ، بتاريخ 30 جوان 2014، ص 28.

ولتسهيل تحليل ومناقشة أراء المستجوبين نحو مدى موافقتهم أو عدم الموافقة على ما تضمنته عبارات ومحاور الاستبيان فإنه يتم إعداد دليل الموافقة لتحليل إجابات أفراد العينة الدراسة وتم الاعتماد على الأدوات الإحصائية التالية:

المدى العام: لتحديد طول خلايا مقياس ليكرت الخماسي المستخدم في استبيان الدراسة تم **حساب المدى:** (أعلى درجة في مقياس أدني درجة في مقياس) = (5-1) =4 وللحصول على طول الخلية الصحيح نقوم بقسمة المدى العام على عدد دراجات الموافقة وذلك على نحو التالي:

5/4=0.8 وبإضافة هذه القيمة في كل مرة للحد الأدنى لدرجة الموافقة نحصل على الحد الأعلى وهكذا مع كل درجات الموافقة، وتفيد هذه العملية في التعرف على موقف مشترك لإجمالي أفراد العينة.

ترميز إجابات عينة الدراسة

الجدول رقم (7): يوضح ترميز إجابات عينة الدراسة

الوزن	الإجابات	المتوسط المرجح	المتوسط الحسابي النسبي المقابل له	الاتجاه
1	غير موافق بشدة	[1.80- 1]	[36% - 20%]	مستوى منخفض جدا من القبول
2	غير موافق	[2.6 - 1.80]	[52% -36%]	مستوى منخفض من القبول
3	محايد	[3.40- 2.60]	[68% - 52%]	مستوى متوسط من القبول
4	موافق	[4.20- 3.40]	[68%-84%]	مستوى عال من القبول
5	موافق بشدة	[5 - 4.20]	[100% - 84%]	مستوى عال جدا من القبول

المصدر: الجدول من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

المطلب الثالث: الأساليب المعالجة الإحصائية المستخدمة

تم إخضاع البيانات إلى عملية التحليل الإحصائي بالاستعانة برنامج التحليل الإحصائي للعلوم الاجتماعية SPSS: Statistical Package for the Social Sciences (SPSS: V25) وتم الاعتماد على بعض الأساليب الإحصائية:

1. **التكرارات والنسب المئوية:** لوصف الإحصائي البيانات الشخصية لأفراد عينة الدراسة.
2. **المتوسط الحسابي:** وهو أحد مقاييس النزعة المركزية التي سنتعرض لها وهي الأكثر استخداما في البحوث فالمتوسط الحسابي لمجموعة القيم التي يخضع لها المتغير المدروس هو مجموع القيم مقسم على عددها؛ فهو يعبر عن تمركز إجابات العينة حول قيمة معينة وتكون محصورة من (01- 05 درجات) تبعا لدرجات المعطاة البدائل لمقياس ليكرت المستخدم في الاستبيان.
3. **الانحراف المعياري:** وهو مقياس من مقاييس التشتت، يستخدم لقياس وبيان تشتت إجابات مفردات عينة الدراسة حول وسطها الحسابي.
4. **معامل الثبات ألفا كرونباخ:** وذلك لاختبار مدى موثوقية أداة جمع البيانات المستخدمة (الاستبيان) في قياس المتغيرات التي اشتملت عليها الدراسة؛ المجالات المختلفة لدرجة الثبات ل معامل الفا كرونباخ هي[1]:

- a <0.6 (غير كافية)، إذا كانت قيمه بين 0.6>a>0.65 (ضعيفة)، إذا كانت قيمه بين 0.65>a>0.70 (مقبولة نوعا ما) وإذا كانت قيمه بين 0.70 <<a 0.85 (حسنة) وإذا كانت قيمه بين 0.85>a> 0.90 (جدة) وإذا كانت أكبر من 0.9 تكون قيم الثبات ممتازة.

5. **تحليل الانحدار (Régression analysis):** أداة إحصائية قوية ومرنة تستعمل لتحليل العلاقة الارتباطية بين متغير تابع واحد أو أكثر من المتغيرات المستقلة ويستعمل[2]:

لتحديد ما إذا كان المتغير المستقل قادر على شرح تغيرات معنوية في المتغير التابع: أي هل توجد علاقة؟ لتحديد كمية الاختلاف في المتغير التابع التي يمكن شرحها بواسطة المتغير المستقل: أي ماهي قوة علاقة؟

لتحديد البناء أو شكل العلاقة: أي ماهي المعادلة الرياضية التي تربط المتغير المستقل أو عدة متغيرات:

- مستقلة مع المتغير التابع؟

---

[1]- طويطي مصطفى وعيل ميلود، مرجع سبق ذكره، ص 29.

[2]-عايدة نخلة رزق الله، "دليل الباحثين في التحليل الإحصائي الاختبار والتفسير"، الطبعة الأولى، 2002، ص ص 210-211.

- للتنبؤ بقيمة المتغير التابع؟
- التحكم في المتغيرات المستقلة الأخرى عند حساب مساهمة متغير أو متغيرات محددة.

والهدف من تحليل الانحدار هو التنبؤ بالمتغير التابع بمعلومات المتغير المستقل. وفي حالة وجود متغير مستقل واحد يطلق عليه تحليل الانحدار البسيط، بينما يطلق عليه تحليل الانحدار المتعدد عندما يوجد إثنين أو أكثر من المتغيرات المستقلة.

ومن معايير قياس كفاءة ومعنوية نموذج الانحدار الخطي (البسيط المتعدد) هناك معايير إحصائية منطقية.[1]

معايير إحصائية: وتشمل (T-test) لاختبار معنوية معاملات المتغيرات المستقلة والمعامل الثابت (constant) و R الاختبار درجة العلاقة بين كل متغير مستقل والمتغير التابع ومنها أيضا (F-test) و(R) لاختبار معنوية المعادلة النهائية ومدى معنوية درجة تفسير التباين ويمكن اجمال أهم هذه المعايير الإحصائية بما يلي:

إختبار F (F-test): ويستخدم لاختبار معنوية المعادلة، بكلمة أخرى معنوية العلاقة بين مجموعة المتغيرات المستقلة والمتغير التابع، يتم الحكم على معنوية العلاقة المدروسة بينهما من خلال قيمة (Sig) المصاحبة للاختبار (F-test) فإذا كانت قيمة Sig أقل من 0.05 فإن العلاقة المدروسة بين المتغيرين ذات دلالة إحصائية.

اختبار T:(T-test): ويستخدم هذا المعيار لاختبار معنوية كل من معاملات الانحدار التي يتضمنها النموذج، من خلال مقارنة قيمة sig المرافقة للاختبار (T-test) مع مستوى المعنوية (0.05) فإذا كانت قيمتها أقل من 0.05 فإن التأثير معنوي. أي أن قيمة معامل الانحدار تشير إلى وجود تأثير معنوي (دال إحصائيا) للمتغير المستقل على المتغير التابع. ويضم في نموذج الانحدار الممثل للعلاقة المدروسة.

معامل الارتباط بيرسون Correlation de Pearson:

ويستخدم لاختبار درجة العلاقة بين كل متغير مستقل والمتغير التابع، وتكون قيمته محصورة بين -1 إلى +1، وتدل على قوة أو ضعف العلاقة بين المتغيرين معامل الارتباط بيرسون فإذا كنت القيمة كبيرة وكافية بغض النظر عن الإشارة فإن العلاقة بين المتغيرين قوية، أما إشارة معامل الارتباط فإنها

[1]-عبد الحميد عبد المجيد البلداوي، الأساليب التطبيقية لتحليل وإعداد البحوث العلمية مع حالات دراسية باستخدام برنامج spss، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان الأردن، 2008، ص 242-243 (بتصرف)

تدل على اتجاه العلاقة بين المتغيرين فإذا كانت الإشارة موجبة فان زيادة قيم أحد المتغيرات ترافقها زيادة في المتغير الأخر أي أن العلاقة بينهما طردية والعكس صحيح.

قيمة معامل التحديد R^2:

ويرمز له بالرمز R^2 ويمثل النسبة المئوية للتباين التي يتم تفسيرها بواسطة قيمة معامل التحديد المتغير أو المتغيرات المستقلة التي يتضمنها النموذج وتقع بين 0 و 1 أي بين:

$1 \geq R^2 \geq$ فكلما اقتربت من 1 يعني ارتفاع معنوية النموذج التفسيرية.

معايير منطقية: وهي تخص الإشارة التي يجب أن تظهر معها معامل المتغير، ولكون القرار الذي يعتمد بشأن صحة الإشارة أو خطئها أساسه معرفة منطقية اتجاه سلوك المتغير، حيث علاقته بالمتغير التابع لذا سميت بالمعايير المنطقية ولقد تم اختيار مستوى المعنوية 0.05 لاختبار فرضيات الدراسة وهو مستوى الدلالة الشائع استخدامه في مختلف الدراسات والأبحاث الخاصة بالعلوم الاجتماعية والإنسانية، وهو ما يعرف بقيمة ألفا (α) أي أنه يتم اختبار الفرضية الصفرية عند مستوى المعنوية (α=0.05)، ويعني ذلك أن احتمال الخطأ في المعاينة يجب ألا يزيد عن (0.05) أو بمعنى أخر يقبل مقدار خطأ في صحة النتائج لا يزيد عن (0.05). ومن أجل اتخاذ القرار فإننا نقارنه مع: مستوى المعنوية المحسوبة (sig)، أو (احتمال الخطأ) (P-value) الذي ظهر في مخرجات spss، وعلى أساسه يتم اختبار الدلالة الإحصائية للمؤشرات الإحصائية المحسوبة، وهذا من خلال مقارنة قيمة احتمال الخطأ (Sig) المصاحبة لقيم المؤشرات الإحصائية مع مستوى المعنية (α=0.05).

المطلب الرابع: صدق وثبات أداة الدراسة واختبار توزيع الطبيعي للبيانات

01- الخصائص السيكومترية

يقصد بصدق الاتساق الداخلي لعبارات الاستبيان؛ مدى اتساق كل عبارات الاستبيان مع المحور الذي تنتمي إليه، أي أن العبارة تقيس ما وضعت لقياسه ولا تقيس شيء آخر، وتم ذلك من خلال حساب معامل الارتباط كارل بيرسون بين درجة كل عبارة من عبارات المحور والدرجة الكلية للبعد والمحور الذي تنتمي إليه، والجدول التالي يوضح المجالات التي تنتمي اليها قيم الارتباط.

الجدول رقم (8): يوضح معامل ارتباط عبارات المحور مع الدرجة الكلية للمحور.

المحور الثاني					
رقم العبارة	معامل الارتباط	الاحتمالية	رقم العبارة	معامل الارتباط	الاحتمالية
01	0.646**	0,000	08	0.592**	0,000
02	0.517**	0,000	09	0.780**	0,000
03	0.763**	0,000	10	0.821**	0,000
04	0.707**	0,000	11	0.698**	0,000
05	0.802**	0,000	** الارتباط دال عند مستوى الدلالة 0.01 * الارتباط دال عند مستوى الدلالة 0.05		
06	0.791**	0,000			
07	0.696**	0,000			
المحور الثالث					
البعد الأول			البعد الثاني		
رقم العبارة	معامل الارتباط	الاحتمالية	رقم العبارة	معامل الارتباط	الاحتمالية
01	0.849**	0,000	04	0.815**	0,000
02	0.575**	0,000	05	0.621**	0,000
03	0.720**	0,000	06	0.659**	0,000
البعد الثالث			البعد الرابع		
07	0.789**	0,000	10	0.510**	0,000
08	0.654**	0,000	11	0.628**	0,000
09	0.483**	0,000			
البعد الخامس					
12	0.701**	0,000	** الارتباط دال عند مستوى الدلالة 0.01 * الارتباط دال عند مستوى الدلالة 0.05		
13	0.597**	0,000			
14	0.731**	0,000			

المصدر: مخرجات برنامج الرزم الاحصائية النسخة 25 من إنجاز الطالبتين

من خلال الجدول نلاحظ أن جميع أسئلة الاستبيان تتمتع بدرجة عالية جدا من الصدق، وهي ترتبط ارتباطا دالا احصائيا مع الدرجة الكلية للمحور التي تنتمي إليه، حيث تراوحت في المحور الثاني بين (0.592 و0.821)، وفي المحور الثالث تراوحت القيم بين (0.483 – 0.849) ومنه فإنه الاستبيان يمتنع بصدق الاتساق الداخلي.

الجدول رقم (9): يوضح معامل ارتباط المحاور مع الدرجة الكلية للاستبيان

المحاور	عدد العبارات	معامل الارتباط مع الدرجة الكلية للاستبيان
الثاني	11	0,773**
الثالث	14	0,591**
** الارتباط دال عند مستوى الدلالة 0.01		

المصدر: مخرجات برنامج الرزم الاحصائية النسخة 25 من إنجاز الطالبتين

ونلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن جميع محاور الاستبيان ترتبط مع الدرجة الكلية للاستبيان، حيث تراوحت القيم بين 0.773 كأدنى قيمة و 0.591 كأعلى قيمة وهي قيم مرتفعة جدا تقترب من 1. ومنه فإن الاستبيان يمتنع بصدق الاتساق الداخلي.

02- الثبات.

ويقصد بها مدى حصول الباحث على نفس النتائج أو نتائج متقاربة لو كرر البحث في ظروف مشابهة باستخدام الأداة نفسها، وفي هذا البحث تم قياس ثبات أداة البحث باستخدام معامل الارتباط ألفا كرونباخ، الذي يحدد مستوى قبول أداة القياس بمستوى (0.6) فأكثر، حيث كانت النتائج كما هي موضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم (10): يوضح معامل ثبات ألفا كرونباخ

	عدد العبارات	معامل ألفا كرونباخ
المحور الثاني	11	0.890
المحور الثالث	14	0.901
الاستبيان ككل	24	0.843

المصدر: مخرجات برنامج الرزم الاحصائية النسخة 25 من إنجاز الطالبتين

03- اختبار التوزيع الطبيعي للبيانات

يجب تحديد ما إذا كان بيانات أفراد العينة لإجابتهم على المتغيرات الدراسة التي يتم دراستها تتبع التوزيع الطبيعي أم من التوزيعات الاحتمالية أخرى.

وهناك عدة طرق إحصائية للكشف عن نوع التوزيع البيانات الاستبيان وهي طريقة اختبار Kolmogorov–Smirnov، طريقة حساب معاملي الالتواء والتفلطح وطريقة اختبار Shapiro–Wilk وفي دراستنا نستعمل هذه الأخيرة. كما أن اختبار Kolmogorov–Smirnov يستخدم إذا كان عدد العينة أكبر أو

يساوي من 50، ويستخدم اختبار Shapiro-Wilk إذا كان عدد العينة اقل من 50.[1] ، وللتذكير نعلم أن هناك نوعان من الأساليب الإحصائية التي تستخدم في تحليل البيانات واختبار الفرضيات وهي:

01-أساليب إحصائية معلمية: وتستخدم في حالة البيانات التي توزيعها يتبع التوزيع الطبيعي.

02-أساليب إحصائية غير معلمية: وتستخدم في حالة البيانات التي توزيعها لا يتبع التوزيع الطبيعي

والجدول التالي يبن نتيجة اختبار التوزيع الطبيعي (Tests of Normality) :

الجدول رقم (11): يوضح التحقق من شرط التوزيع الطبيعي بالنسبة للمتغيرين محل الدراسة

المتغيرين	Kolmogorov-Smirnov			القرار
	الاحصاءات	درجة الحرية	مستوى الدلالة	
استخدامات البطاقة الذهبية	0.146	50	0.104	غير دال
خدمات الدفع الإلكتروني	0.144	50	0.113	غير دال

المصدر: مخرجات برنامج الرزم الاحصائية النسخة 25 من إنجاز الطالبتين

ومن خلال الجدول أعلاه نجد نتائج اختبار Shapiro-Wilk تظهر أن مستوى المعنوية sig للمحور الثاني المتعلق بقياس استخدامات البطاقة الذهبية بلغت sig = (0.104) هي أكبر من (0.05)، وأيضا بالنسبة البيانات المحور الثاني المتعلق بقياس خدمات الدفع الإلكتروني Sig = (0.113) وهي أكبر من 0.05

ومنه تدل نتائج اختبار (Tests of Normality) أن بيانات إجابات العينة على جميع العبارات محاور الاستبيان تبعا لتوزيع الطبيعي.

من نتائج قيم مؤشرات اختبار (Shapiro-Wik) نكون قد تأكدنا من أن بيانات المستجوبين نحو المتغيرات الرئيسية للدراسة تتبع التوزيع الطبيعي.

ومنه في دراستنا سنستخدم الأدوات الإحصائية المعلمية الوصفية والاستدلالية في تحليل إجابات وأراء افرد العينة واختبار الفرضيات الدراسة.

[1]- أبو زيد ، محمد خير سليم، أساليب التحليل الإحصائي باستخدام برمجية spss، الرياض، دار جرير للنشر والتوزيع، 2005، ص 156.

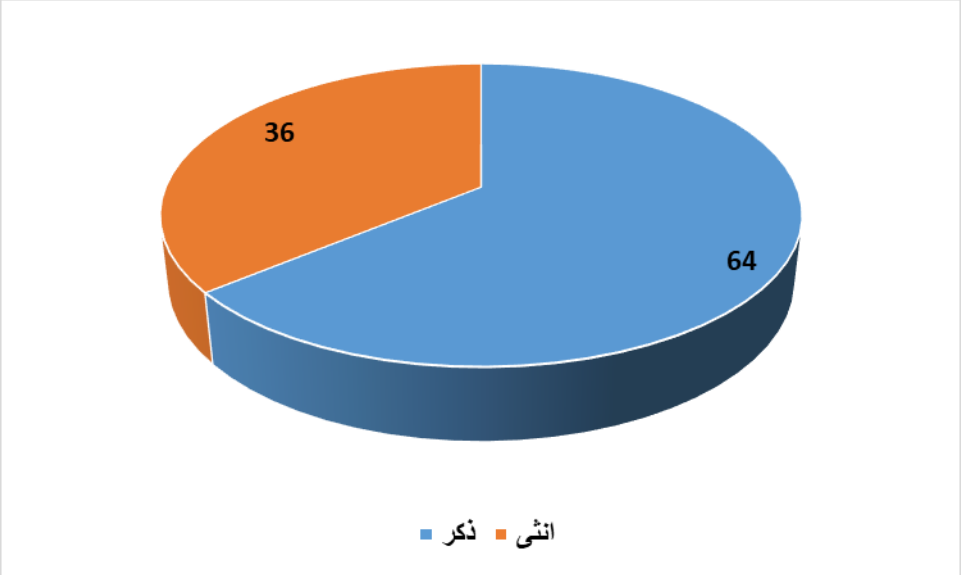
المبحث الثالث: تحليل البيانات واختبار الفرضيات ومناقشتها

المطلب الأول: تحليل المحور الأول (البيانات الشخصية)

الجدول رقم (12): يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس

	تكرارات	نسبة مئوية
ذكر	32	64
انثى	18	36
المجموع	50	100

من خلال الجدول أعلاه وبالنظر إلى تكرارات أفراد عينة الدراسة والبالغ حجمهم إجمالا (50) فردا، نلاحظ أن حجم الذكور (32) بنسبة 64 %، أما الإناث فقد بلغ عددهن (18) أنثى بنسبة قدرت بـ 36 % وهذا يدل على طبيعة المجتمع ذكوري كما هو موضح من خلال الشكل التالي:

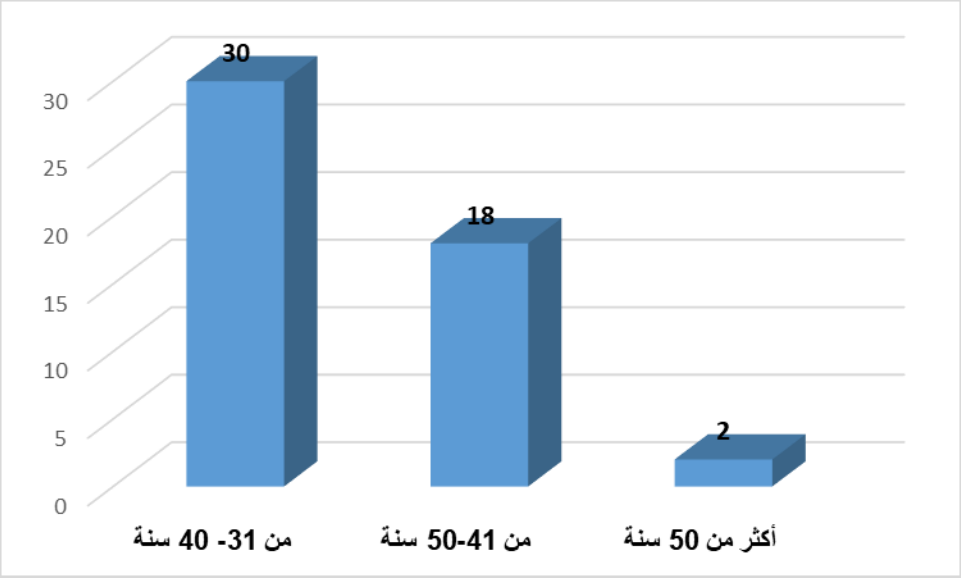


الشكل رقم (5): يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس

الجدول رقم (13): يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير السن

	تكرارات	نسبة مئوية
من 31- 40 سنة	30	60
من 41-50 سنة	18	36
أكثر من 50 سنة	2	4
المجموع	50	100

من خلال نتائج الجدول الذي يمثل توزيع مفردات العينة وفقا لمتغير العمر يتبين لنا أن أكبر نسبة من عينة الدراسة **(من 31 إلى 40 سنة)** بنسبة (60%) وهو ما يعادل (30 مبحوثين) فيما كان الذين بلغ أعمالهم بين **(من 41 إلى 50 سنة)** قدرت نسبهم (36%) أي ما يعادل (18 مبحوث)، وتليها نسبة (4%) الذين يفوق أعمارهم فوق **(أكثر من 50 سنة)** أي ما يعادل (2 مبحوث) وهذا ما يوضحه الشكل التالي:

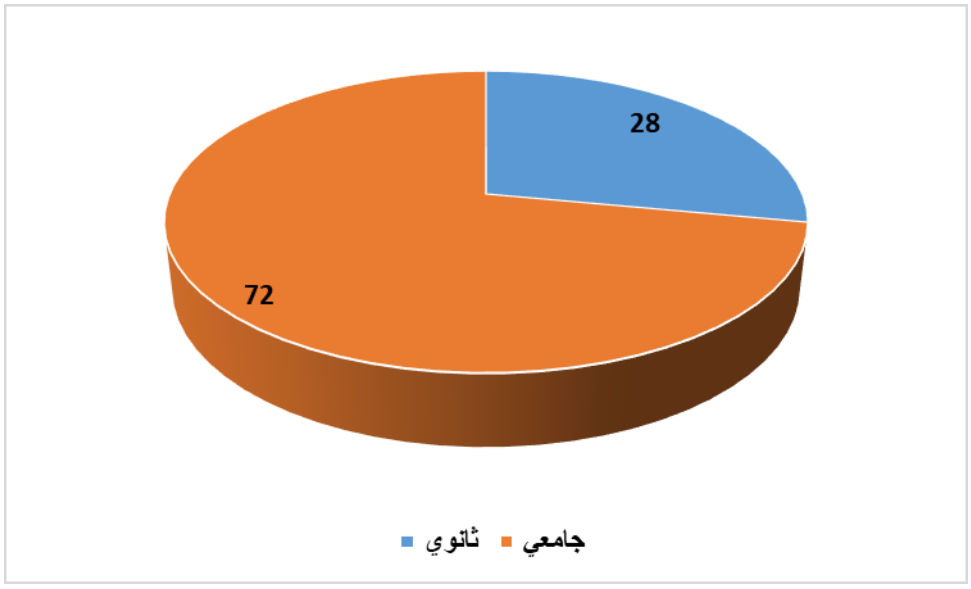


الشكل رقم (6): يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير السن

الجدول رقم (14): يوضح توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي

	تكرارات	نسبة مئوية
ثانوي	14	28
جامعي	36	72
المجموع	50	100

من خلال الجدول أعلاه وبالنظر إلى تكرارات أفراد عينة الدراسة والبالغ حجمهم إجمالا 34 فردا، نلاحظ أن الذين لديهم شهادة جامعية (ليسانس- ماستر) فقد بلغ عددهم 36 أفراد بنسبة 28%، أما الذين لديهم مستوى ثانوي فقد كان عددهم على 14 قدرت نسبهم على التوالي بـ 72%، وهذا ما يوضحه الشكل التالي:

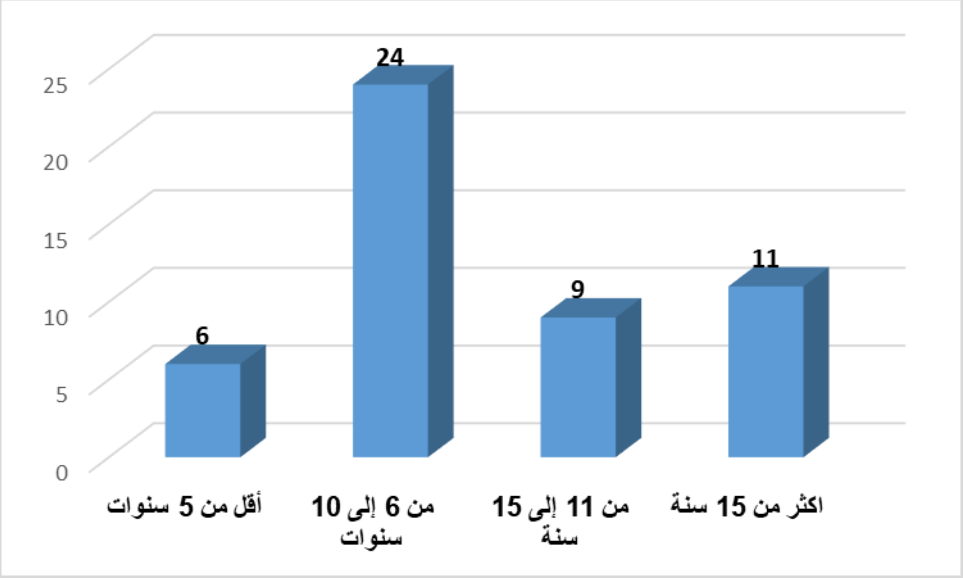


الشكل رقم (7): يوضح توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي المؤهل العلمي

الجدول رقم (15): يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الأقدمية في العمل

	تكرارات	نسبة مئوية
أقل من 5 سنوات	6	12
من 6 إلى 10 سنوات	24	48
من 11 إلى 15 سنة	9	18
اكثر من 15 سنة	11	22
المجموع	30	100

من خلال الجدول أعلاه وبالنظر إلى تكرارات أفراد عينة الدراسة والبالغ حجمهم إجمالا (30)، نلاحظ أن اللذين لديهم الذين لديهم خبرة (أقل من 5 سنوات) قدر عددهم بـ (6) بنسبة بلغت 12 %، أما الذين لديهم أقدمية (من 6 إلى 10 سنوات) فقد بلغ عددهم (24) بنسبة قدرت بـ 48%، أما الذين أقديم عمل (من 11 إلى 15 سنوات) فقد بلغ عددهم (9) بنسبة قدرت بـ 18%، وتليها في الأخير للذين لدهم أقدمية (أكثر من 15 سنة) وهذا ما يوضحه الشكل التالي:



الشكل رقم (8): يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير نوات الخبرة المهنية

المطلب الثاني: تحليل الاحصاءات الوصفية للمحور الثاني (استخدامات البطاقة الذهبية)

الجدول رقم (16): يوضح العبارات المتعلقة باستخدامات البطاقة الذهبية

العبارات	متوسط الحسابي	إنحراف معياري	الترتيب	القرار
أستعمل البطاقة الذهبية على مستوى الموزع الآلي GAB بكل سهولة ولا يتطلب مني مجهود.	4,3200	1,18563	4	عالي
أستعمل البطاقة الذهبية على مستوى جهاز الدفع الإلكتروني TPE لتسديد المشتريات في أغلب المحلات التجارية.	3,4400	1,38741	11	عالي
تساهم البطاقة الذهبية بإجراء المعاملات المالية عبر ماكينات الصراف الآلي في تجنب الاكتظاظ داخل مكاتب بريد الجزائر.	4,2800	1,1073	5	عالي
تقدم لي البطاقة الذهبية خدمات متنوعة مثل: تسديد فواتير خدمات المؤسسات (الكهرباء والغاز، الجزائرية للمياه، الأنترنت، تعبئة الهاتف النقال).	4,1800	0,94091	6	عالي
تساعدني البطاقة الذهبية في الشراء الإلكتروني لتذاكر السفر وحجز الغرفة في الفنادق والمطارات.	3,9800	1,02	10	عالي
ساعدني التعامل بالبطاقة الذهبية على تسديد جميع مستحقاتي المالية	4,0600	0,86685	9	عالي
تتيح لي البطاقة الذهبية سحب أموالي من الموزعات الآلية للبنوك أيضا.	4,4400	0,95105	1	عالي
ساعدتني البطاقة الذهبية في تقليص زمن الحصول على الخدمة المالية.	4,1200	1,31925	7	عالي
تسمح لي البطاقة الذهبية بالحصول على أموالي كلما احتجتها.	4,3800	0,90102	2	عالي
البطاقة الذهبية تمكنني بالحصول على أموالي في أي مكان.	4,3800	0,96658	3	عالي
توفر لي البطاقة الذهبية الشراء عبر مواقع الأنترنت وتسوية المعاملات المالية دون عناء.	4,1200	0,98229	8	عالي
الدجة الكلية للمحور	**4.1545**	**0.73838**	**عالي**	

المصدر: الجدول من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

بالنسبة للمحور الأول: يتضح من خلال الجدول السابق أن درجة محور **استخدامات البطاقة الذهبية** جاءت بدرجة عالية، حيث بلغ المتوسط الحسابي للمحور ككل (4.1545)، وبانحراف معياري يساوي (0.73838).

أما المتوسطات الحسابية لكل عبارة فتراوحت بين (3.000– 3.8750)، يمكن تفسير حصول محور **استخدامات البطاقة الذهبية** بالمتوسط الحسابي.

وقد جاءت كل العبارة بدرجة عالية، بمتوسطات حسابية في النواحي الآتية: جاءت العبارة الأولى في المرتبة الرابعة " **أستعمل البطاقة الذهبية على مستوى الموزع الآلي GAB بكل سهولة ولا يتطلب**

مني مجهود." بمتوسط حسابي (4,3200)، وانحراف معياري (1,18563)، وعبارة " **أستعمل البطاقة الذهبية على مستوى جهاز الدفع الإلكتروني TPE لتسديد المشتريات في أغلب المحلات التجارية.**"، جاءت في المرتبة الحادي عشر بمتوسط حسابي (3,4400)، وانحراف معياري (1,38741)، وفي المرتبة الخامسة جاءت العبارة " **تساهم البطاقة الذهبية بإجراء المعاملات المالية عبر ماكينات الصراف الآلي في تجنب الاكتظاظ داخل مكاتب بريد الجزائر**" بمتوسط حسابي (4.2800)، وانحراف معياري (1,1073). وفي المرتبة السادسة جاءت العبارة " **تقدم لي البطاقة الذهبية خدمات متنوعة مثل: تسديد فواتير خدمات المؤسسات (الكهرباء والغاز، الجزائرية للمياه، الأنترنت، تعبئة الهاتف النقال)**" بمتوسط حسابي (4.1800)، وانحراف معياري(0,94091)، كما جاءت العبارة " **تساعدني البطاقة الذهبية في الشراء الإلكتروني لتذاكر السفر وحجز الغرفة في الفنادق والمطارات**" في المرتبة العاشرة بمتوسط حسابي (3,9800)، وانحراف معياري (1,02000)، وعبارة " **ساعدني التعامل بالبطاقة الذهبية على تسديد جميع مستحقاتي المالية**"، جاءت في المرتبة التاسعة بمتوسط حسابي (4,0600)، وانحراف معياري (0,86685)، وفي المرتبة الأولى جاءت العبارة " **تتيح لي البطاقة الذهبية سحب أموالي من الموزعات الآلية للبنوك أيضا**" بمتوسط حسابي (4.4400)، وانحراف معياري (0,95105). وفي المرتبة السابعة جاءت العبارة " **ساعدتني البطاقة الذهبية في تقليص زمن الحصول على الخدمة المالية.**" بمتوسط حسابي (4.1200)، وانحراف معياري(1,31925)، وفي المرتبة الثانية جاءت العبارة " **تسمح لي البطاقة الذهبية بالحصول على أموالي كلما احتجتها**" بمتوسط حسابي (4.3800)، وانحراف معياري(0,96658)، وفي المرتبة الثامنة جاءت العبارة " **توفر لي البطاقة الذهبية الشراء عبر مواقع الأنترنت وتسوية المعاملات المالية دون عناء**" بمتوسط حسابي (4.1200)، وانحراف معياري(0,98229).

تشير النتائج إلى أن أفراد العينة يستخدمون البطاقة الذهبية بشكل واسع في معاملاتهم المالية اليومية، حيث أظهرت الدراسة أن نسبة كبيرة منهم يفضلون استخدام هذه البطاقة لإجراء عمليات الشراء والدفع الإلكتروني وسحب النقود من أجهزة الصراف الآلي. وتبين أن الاستخدام المتكرر للبطاقة يعود إلى سهولة الاستخدام والموثوقية العالية التي توفرها، بالإضافة إلى مجموعة من المزايا والخدمات المرتبطة بها، مثل العروض والخصومات الخاصة وبرامج المكافآت. كما أن الأمان المتزايد الذي توفره البطاقة في المعاملات المالية عبر الإنترنت يلعب دورًا مهماً في زيادة اعتماد الأفراد عليها. علاوة على ذلك، لوحظ أن استخدام البطاقة الذهبية يساعد في تنظيم وتتبع المصاريف الشخصية، مما يسهل على الأفراد إدارة

ميزانياتهم بشكل أكثر فعالية. كل هذه العوامل مجتمعة تؤكد أن البطاقة الذهبية أصبحت أداة مالية مفضلة لدى أفراد العينة في تسيير شؤونهم المالية اليومية بكفاءة وراحة.

الجدول رقم (17): يوضح العبارات المتعلقة بخدمات الدفع الإلكتروني

العبارات	متوسط الحسابي	إنحراف معياري	الترتيب	القرار
تعتقد أن إجراءات خدمة الدفع الإلكتروني بسيطة لخلوها من التعقيدات.	4,1000	0,67763	1	عالي
تدعمك خدمات الدفع الإلكتروني بالإرشادات لكيفية استخدامها.	4,0400	0,53299	2	عالي
استخدام وسائل الدفع الإلكتروني في متناول كل من يطلبها.	3,9800	0,5887	3	عالي
بعد سهولة الإستخدام	**4,0400**	**0,5201**		**عالي**
يعتبر أسلوب الدفع الإلكتروني وسيلة أمنة.	4,1000	0,8391	2	عالي
تشعر بالأمان لاستخدام وسائل الدفع الإلكتروني لكونها تخضع للرقابة.	3,8200	0,8497	3	عالي
استعمالي لوسائل الدفع الإلكتروني يريحني من جهة السرعة.	4,4200	0,7025	1	عالي
بعد الأمان والسرية	**4,1133**	**0,6921**		**عالي**
استخدام وسائل الدفع الإلكتروني قلل العديد من التكاليف كالتنقل...	4,5400	0,6131	3	عالي
استخدام وسائل الدفع الإلكتروني اقتصاد للجهد والوقت.	4,6600	0,4785	1	عالي
يعود استخدام وسائل الدفع الإلكتروني بالفائدة على الزبون.	4,5600	0,5014	2	عالي
الدجة الكلية بعد التكلفة المالية	**4,5867**	**0,4445**		**عالي**
يتملك بريد الجزائر أدوات ومعدات حديثة لتقديم الخدمة وتسهيلها.	4,2600	0,7231	1	عالي
الوصول إلى فرع من فروع بريد الجزائر بكل سهولة دون أي جهد.	4,2600	0,7508	2	عالي
الدجة الكلية بعد الملموسية	**4,4100**	**0,4705**		**عالي**
يلتزم مقدم الخدمة بوعوده في الوقت المناسب.	4,2600	0,77749	2	عالي
يقدم موظفو المؤسسة معلومات صحيحة للزبون.	4,2000	0,75593	3	عالي
تتيح لك وسائل الدفع الإلكتروني من الاستفادة من جميع الخدمات الإلكترونية المتنوعة.	4,3800	0,72534	1	عالي
الدجة الكلية بعد الاعتمادية	**4,2800**	**0,65763**		**عالي**
الدجة الكلية للمحور الثالث	**4,2112**	**0,40220**		**عالي**

بالنسبة البعد الأول (بعد سهولة الإستخدام): يتضح من خلال الجدول السابق أن درجة **بعد سهولة الإستخدام** جاءت بدرجة عالية، حيث بلغ المتوسط الحسابي للبعد ككل (4,0400)، وبانحراف معياري يساوي (0,5201).

أما المتوسطات الحسابية لكل عبارة فتراوحت بين (3.9800– 4,1000)، يمكن تفسير حصول **بعد سهولة الإستخدام لخدمات الدفع الإلكتروني في بريد الجزائر** بالمتوسط الحسابي.

وقد جاءت كل العبارة بدرجة موافق وغير متأكد بمتوسطات حسابية في النواحي الآتية: جاءت عبارة الثانية في المرتبة الأولى " **تعتقد أن إجراءات خدمة الدفع الإلكتروني بسيطة لخلوها من التعقيدات.** " بمتوسط حسابي (4,1000)، وانحراف معياري (0,67763)، وعبارة " **تدعمك خدمات الدفع الإلكتروني بالإرشادات لكيفية استخدامها**"، جاءت في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي (4,0400)، وانحراف معياري (0,53299)، وفي المرتبة الثالثة جاءت العبارة " **استخدام وسائل الدفع الإلكتروني في متناول كل من يطلبها.**" بمتوسط حسابي (3,9800)، وانحراف معياري(0,5887).

تشير النتائج إلى أن أفراد العينة يستخدمون البطاقة الذهبية بشكل واسع في معاملاتهم المالية اليومية، حيث أظهرت الدراسة أن نسبة كبيرة منهم يفضلون استخدام هذه البطاقة نظراً لسهولة الاستخدام التي توفرها في مختلف السياقات المالية. علاوة على ذلك، تتيح البطاقة الذهبية الوصول إلى مجموعة متنوعة من خدمات الدفع الإلكتروني التي تضيف إلى مرونة الاستخدام، مثل إمكانية دفع الفواتير، وتحويل الأموال، وإعادة شحن الهواتف المحمولة. هذه الخدمات تساهم في تبسيط حياة المستخدمين من خلال تقليل الحاجة إلى التعامل النقدي وتوفير الوقت والجهد. كما أن الأمان العالي المرتبط بالبطاقة، بما في ذلك تقنيات التحقق المتقدمة والحماية ضد الاحتيال، يعزز الثقة لدى الأفراد في استخدامها. بالإضافة إلى ذلك، فإن العروض الترويجية والخصومات التي تأتي مع استخدام البطاقة الذهبية تشكل حافزاً إضافياً، مما يجعلها خياراً اقتصادياً ومفيداً للمستخدمين في إدارة نفقاتهم اليومية بفعالية.

بالنسبة البعد الثاني (بعد الأمان والسرية): يتضح من خلال الجدول السابق أن درجة بعد **الأمان والسرية** جاءت بدرجة عالية، حيث بلغ المتوسط الحسابي للبعد ككل (4,1133)، وبانحراف معياري يساوي (0,6921).

أما المتوسطات الحسابية لكل عبارة فتراوحت بين (4.1000– 4,4200)، يمكن تفسير حصول **بعد الأمان والسرية لخدمات الدفع الإلكتروني في بريد الجزائر** بالمتوسط الحسابي.

وقد جاءت كل العبارة بدرجة موافق وغير متأكد بمتوسطات حسابية في النواحي الآتية:

جاءت العبارة " **يعتبر أسلوب الدفع الإلكتروني وسيلة أمنة.**" جاءت في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي (4,1000)، وانحراف معياري (0,8391)، وفي المرتبة الثالثة جاءت العبارة " **تشعر بالأمان لاستخدام وسائل الدفع الإلكتروني لكونها تخضع للرقابة**" بمتوسط حسابي (3,8200)، وانحراف معياري (0,8497)، جاءت في المرتبة الأولى " **استعمالي لوسائل الدفع الإلكتروني يريحني من جهة السرعة.**" بمتوسط حسابي (3,9667)، وانحراف معياري (0,55605).

حيث أظهرت الدراسة أن نسبة كبيرة من أفراد العينة يعتمدون على هذه الخدمات بفضل التدابير الأمنية المتقدمة التي توفرها. تشكل تقنيات التشفير القوية وأنظمة التحقق متعددة العوامل جزءاً أساسياً من البنية التحتية للأمان، مما يحمي بيانات المستخدمين ويمنع الوصول غير المصرح به إلى حساباتهم. كما تساهم سياسات الخصوصية الصارمة والتدابير الوقائية ضد الاحتيال في توفير بيئة آمنة للتعاملات المالية، مما يعزز من راحة البال لدى المستخدمين.

بفضل هذه الإجراءات الشاملة، يشعر الأفراد بالثقة والطمأنينة عند استخدام خدمات الدفع الإلكتروني، مما يساهم في زيادة اعتمادهم على هذه الخدمات لتسيير شؤونهم المالية اليومية. وفي هذا السياق، يتضح أن الأمان والسرية هما من العوامل الأساسية التي تدفع الأفراد إلى تبني واستخدام خدمات الدفع الإلكتروني بشكل متزايد.

بالنسبة البعد الثالث (بعد التكلفة المالية): يتضح من خلال الجدول السابق أن درجة بعد **التكلفة المالية** جاءت بدرجة عالية، حيث بلغ المتوسط الحسابي للبعد ككل (4,1133)، وبانحراف معياري يساوي (0,6921).

أما المتوسطات الحسابية لكل عبارة فتراوحت بين (4.1000– 4,4200)، يمكن تفسير حصول **بعد التكلفة المالية لخدمات الدفع الإلكتروني في بريد الجزائر** بالمتوسط الحسابي.

وقد جاءت كل العبارة بدرجة موافق وغير متأكد بمتوسطات حسابية في النواحي الآتية:

جاءت العبارة " **استخدام وسائل الدفع الإلكتروني قلل العديد من التكاليف كالتنقل...**"، جاءت في المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي (4,5400)، وانحراف معياري (0,6131)، وفي المرتبة الاولى جاءت العبارة " **استخدام وسائل الدفع الإلكتروني اقتصاد للجهد والوقت**" بمتوسط حسابي (4,6600)، وانحراف معياري(0,4785)، وأما العبارة " **يعود استخدام وسائل الدفع الإلكتروني بالفائدة على الزبون**" جاءت في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي (4,5600)، وانحراف معياري (0,5014).

حيث أظهرت الدراسة أن بعض أفراد العينة يبدون تحفظات على هذه الخدمات بسبب الرسوم والتكاليف المرتبطة بها. فيما يتعلق باعتمادهم على خدمات الدفع الإلكتروني، خصوصا في الحالات التي تكون فيها الرسوم مرتفعة أو غير واضحة، في بعض الأحيان تفرض خدمات الدفع الإلكتروني رسوما على المعاملات، سواء كانت رسوما ثابتة أو نسبة مئوية من قيمة المعاملة، مما يمكن أن يشكل عبئا ماليا على المستخدمين، خاصة في حالة الاستخدام المتكرر أو المعاملات ذات القيم الكبيرة. بالإضافة إلى ذلك، قد تكون هناك رسوم أخرى مخفية، مثل رسوم الصيانة الشهرية أو السنوية، ورسوم التحويل بين الحسابات، ورسوم السحب النقدي من أجهزة الصراف الآلي.

بالنسبة البعد الرابع (بعد الملموسية): يتضح من خلال الجدول السابق أن درجة بعد **الملموسية** جاءت بدرجة عالية، حيث بلغ المتوسط الحسابي للبعد ككل (4,1133)، وبانحراف معياري يساوي (0,6921).

أما المتوسطات الحسابية لكل عبارة فتراوحت بين (4.1000– 4,4200)، يمكن تفسير حصول **بعد الملموسية لخدمات الدفع الإلكتروني في بريد الجزائر** بالمتوسط الحسابي.

وقد جاءت كل العبارة بدرجة موافق وغير متأكد بمتوسطات حسابية في النواحي الآتية:

جاءت العبارة " **يتملك بريد الجزائر أدوات ومعدات حديثة لتقديم الخدمة وتسهيلها**" جاءت في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (4,2600)، وانحراف معياري (0,7231)، وفي المرتبة الثانية جاءت العبارة " **الوصول إلى فرع من فروع بريد الجزائر بكل سهولة دون أي جهد.**" بمتوسط حسابي (4,2600)، وانحراف معياري (0,7508).

تشير الملموسية في خدمات الدفع الإلكتروني إلى السمات المادية والملموسة التي يمكن للمستخدمين التفاعل معها عند استخدام هذه الخدمات. على الرغم من الطبيعة الرقمية لهذه الخدمات، إلا أن وجود عناصر ملموسة مثل بطاقات الدفع الإلكترونية، وأجهزة الصراف الآلي، وأجهزة نقاط البيع (POS)، يسهم بشكل كبير في تعزيز ثقة المستخدمين وتسهيل اعتمادهم على هذه الخدمات. بطاقات الدفع الإلكترونية، مثل البطاقات الائتمانية أو بطاقات الخصم، توفر وسيلة ملموسة للمستخدمين لإجراء المعاملات بسهولة وأمان. بالإضافة إلى ذلك، تعد أجهزة الصراف الآلي ونقاط البيع جزءًا لا يتجزأ من البنية التحتية لخدمات الدفع الإلكتروني، حيث تتيح للمستخدمين الوصول السريع إلى أموالهم وإجراء المدفوعات في مواقع البيع بالتجزئة.

بالنسبة البعد الخامس (بعد الاعتمادية): يتضح من خلال الجدول السابق أن درجة بعد **التكلفة المالية** جاءت بدرجة عالية، حيث بلغ المتوسط الحسابي للبعد ككل (4,2800)، وبانحراف معياري يساوي (0,65763).

أما المتوسطات الحسابية لكل عبارة فتراوحت بين (4.2000– 4,3800)، يمكن تفسير حصول **بعد الاعتمادية لخدمات الدفع الإلكتروني في بريد الجزائر** بالمتوسط الحسابي.

وقد جاءت كل العبارة بدرجة موافق وغير متأكد بمتوسطات حسابية في النواحي الآتية:

جاءت العبارة " **يلتزم مقدم الخدمة بوعوده في الوقت المناسب.** "، جاءت في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي (4,2600)، وانحراف معياري (0,77749)، وفي المرتبة الثالثة جاءت العبارة " **يقدم موظفو المؤسسة معلومات صحيحة للزبون**" بمتوسط حسابي (4,2000)، وانحراف معياري(0,75593)،

وأما العبارة " **تتيح لك وسائل الدفع الإلكتروني من الاستفادة من جميع الخدمات الإلكترونية المتنوعة**" جاءت في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (4,3800)، وانحراف معياري (0,72534).

يشير بعد الاعتمادية في خدمات الدفع الإلكتروني إلى مدى الثقة التي يمكن أن يضعها المستخدمون في هذه الخدمات لأداء المعاملات المالية بشكل مستمر وآمن وفعال. تعتبر الاعتمادية عاملاً جوهرياً في نجاح وانتشار خدمات الدفع الإلكتروني، حيث يعتمد المستخدمون على هذه الخدمات لتنفيذ مجموعة واسعة من الأنشطة المالية اليومية، من شراء السلع والخدمات إلى تحويل الأموال وسداد الفواتير.

مما تعكس التزام مقدمي هذه الخدمات بتوفير تجربة مستخدم متميزة تجمع بين الأمان، السرعة، والدقة. من خلال الاستثمار في التكنولوجيا والبنية التحتية، وضمان توفير دعم فني متواصل مما يعزز الاستجابة السريعة والفعالة لأي شكاوى أو استفسارات من طرف المستخدمين، يمكن لمزودي خدمات الدفع الإلكتروني بناء علاقات طويلة الأمد مع المستخدمين وزيادة انتشار هذه الخدمات الإلكترونية.

وبصفة عامة فان المتوسط الحسابي لجميع فقرات المحور الثالث بلغ 4.2112 وانحراف معياري 0,40220، هذا ما يدل على أن أفراد عينة الدراسة يوافقون وبدرجة عالية على أن جميع عبارات المحور الثالث توضح مستوى خدمات الدفع الإلكتروني عالية. وعليه يمكن القول: أنه يوجد خدمات إلكترونية للدع المالي بدرجة عالية لبريد الجزائر محل الدراسة.

المطلب الرابع: مناقشة النتائج على ضوء الفرضيات

لدراسة وجود علاقة بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع سنقوم بحساب معاملات الإرتباط من أجل معرفة أي المتغيرات أقوى ارتباطا والمتغيرات الأقل ارتباطا، ولأجل ذلك سيتم صياغة فرضيات العلاقة كالتالي:

H0: لا يوجد علاقة ارتباطية ذات تأثير ايجابي عند مستوى (0.05) لاستخدام البطاقة الذهبية في تفعيل خدمات الدفع الإلكتروني في بريد الجزائر؛ محل الدراسة

H1: يوجد علاقة ارتباطية ذات تأثير ايجابي عند مستوى (0.05) لاستخدام البطاقة الذهبية في تفعيل خدمات الدفع الإلكتروني في بريد الجزائر؛ محل الدراسة

ومن خلال مخرجات برنامج (SPSS) لحساب معامل الإرتباط كانت النتائج كما في الجدول التالي:

الجدول رقم (18): يوضح معاملات الارتباط بيرسون بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع

المتغيرات		استخدامات البطاقة الذهبية	سهولة الاستخدام	الأمان والسرية	التكلفة المالية	الملموسية	الاعتمادية
معاملات الارتباط	استخدامات البطاقة الذهبية	1	0.519**	0.525**	0.713**	0.822**	0.654**
	مستوى الدلالة		0.003	0.003	0.000	0.000	0.000
	سهولة الاستخدام	0.519**	1	0.479**	0.732**	0.781**	0.424**
	مستوى الدلالة	0.001		0.000	0.000	0.000	0.002
	الأمان والسرية	0.525**	0.479**	1	0.642**	0.398**	0.332*
	مستوى الدلالة	0.003	0.000		0.000	0.012	0.018
	التكلفة المالية	0.713**	0.732**	0.830**	1	0.550**	0.497**
	مستوى الدلالة	0.000	0.000	0.000		0.000	0.000
	الملموسية	0.822**	0.432**	0.388**	0.550**	1	0.490**
	مستوى الدلالة	0.000	0.002	0.004	0.000		0.000
	الاعتمادية	0.654**	0.424**	0.332*	0.497**	0.490**	1
	مستوى الدلالة	0.000	0.002	0.018	0.000	0.000	

المصدر: إعداد الطالبتين من خلال البيانات الميدانية للبحث اعتمادا على نتائج التحليل الإحصائي (SPSS)

نلاحظ من الجدول السابق وجود علاقة بين المتغيرات طردية وذات دلالة إحصائية عالية جدا أقل من أو تساوي (0.01) مما يعني وجود علاقة بين المتغيرات المستقلة القيادية الإدارية، ونلاحظ أن استخدامات البطاقة الذهبية، وجاءت كل الأبعاد خدمات الدفع الإلكتروني بجود علاقة طردية قوية، وذلك راجع إلى وجود علاقة تكاملية بين استخدامات البطاقة الذهبية في تفعيل خدمات الدفع الإلكتروني وهو ما يعكس السير نحو تحقيق الأهداف المرجوة؛ وذلك بما يضمن فعالية بريد الجزائر محل الدراسة في الحاضر، واستمراريتها في المستقبل أيضا.

المطلب الخامس: اختبار الفرضيات ومناقشتها

تتمحور الفرضيات الدراسة في كشف عن مدى وجود علاقة ارتباطية ذات تأثير ايجابي بين المتغير المستقل والمتغير التابع أي بين متغير مستقل المتمثل في **استخدامات البطاقة الذهبية** والمتغير التابع المتمثل في **خدمات الدفع الإلكتروني** وعليه وللإجابة عن الفرضيات فانه سيتم دراسة علاقة التأثير بينهما باستخدام تحليل الانحدار الخطي الكشف على وجود ارتباط بين المتغيرات وكذلك عن مدى تأثير

ومساهمة ودور متغير مستقل في التغيرات التي تحدث في المتغير التابع حيث وخلال حساب معادلة الانحدار الخطي للعلاقة التأثير بين المتغيرين فإن نتحصل على مؤشرات إحصائية نقدم شرح موجز لها حتى نتمكن من تفسير النتائج المتحصل عليها:

- **معامل الارتباط بيرسون (Correlation de Pearson)**، ويستخدم لقياس اتجاه وقوة العلاقة الخطية بين المتغيرين وتقع قيمة معامل الارتباط بين – 1 إلى +1 وهذه القيمة تدل على قوة أو ضعف العلاقة بين المتغيرين، فإذا كنت القيمة كبيرة كافية بغض النظر عن الإشارة فإن العلاقة بين المتغيرين قوية، أما إشارة معامل الارتباط فإنها تدل على اتجاه العلاقة بين المتغيرين فإذا كانت الإشارة موجبة فان زيادة قيم أحد المتغيرات ترافقها زيادة في المتغير الأخر أي العلاقة بينهما طردية والعكس صحيح، ويمكن تقسيم مجالات قيمة معامل الارتباط.

- **اختبار F (F-test)**: من اجل معنوية العلاقة بين متغير المستقل والمتغير التابع للعلاقة المدروسة يمكن معرفة المعنوية أو الدلالة الإحصائية للعلاقة المدروسة من خلال قيمة sig المرافقة للاختبار (F-test) فإذا كانت قيمة SIG أقل من 0.05 فان العلاقة المدروسة بين متغيرين ذات دلالة إحصائية:

-.**معامل الانحدار b_1 و b_0**،: حيث ما يمثل مقدر الثابت ذلك أن الثابت و b ومعامل B فهو قيمة التي يزيد بها المتغير التابع عند زيادة وحدة واحدة في المتغير المستقل.

- **اختبار T (T-test)**: من اجل معنوية التأثير بين المتغيرين، ويستخدم لاختبار معنوية تأثير المستقل في التابع، بكلمة أخرى يستخدم لتحقق من معنوية معاملات **(b_1 و b_0)** للنموذج الانحدار وهذا من مقارنة قيمة sig المرافقة للاختبار (T-test) مع مستوى الدلالة 0.05 حيث إذا كانت قيمة SIG أقل من 0.05 فان معامل الانحدار **(b_1 و b_0)** يختلف عن الصفر ومنه له تأثير معنوي ويضم في نموذج الانحدار الممثل للعلاقة المدروسة. قيمة معامل التفسير: ويرمز له بالرمز R2 ويمثل النسبة المئوية للتباين التي يتم تفسيرها بواسطة المتغير أو المتغيرات المستقلة التي يتضمنها النموذج وتقع بين 0 و 1 أي بين: $0 \leq R \leq$ فكلما اقتربت من 1 يعني ارتفاع درجة التفسير متغير التابع من قبل متغير المستقل.

01 اختبار الفرضية الرئيسية:

تنص الفرضية الرئيسية للدراسة على ما يلي: يوجد يوجد علاقة ارتباطية ذات تأثير ايجابي عند مستوى (0.05) لاستخدام البطاقة الذهبية في تفعيل خدمات الدفع الإلكتروني في بريد الجزائر؛ محل الدراسة.

لإختبار هذه الفرضية تم استخدام تحليل الانحدار المتعدد للتحقق من دور استخدامات البطاقة الذهبية والمتمثلة في تفعيل خدمات الدفع الإلكترونية، حيث تنص الفرضيات الفرعية على ما يلي:

1- يوجد تأثير لاستخدام البطاقة الذهبية على بعد سهولة الإستخدام في بريد الجزائر محل الدراسة.

2- يوجد تأثير لاستخدام البطاقة الذهبية على بعد الأمان والسرية في بريد الجزائر محل الدراسة.

3- يوجد تأثير لاستخدام البطاقة الذهبية على بعد التكلفة المالية في بريد الجزائر محل الدراسة.

4- يوجد تأثير لاستخدام البطاقة الذهبية على بعد الملموسية في بريد الجزائر محل الدراسة.

5- يوجد تأثير لاستخدام البطاقة الذهبية على بعد الاعتمادية في بريد الجزائر محل الدراسة.

صياغة النموذج الانحدار الخطي المتعدد للفرضية: من أجل دراسة العلاقة بين المتغير (المستقل (المؤثرة) والتابع (المتأثر) نعتمد على المعادلة التالية:

والجدول التالي هو ملخص للجداول مخرجات تحليل الانحدار المتعدد بالاستعانة ببرنامج SPSS وهي ملخص نموذج الانحدار (R2،R)، تحليل التباين ANOVA، النتائج الدلالة الإحصائية لمعاملات الانحدار (B).

الجدول رقم (19): يوضح نتائج نموذج الانحدار المتعدد لاختبار الفرضية الرئيسية

القدرة التفسيرية للنموذج			
R معامل الارتباط المتعدد	R Square معامل التفسير	Adjusted R Square معامل التفسير المصحح	خطأ المعياري للتقدير في النموذج
0.997	0.995	0.994	0.3597

معنوية الكلية لنموذج حسب نتائج تحليل ANOVA					
النموذج	Sum of Squares	Df	Mean square	F	Sig القيمة الاحتمالية
الانحدار	10.139	6	1.960	130.74	0.000
البواقي	0.056	43	0.001		
المجموع	10.195	49			

المعنوية الجزئية لمعاملات					
المتغيرات	B قيم معامل الانحدار		قيم اختبار T	Sig القيمة الاحتمالية	تشخيص مشكلة التداخل الخطي بين المتغيرات المستقلة VIF
استخدامات البطاقة الذهبية	$-B_0$	0.268	14.750	0.000	
البعد الأول: سهولة الاستخدام	$-B_1$	0.235	12.818	0.000	3.452
البعد الثاني: الأمان والسرية	$-B_2$	0.224	17.839	0.000	2.860
البعد الثالث: التكلفة المالية	$-B_3$	0.095	5.282	0.000	2.439
البعد الرابع: الملموسية	$-B_4$	0.130	9.405	0.000	1.595
البعد الرابع: الاعتمادية	$-B_5$	0.302	31.618	0.000	1.493

المصدر: إعداد الطلبة من خلال البيانات الميدانية للبحث اعتمادا على نتائج التحليل الإحصائي (SPSS)

قبل تحليل نتائج الانحدار الخطي المتعدد ولبناء النموذج الفرضية للعلاقة بين المتغيرات محل الدراسة في ضوء أسس إحصائية دقيقة يجب التأكد.

من استقلالية المتغيرات المستقلة وعدم التداخل الخطي فيما بينها أو ما يعرف بتشخيص مشكلة الارتباط الخطي المتعدد. ويتم هذا من خلال استخدام معامل تضخم التباين (VIF) ويجب أن وتكون قيمة: (VIF) تكون أقل (5).[1]

ويتبين من الجدول أعلاه: أن قيمة معامل تضخم التباين (VIF) لجميع المتغيرات المستقلة استخدامات البطاقة الذهبية هي أقل من 5. حيث نجد أن قيم (VIF) للمتغيرات المستقلة محصورة بين (3.452 أعلى قيمة وأدنى قيمة 1.493)، مما يبين أنه لا توجد مشكلة التعدد الخطي في بيانات المتغيرات المستقلة ومنه نتائج نموذج الانحدار المتعدد المتعلق باختبار الفرضية الرئيسية. ستكون دقيقة ونعتمد على نتائجها من أجل تحليلها وتفسيرها.

تحليل نموذج الانحدار المتعدد من خلال معرفة معنوية نموذج الانحدار الممثل لدراسة الأثر بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع ونسبة مساهمة وتفسير المتغيرات المستقلة في التغيرات التي تؤدي إلى تفعيل المتغير التابع وأيضا من خلال تحليل معاملات الانحدار المتغيرات المستقلة كل على حدا ومدى التأثير المعنوي لكل منهما على المتغير التابع.

- **معنوية نموذج الانحدار من خلال قيم اختبار F (F-test):** وهي القيمة التي تشير إلى معنوية نموذج الانحدار لدراسة التأثير بين المتغيرات المستقلة في المتغير التابع ويتم الحكم على معنوية العلاقة من خلال قيمة احتمال الخطأ (Sig) المصاحبة لقيمة F فإذا كانت قيمة Sig أقل من0.05 فان علاقة التأثير معنوية. ومن خلاله يتم الحكم على قبول الفرضية.

حيث تبين من الجدول أعلاه من نجد قيمة F المحسوبة بلغت (F_{cal}=**130.70**) وأن قيمة SIG=0.000 المصاحبة لقيمة (F) هي أقل من مستوى الدلالة (0.05) وهذا يشير إلى وجود علاقة ارتباطية دال إحصائيا بين استخدامات البطاقة الذهبية وأبعاد تفعيل الخدمات الدفع الإلكترونية وعليه نستنتج قرار اختبار الفرضية:

[1]- عبد الناصر السيد عامر: نمذجة المعادلة البنائية للعلوم النفسية والاجتماعية (الأسس والتطبيقات والقضايا)، الجزء الثاني، دار جامعة نايف للنشر، 2018، ص 54.

نرفض الفرضية الصفرية (H_0) ونقبل الفرضية البديلة (H_1): يوجد علاقة ارتباطية ذات تأثير ايجابي عند مستوى (0.05) لاستخدام البطاقة الذهبية في تفعيل خدمات الدفع الإلكتروني في بريد الجزائر؛ محل الدراسة.

تفسير قيمة معامل ارتباط بيرسون (R) من خلال معامل الارتباط بيرسون الذي بلغت قيمته:

(0.997) =R وقيمته موجبة ودالة إحصائية، لأن قيمة الاحتمالية (0.000= sig) المصاحبة لاختبار (F) أقل من 0.05. ويدل ذلك أن العلاقة بين المتغير بين استخدامات البطاقة الذهبية في تفعيل خدمات الدفع الإلكتروني علاقة طردية (موجبة)، أي إن زيادة في استخدامات البطاقة الذهبية يؤدي ذلك إلى زيادة في تفعيل الخدمات الدفع الإلكترونية هذه النتيجة منطقية من حيث اتجاه وهذا بناء على ما تطرقنا له في الجانب النظري للدراسة.

تفسير قيمة معامل التحديد (R^2) (نسبة التفسير): من خلال الجدول أعلاه نجد قيمة معامل التحديد المقدرة بـ R2 = 0.995 وهي توضح أن القوة التفسيرية لنموذج الانحدار بلغت 99.5% أي أن 99.3% من التغيرات الحاصلة في متغير التابع "تفعيل خدمات الدفع الإلكتروني" ترجع إلى تأثير التغير في قيم متغيرات استخدامات البطاقة الذهبية من وجهة نظر حاملي البطاقة الذهبية يرجع إلى عوامل أخرى.

تفسير قيمة التأثير (معامل الانحدار B) للمتغيرات المستقلة في المتغير التابع وأيهما له تأثير (تأثير معنوي) وأيهما ليس له أي أثر (تأثير غير معنوي) ومن ثم استبعاده من النموذج الانحدار (معادلة الانحدار المتعدد) وقاعدة تقييم: هي إذا كانت قيمة مستوى المعنوية (sig) والمبينة في الجدول أعلاه اقل من مستوى الدلالة المعتمد في الدراسة 0.05 المقابلة لقحة المحسوبة للمعامل B فإن قيمة معامل الانحدار معنوية أي (تضم إلى النموذج).

– **بلغ معامل الانحدار للمتغير المستقل (تفعيل خدمات الدفع الإلكتروني)** قيمة (0.268=B) وهي قيمة موجبة (تأثير إيجابي) ودالة إحصائيا حيث نجد أن قيمة (T) المحسوبة بلغت (14.750=Tcal) وأن قيمة (Sig=0.000) أقل من مستوى الدلالة 0.05 ويمكن أن نفسر ذلك أن تأثير متغير المستقل استخدامات البطاقة الذهبية معنوي (دالة إحصائيا). وهذا يعني بأن كل تغير مقداره درجة واحدة في استخدام البطاقة الذهبية، سيؤدي إلي تغير إيجابي في زيادة تطوير تفعيل خدمات الدفع الإلكتروني بمقدار القيمة الإحتمالية 0.000 وهي قيمة مقبولة إحصائيا تدل على أهمية استخدامات البطاقة الذهبية في تأثيرها لتفعيل خدمات الدفع الإلكتروني.

02- اختبار الفرضيات الفرعية للدراسة:

لمعرفة المتغير الثابت استخدامات البطاقة الذهبيةوتأثيرها على ترقية أداء العاملين كلا على حدا على المتغير التابع (تفعيل خدمات الدفع الإلكتروني) سيتم دراسة علاقة التأثير بينهما باستخدام تحليل الانحدار الخطي البسيط لكشف على وجود ارتباط بين المتغيرات وكذلك عن مدى تأثير ومساهمة ودور متغير مستقل في التغيرات التي تحدث في كل المتغير التابع على حدا والجدول التالي يعرض النتائج المؤشرات الإحصائية للانحدار الخطي البسيط وهو ملخص للجداول ملخص نموذج الانحدار (R،R2)، تحليل التباين ANOVA، النتائج الدلالة الإحصائية لمعاملات الانحدار (B).

نصت الفرضية الأولى: يوجد تأثير لاستخدام البطاقة الذهبية على بعد سهولة الإستخدام في بريد الجزائر محل الدراسة عند مستوى دلالة ($\alpha \geq 0.05$). 3

الجدول رقم (20): يوضح نتائج نموذج الانحدار البسيط لاختبار الفرضية الفرعية الأولى

اختبار الفرضية الفرعية	المتغير المستقل	المتغير التابع	معنوية الكلية لنموذج الانحدار البسيط		القدرة التفسيرية		معنوية معامل الانحدار			نتيجة الفرضية
			قيمةF	Sig	R	R^2	B	t	Sig	
الفرضية الأول	استخدامات البطاقة الذهبية	سهولة الاستخدام	28.900	0.000	0.713	0.508	1.985	3.280	0.017	قبول الفرضية

- **بلغ معامل الانحدار للمتغير المستقل (استخدامات البطاقة الذهبية) قيمة (B=1.248):** وهي قيمة موجبة (تأثير إيجابي) دالة إحصائيا حيث أن قيمة الاحتمالية (Sig=0.000) أصغر من مستوى الدلالة 0.05 ويمكن أن نفسر ذلك أن يوجد تأثير معنوي لمتغير (استخدامات البطاقة الذهبية) (أي دالة إحصائيا). وبهذا **نرفض الفرضية الصفرية (H_0) ونقبل الفرضية البديلة (H_1):** يوجد علاقة ارتباطية ذات تأثير ايجابي ذو دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) لاستخدامات البطاقة الذهبية على بعد سهولة الإستخدام في بريد الجزائر محل الدراسة.

وهذا يعني بأن كل تغير مقداره درجة واحدة في القيادية الإدارية، سيؤدي إلي تغير إيجابي في عملية إستخدام البطاقة الذهبية في تفعيل خدمات الدفع الإلكتروني بمقدار قيمة إحتمالية **0.000** وهي قيمة مقبولة إحصائيا تدل على أهمية إستخدامات البطاقة الذهبية في على تفعيل سهولة الاستخدام لخدمات الدفع الإلكتروني لدى حامليها، وذلك لأن استخدام البطاقة الذهبية يمثل عاملا مؤثرا بشكل كبير على بعد سهولة الاستخدام في بريد الجزائر. كما تعتبر البطاقة الذهبية أداة مالية توفر العديد من المزايا

والتسهيلات لحامليها، وتؤثر بشكل ملموس على تجربة المستخدم في بريد الجزائر، مما تسهم استخدام البطاقة الذهبية في تبسيط العمليات المالية والبريدية. فهي تتيح للمستخدمين إجراء مجموعة متنوعة من العمليات مثل سحب النقود، وإيداع الأموال، وتحويل الأموال بسهولة ويسر، دون الحاجة إلى الانتظار في الطوابير طويلة أو القيام بزيارات متكررة لفروع البريد، وهدا ما يقلل من الحاجة إلى النقد ويسهل عملية الدفع للمرسلين والمستقبلين على حد سواء. كما يمكن لحاملي البطاقة الذهبية الاستفادة من مزايا إضافية مثل خدمات الشحن المتسرع وتتبع الطرود، ويسهل عليهم عمليات الإرسال والاستلام.

وعلاوة على ذلك يمكن لاستخدام البطاقة الذهبية تقديم تجربة عملاء محسنة من خلال توفير خدمات إضافية مثل الإشعارات الفورية بتحديثات حالة الطرد وإمكانية الوصول إلى تفاصيل الشحن عبر الإنترنت، مما يزيد من رضا العملاء ويجعل عملية الشحن أكثر سلاسة وفعالية. **ومن هنا نستنتج قبول الفرضية**

نصت الفرضية الثانية: يوجد تأثير لاستخدام البطاقة الذهبية على بعد الأمان والسرية في بريد الجزائر محل الدراسة عند مستوى دلالة ($\alpha \geq 0.05$).

الجدول رقم (21): يوضح نتائج نموذج الانحدار البسيط لاختبار الفرضية الفرعية الثانية

اختبار الفرضية الفرعية	المتغير المستقل	المتغير التابع	معنوية الكلية لنموذج الانحدار البسيط		القدرة التفسيرية		معنوية معامل الانحدار			نتيجة الفرضية
			قيمةF	Sig	R	R^2	B	t	Sig	
الفرضية الثانية	استخدامات البطاقة الذهبية	الأمن والسرية	17.180	0.000	0.427	0.223	1.440	7.527	0.000	قبول الفرضية

- **بلغ معامل الانحدار للمتغير المستقل (استخدامات البطاقة الذهبية)** قيمة (B= 1.440) وهي قيمة موجبة (تأثير إيجابي) ودالة إحصائيا حيث أن قيمة الاحتمالية (Sig=0.000) أقل من مستوى الدلالة 0.05 ويمكن أن نفسر ذلك أن تأثير متغير (استخدامات البطاقة الذهبية) معنوي (أي دالة إحصائيا).

وبهذا **نرفض الفرضية الصفرية (H_0) ونقبل الفرضية البديلة (H_1)**: يوجد علاقة ارتباطية ذات تأثير ايجابي ذو دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) لاستخدامات البطاقة الذهبية في تفعيل خدمات الدفع الإلكتروني. وهذا يعني بأن كل تغير مقداره درجة واحدة في استخدامات البطاقة الذهبية، سيؤدي إلي تغير إيجابي في تفعيل خدمات الدفع الإلكتروني بمقدار قيمة إحتمالية **0.000** وهي قيمة مقبولة إحصائيا تدل على أهمية إستخدامات البطاقة الذهبية في على تفعيل الأمن والسرية لخدمات الدفع الإلكتروني لدى حامليها، وذلك لأن تأثير استخدام البطاقة الذهبية على بعد الأمان والسرية في بريد

الجزائر يتجلى في توفير مستوى إضافي من الحماية والسرية للمعاملات المالية والبيانات الشخصية. بفضل تقنيات التشفير والبروتوكولات الأمنية المتقدمة التي تُستخدم في البطاقات الذهبية، يتم تحقيق مستوى عالٍ من الأمان أثناء عمليات الدفع والتحويلات في بريد الجزائر. علاوة على ذلك، يتم فحص ومراقبة كافة المعاملات بشكل دقيق ومنتظم من قبل أنظمة الأمان، مما يقلل بشكل كبير من خطر الاحتيال والاختراقات السيبرانية.**ومن هنا نستنتج قبول الفرضية.**

نصت الفرضية الثالثة: يوجد تأثير لاستخدام البطاقة الذهبية على بعد التكلفة المالية في بريد الجزائر محل الدراسة عند مستوى دلالة ($\alpha \geq 0.05$).

الجدول رقم (22): يوضح نتائج نموذج الانحدار البسيط لاختبار الفرضية الفرعية الثالثة

اختبار الفرضية الفرعية	المتغير المستقل	المتغير التابع	معنوية الكلية لنموذج الانحدار البسيط		القدرة التفسيرية		معنوية معامل الانحدار			نتيجة الفرضية
			قيمةF	Sig	R	R^2	B	t	Sig	
الفرضية الثالثة	استخدامات البطاقة الذهبية	التكلفة المالية	12.086	0.000	0.789	0.650	1.512	9.527	0.000	قبول الفرضية

- **بلغ معامل الانحدار للمتغير المستقل (استخدامات البطاقة الذهبية)** قيمة (B= 1.512) وهي قيمة سالبة (تأثير إيجابي) دالة إحصائيا حيث أن قيمة الاحتمالية (Sig=**0.000**) أقل من مستوى الدلالة 0.05.

ويمكن أن نفسر ذلك أن تأثير متغير (**استخدامات البطاقة الذهبية**) معنوي (أي دالة إحصائيا).

وبهذا **نرفض الفرضية الصفرية (H_0) ونقبل الفرضية البديلة (H_1):** يوجد علاقة ارتباطية ذات تأثير ايجابي ذو دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) لاستخدامات البطاقة الذهبية في تفعيل خدمات الدفع الإلكتروني. وهذا يعني بأن كل تغير مقداره درجة واحدة في استخدامات البطاقة الذهبية، سيؤدي إلي تغير إيجابي في تفعيل خدمات الدفع الإلكتروني بمقدار قيمة إحتمالية **0.000** وهي قيمة مقبولة إحصائيا تدل على أهمية إستخدامات البطاقة الذهبية في على تفعيل التكلفة المالي لخدمات الدفع الإلكتروني لدى حامليها

وذلك لأن تأثير استخدام البطاقة الذهبية على بعد التكلفة المالية في بريد الجزائر يتمثل في إحداث توازن بين الفوائد المالية المباشرة والتكاليف الإضافية المحتملة. بدلاً من الاعتماد على النقد، يمكن

لحاملي البطاقة الذهبية الاستفادة من خصومات وعروض خاصة مقدمة من قبل مزودي الخدمات أو الشركات التي تقدم خدماتها عبر الإنترنت، مما يمكن أن يساهم في تقليل التكاليف الإجمالية للمعاملات.

على الرغم من ذلك، قد تنطوي حيازة البطاقة الذهبية على رسوم سنوية أو رسوم تفعيل، إلى جانب رسوم الفائدة في حالة استخدامها كبطاقة ائتمانية. ومع ذلك، يمكن تبرير هذه التكاليف إذا كانت مقابل الفوائد المالية والمزايا الإضافية التي تقدمها البطاقة الذهبية، مثل التأمين على السفر وخدمات الدعم العالمية. **ومن هنا نستنتج قبول الفرضية.**

نصت الفرضية الرابعة: يوجد تأثير لاستخدام البطاقة الذهبية على بعد الملموسية في بريد الجزائر محل الدراسة مستوى دلالة ($\alpha \geq 0.05$).

الجدول رقم (23): يوضح نتائج نموذج الانحدار البسيط لاختبار الفرضية الفرعية الرابعة

اختبار الفرضية الفرعية	المتغير المستقل	المتغير التابع	معنوية الكلية لنموذج الانحدار البسيط		القدرة التفسيرية		معنوية معامل الانحدار			نتيجة الفرضية
			قيمةF	Sig	R	R^2	B	t	Sig	
الفرضية الرابعة	استخدامات البطاقة الذهبية	الملموسية	32.245	0.000	0.732	0.535	0.645	5.678	0.000	قبول الفرضية

- **بلغ معامل الانحدار للمتغير المستقل (استخدامات البطاقة الذهبية)** قيمة (B= 0.645) وهي قيمة سالبة (تأثير إيجابي) دالة إحصائيا حيث أن قيمة الاحتمالية (Sig=**0.000**) أقل من مستوى الدلالة 0.05.

ويمكن أن نفسر ذلك أن تأثير متغير **(استخدامات البطاقة الذهبية)** معنوي (أي دالة إحصائيا).

وبهذا **نرفض الفرضية الصفرية (H_0) ونقبل الفرضية البديلة (H_1):** يوجد علاقة ارتباطية ذات تأثير ايجابي ذو دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) لاستخدامات البطاقة الذهبية في تفعيل خدمات الدفع الإلكتروني. وهذا يعني بأن كل تغير مقداره درجة واحدة في استخدامات البطاقة الذهبية، سيؤدي إلي تغير إيجابي في تفعيل خدمات الدفع الإلكتروني بمقدار قيمة إحتمالية **0.000** وهي قيمة مقبولة إحصائيا تدل على أهمية إستخدامات البطاقة الذهبية في على تفعيل الملموسية لخدمات الدفع الإلكتروني لدى حامليها

وذلك لأن تأثير استخدام البطاقة الذهبية على بعد الملموسية في بريد الجزائر يظهر في عدة جوانب. أولاً وأهمها، توفير البطاقة الذهبية وسيلة دفع إلكترونية موثوقة ومُعترف بها عالميًا، مما يزيد من

قدرة الأفراد على إجراء المعاملات المالية بسهولة ويسر. هذا يعني أن المستخدمين يمكنهم الوثوق بأن معاملاتهم ستتم بشكل آمن وفعال، مما يُضيف إلى مستوى الراحة والثقة أثناء التعاملات.

بالإضافة إلى ذلك، قد توفر البطاقة الذهبية مزايا إضافية مثل برامج المكافآت والخصومات التي يمكن أن تقدم فوائد ملموسة مثل نقاط المكافآت التي يمكن استبدالها بالهدايا أو تخفيضات على المشتريات القادمة. هذه المزايا تجعل استخدام البطاقة الذهبية ليس مجرد وسيلة للدفع بل أيضًا فرصة لتحقيق توفيرات ملموسة وتجارب تسوق محسنة.

ومن جانب آخر، يمكن أن يسهم الاعتماد على البطاقة الذهبية في تحفيز نمط حياة أكثر راحة وسهولة، حيث يمكن للمستخدمين الاستفادة من خدمات متقدمة مثل الشراء عبر الإنترنت والتحويلات الدولية بسهولة دون الحاجة إلى التنقل الفعلي إلى المواقع البدنية. هذا يوفر وقتًا وجهدًا يمكن استخدامهما في أمور أخرى، مما يزيد من الملموسية والقيمة المضافة لتجربة العملاء. **ومن هنا نستنتج قبول الفرضية.**

نصت الفرضية الخامسة: يوجد تأثير لاستخدام البطاقة الذهبية على بعد الاعتمادية في بريد الجزائر محل الدراسة مستوى دلالة ($\alpha \geq 0.05$).

الجدول رقم (24): يوضح نتائج نموذج الانحدار البسيط لاختبار الفرضية الفرعية الخامسة

اختبار الفرضية الفرعية	المتغير المستقل	المتغير التابع	معنوية الكلية لنموذج الانحدار البسيط		القدرة التفسيرية		معنوية معامل الانحدار			نتيجة الفرضية
			قيمةF	Sig	R	R^2	B	t	Sig	
الفرضية الخامسة	استخدامات البطاقة الذهبية	الاعتمادية	61.883	0.000	0.830	0.688	1.949	6.483	0.000	قبول الفرضية

- **بلغ معامل الانحدار للمتغير المستقل (استخدامات البطاقة الذهبية)** قيمة (B= 1.949) وهي قيمة سالبة (تأثير إيجابي) دالة إحصائيا حيث أن قيمة الاحتمالية (Sig=**0.000**) أقل من مستوى الدلالة 0.05.

ويمكن أن نفسر ذلك أن تأثير متغير **(استخدامات البطاقة الذهبية)** معنوي (أي دالة إحصائيا).

وبهذا **نرفض الفرضية الصفرية (H_0) ونقبل الفرضية البديلة (H_1):** يوجد علاقة ارتباطية ذات تأثير ايجابي ذو دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) لاستخدامات البطاقة الذهبية في تفعيل خدمات الدفع الإلكتروني. وهذا يعني بأن كل تغير مقداره درجة واحدة في استخدامات البطاقة الذهبية، سيؤدي

إلي تغير إيجابي في تفعيل خدمات الدفع الإلكتروني بمقدار قيمة إحتمالية **0.000** وهي قيمة مقبولة إحصائيا تدل على أهمية إستخدامات البطاقة الذهبية في على تفعيل الاعتمادية لخدمات الدفع الإلكتروني لدى حامليها

وذلك لأن تأثير استخدام البطاقة الذهبية على بعد الاعتمادية في بريد الجزائر يُظهر في تعزيز مستوى الثقة والاعتمادية في العمليات المالية والتجارية. بوجود البطاقة الذهبية، يتم توفير وسيلة دفع آمنة وموثوقة للمستخدمين، مما يعزز الثقة في بريد الجزائر كمزود خدمة مالية موثوق به.

علاوة على ذلك، توفر البطاقة الذهبية مستوى عالٍ من الأمان والحماية للمعاملات المالية، سواء داخل البلاد أو عبر الحدود، مما يعزز الاعتمادية في استخدامها لإجراء التحويلات والمشتريات. كما أن وجود خدمات إضافية مثل التأمين والحماية من الاحتيال تعزز الثقة في قدرة البطاقة الذهبية على تلبية احتياجات المستخدمين وحمايتهم في حالات الطوارئ.

بالإضافة إلى ذلك، تقدم البطاقة الذهبية مزايا إضافية مثل الوصول إلى خدمة عملاء متخصصة وتقارير الحسابات المفصلة، مما يزيد من مستوى الاعتمادية والراحة لدى المستخدمين. وبهذه الطريقة، يسهم استخدام البطاقة الذهبية في بناء علاقة متينة بين العملاء وبريد الجزائر، ويعزز الاعتمادية في الخدمات المالية المقدمة. **ومن هنا نستنتج قبول الفرضية.**

خلاصة

من خلال هذا الفصل حاولنا تطبيق الدراسة الميدانية، بتحليل عبارات الاستبيان الذي تم توزيعه على عينة من حاملي البطاقة الذهبية لمعرفة مدى تأثير إستخدامات البطاقة الذهبية في تفعيل خدمات الدفع الإلكتروني، وعرفنا بمختلف جمع البيانات المستخدمة، والمتمثلة في أداة الاستبانة، والأدوات الإحصائية المناسبة للتحليل وإختبار الفرضيات الموضوعة، من خلال هذه النتائج توصلنا الى معرفة أن إستخدامات البطاقة الذهبية لها تأثير بالغ في تفعيل خدمات الدفع الإلكتروني.

خاتمة

خاتمة:

لقد حاولت هذه الدراسة أن تقدم من خلال فصليها النظري والميداني دور استخدامات البطاقة الذهبية في تفعيل خدمات الدفع الإلكتروني باعتبار البطاقة الذهبية تشغل حيزا كبيرا من اهتمام حامليها، كونها تعتبر فاعلا رئيسا لما لها من دور مهم في لحاملي البطاقة الذهبية لإمكانية الوصول إلى خدمات الدفع الإلكتروني بطريقة آمنة ومريحة، مما يعزز من سهولة الحياة المالية ويسهل الوصول إلى المنتجات والخدمات. لذلك انطلقت هذه الدراسة من خلفية نظرية تناولت مختلف الاتجاهات التي اهتمت بهذا الموضوع، كما انتقلت الى الميدان في محاولة البحث في الظاهرة وهذا استنادا الى خطة منهجية وفق مجموعة من الخطوات والأدوات والوسائل التي تمكن من جمع المعلومات وتحليلها.

أما من الجوانب الأساسية التي يؤثر فيها استخدام البطاقة الذهبية هو تحفيز الانتقال من النقد إلى الدفع الإلكتروني، مما يخفض من التعاملات النقدية ويسهم في تحسين كفاءة النظام المالي. بالإضافة إلى ذلك، فإن الدفع الإلكتروني يسهم في تقليل الاختلالات والمخاطر المرتبطة بحمل النقود الورقية، كما يزيد من فعالية العمليات التجارية ويحسن إدارة النقدية للشركات والأفراد.

وقد استندت هذه الدراسة الميدانية على التحليلات الكمية والكيفية لتحليل وتفسير مؤشرات الفرضيات التي صيغت في شكل أسئلة الاستبيان، ويتبين لنا من خلالها أن نسبة تحقيق الفروض كبيرة والتي أثبتت لنا أن استخدامات البطاقة الذهبية ودورا في تفعيل خدمات الدفع الإلكتروني.

وتوصلنا من خلال هذه الدراسة إلى مجموعة من النتائج والاستنتاجات النظرية والتطبيقية، كما تم طرح مجموعة من الاقتراحات وعدة مواضع تمثل أفاق الدراسة.

أولا :الاستنتاجات النظرية

توفر البطاقة الذهبية لبريد الجزائر من المزايا لحاملها في زيادة إمكانية استعمالها في الشبكة البنكية، والاستفادة من خدمات الصرافات الآلية الخاصة البنوك، مما عزز فرص الحصول على الأموال في أي مكان.

– استخدام البطاقة الذهبية كوسيلة للدفع الإلكتروني فعالة في تقليل من التعاملات النقدية، مما يحسن كفاءة النظام المالي ويخفض تكاليف التشغيل.

– ساهمت البطاقة الذهبية في توسيع دائرة الشمول المالي، في كسب زبائن جدد.

– ساهمت البطاقة الذهبية والدفع الإلكتروني بصفة عامة في استقطاب الكتلة النقدية الموجودة خارج عجلة الاقتصاد.

– توفر البطاقة الذهبية مستويات عالية من الأمان والحماية، مما يحد من مخاطر الاحتيال ويزيد من ثقة المستخدمين في استخدام الدفع الإلكتروني.

- زيادة التنافسية والابتكار على الخدمات المالية الرقمية الشركات على تطوير حلول جديدة وتقديم خدمات مبتكرة، مما يعزز التنافسية ويدفع باتجاه التحسين المستمر.

- أظهرت لنا استخدام للبطاقة الذهبية نتائج إيجابية ملموسة في تعزيز الدفع الإلكتروني وتعزيز الثقة في النظام المالي.

ثانيا :الاستنتاجات التطبيقية

1- زيادة الكفاءة والسرعة لاستخدام البطاقة الذهبية في عمليات الدفع الإلكتروني في تقليص الوقت والجهد وتعزيز المبادلات التجارية.

2- تقليل المخاطر المرتبطة بحمل النقود الورقية وتقليل من التكاليف المرتبطة بالتحويلات النقدية وصرف العملات.

3- تشجيع استخدام البطاقة الذهبية على تطوير تطبيقات وحلول تكنولوجية جديدة في مجال الدفع الإلكتروني، مما يعزز الابتكار ويحفز التنمية الاقتصادية.

4- أثبتت الدراسة عن تحليل أراء واتجاهات عينة الدراسة نحو عبارات محور استخدامات البطاقة الذهبية، لإنتمائه لمستوى عالي من القبول والموافقة، بمتوسط حسابي قدره (4.1545)، ويشير ذلك إلى اهتمام المؤسسة محل الدراسة بالطاقة الذهبية؛

5- أثبتت الدراسة عن تحليل أراء واتجاهات عينة الدراسة نحو عبارات بعد سهولة الاستخدام، لإنتمائه لمستوى عالي من القبول والموافقة، بمتوسط حسابي قدره (4.0400)، ويشير ذلك إلى اهتمام المؤسسة محل الدراسة ببعد سهولة الاستخدام لتفعيل خدمات الدفع الإلكتروني؛

6- أثبتت الدراسة عن تحليل أراء واتجاهات عينة الدراسة نحو عبارات بعد الأمن والسرية، لإنتمائه لمستوى عالي من عدم القبول والموافقة، بمتوسط حسابي قدره (4.1133)، ويشير ذلك إلى عدم اهتمام إدارة بريد الجزائر ببعد الأمن والسرية لتأمين خدمات الدفع الإلكتروني؛

7- أثبتت الدراسة عن اختبار الفرضية الرئيسية للدراسة وجود علاقة ذات دلالة إحصائية وتأثير إيجابي لاستخدام البطاقة الذهبية في تفعيل خدمات الدفع الإلكتروني في بريد الجزائر؛ محل الدراسة.

8- أثبتت الدراسة عن اختبار الفرضية الفرعية الأولى للدراسة وجد أثر ذو دلالة إحصائية لاستخدام البطاقة الذهبية على بعد سهولة الإستخدام في بريد الجزائر محل الدراسة، من وجهة نظر عينة الدراسة عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$).

9- أثبتت الدراسة عن اختبار الفرضية الفرعية الثانية للدراسة وجد أثر ذو دلالة إحصائية لاستخدام البطاقة الذهبية على بعد الامن والسرية في بريد الجزائر محل الدراسة، من وجهة نظر عينة الدراسة عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$).

10- أثبتت الدراسة عن اختبار الفرضية الفرعية الثالثة للدراسة وجد أثر ذو دلالة إحصائية لاستخدام البطاقة الذهبية على بعد التكلفة المالية في بريد الجزائر محل الدراسة، من وجهة نظر عينة الدراسة عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$).

11- أثبتت الدراسة عن اختبار الفرضية الفرعية الرابعة للدراسة وجد أثر ذو دلالة إحصائية لاستخدام البطاقة الذهبية على بعد الملموسية في بريد الجزائر محل الدراسة، من وجهة نظر عينة الدراسة عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$).

12- أثبتت الدراسة عن اختبار الفرضية الفرعية الخامسة للدراسة وجد أثر ذو دلالة إحصائية لاستخدام البطاقة الذهبية على بعد الاعتمادية في بريد الجزائر محل الدراسة، من وجهة نظر عينة الدراسة عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$).

ثالثا: مناقشة الفرضيات

مناقشة الفرضية الرئيسية: يوجد علاقة ارتباطية ذات تأثير ايجابي عند مستوى (0.05) لاستخدام البطاقة الذهبية في تفعيل خدمات الدفع الإلكتروني في بريد الجزائر؛ محل الدراسة.

تشير نتائج هذه الدراسة إلى وجود تأثير إيجابي لاستخدام البطاقة الذهبية على سهولة الاستخدام في بريد الجزائر. تعد البطاقة الذهبية أداة مهمة تسهم في تحسين تجربة المستخدمين من خلال تبسيط الإجراءات وتقليل الوقت اللازم لإتمام المعاملات. توفر البطاقة مجموعة واسعة من الخدمات المالية، بما في ذلك السحب النقدي والدفع الإلكتروني وتحويل الأموال، مما يعزز من كفاءة وسرعة العمليات البنكية. بالإضافة إلى ذلك، تساهم البطاقة الذهبية في تقليل الازدحام في مكاتب البريد، حيث يمكن للمستخدمين إتمام العديد من المعاملات عبر الإنترنت أو عبر أجهزة الصراف الآلي. بناءً على البيانات التي تم جمعها وتحليلها، يمكن القول بأن استخدام البطاقة الذهبية يعزز من مستوى رضا العملاء ويساهم في تحسين الصورة العامة لبريد الجزائر كشركة تقدم خدمات مالية متقدمة ومواكبة للتكنولوجيا الحديثة.

بالإضافة إلى ذلك يعتبر تفعيل خدمات الدفع الإلكتروني عبر البطاقة الذهبية في بريد الجزائر خطوة محورية نحو التحول الرقمي. تتيح هذه الخدمات للمستخدمين إجراء عمليات الدفع للمشتريات والخدمات المختلفة بسهولة وأمان، مما يقلل من الحاجة إلى التعامل بالنقد. كما تدعم هذه المبادرة الاقتصاد الرقمي من خلال تشجيع المواطنين على استخدام وسائل الدفع الإلكتروني، والذي يعزز من الشفافية والفعالية في العمليات المالية. يعكس ذلك التزام بريد الجزائر بتقديم حلول مبتكرة تلبي احتياجات العملاء وتواكب التطورات التكنولوجية العالمية.

اتفقت مع دراسة مغاني أمال (2018) أشارت نتائج الدراسة إلى وجود علاقة ارتباطية ذات تأثير ايجابي في استخدامات البطاقة الذهبية في تفعيل خدمات الدفع الإلكتروني في بريد الجزائر.

اختلفت مع دراسة بوساسي سهام ومصطفاوي وداد (2023): أشارت نتائج الدراسة إلى عدم وجود علاقة ارتباطية ذات تأثير ايجابي في استخدامات البطاقة الذهبية في تفعيل خدمات الدفع الإلكتروني في بريد الجزائر.

مناقشة الفرضية الفرعية الأولى: يوجد تأثير لاستخدام البطاقة الذهبية على سهولة الإستخدام في بريد الجزائر محل الدراسة عند مستوى دلالة .($\alpha \geq 0.05$).

تشير نتائج هذه الدراسة إلى وجود تأثير إيجابي لاستخدام البطاقة الذهبية على سهولة الاستخدام في بريد الجزائر، من خلال استخدام البطاقة الذهبية، يمكن للعملاء إجراء المعاملات المالية والبريدية بشكل أكثر كفاءة وسرعة، مما يقلل من الوقت المستغرق في العمليات التقليدية ويزيد من رضا العملاء، وتعزز البطاقة الذهبية من تجربة المستخدمين من خلال توفير خيارات متنوعة للدفع والتحويل، بالإضافة إلى توفير مستويات أعلى من الأمان والموثوقية، وتساهم البطاقة الذهبية في تقليل الازدحام في مكاتب البريد، حيث يمكن للمستخدمين إتمام العديد من المعاملات عبر الإنترنت أو عبر أجهزة الصراف الآلي، بناء على البيانات التي تم جمعها وتحليلها، وبهذا يمكن القول إن البطاقة الذهبية تسهم بشكل كبير في تحسين خدمات بريد الجزائر وجعلها أكثر سهولة في الاستخدام للعملاء.

اتفقت دراسة حنان التجاني وعباس طالبي (2019): أشارت نتائج الدراسة إلى وجود تأثير إيجابي في سهولة استخدامات البطاقة الذهبية.

مناقشة الفرضية الفرعية الثانية: يوجد تأثير لاستخدام البطاقة الذهبية على الأمان والسرية في بريد الجزائر محل الدراسة عند مستوى دلالة .($\alpha \geq 0.05$).

تشير نتائج هذه الدراسة إلى وجود تأثير إيجابي لاستخدام البطاقة الذهبية على الأمان والسرية في بريد الجزائر. تُعَدّ البطاقة الذهبية أداة متقدمة توفر مستويات عالية من الحماية للمستخدمين أثناء إجراء المعاملات المالية. تتضمن البطاقة تقنيات أمان متطورة مثل التشفير المتقدم، واستخدام الرقم السري (PIN)، والمصادقة الثنائية (FA2) لضمان أن تكون جميع العمليات المالية محمية ضد الاحتيال والاختراق.

استخدام البطاقة الذهبية يعزز السرية من خلال حماية البيانات الشخصية والمالية للمستخدمين. حيث يتم نقل المعلومات بشكل آمن عبر قنوات مشفرة، مما يقلل من مخاطر تعرضها للاختراق أو السرقة. بالإضافة إلى ذلك، تساهم أنظمة الأمان المدمجة في البطاقة في اكتشاف أي نشاط مشبوه أو غير معتاد على الفور، مما يسمح باتخاذ الإجراءات اللازمة لحماية حسابات المستخدمين.

تحقيق الأمان والسرية هو أمر جوهري لزيادة الثقة بين العملاء وبريد الجزائر. من خلال استخدام البطاقة الذهبية، يمكن للمستخدمين الاطمئنان إلى أن بياناتهم ومعاملاتهم المالية محمية بشكل فعال، مما يعزز من مستوى رضاهم واستمرارهم في استخدام خدمات البريد. بناءً على البيانات التي تم جمعها وتحليلها، يتضح أن استخدام البطاقة الذهبية يعزز بشكل كبير من مستويات الأمان والسرية، مما يساهم في تحسين الصورة العامة لبريد الجزائر كمؤسسة تقدم خدمات مالية آمنة وموثوقة.

اتفقت مع دراسة شقنا محمد (2022): أشارت نتائج الدراسة إلى وجود تأثير إيجابي في الأمان والثقة في استخدام البطاقة الذهبية.

مناقشة الفرضية الفرعية الثالثة: يوجد تأثير لاستخدام البطاقة الذهبية على بعد التكلفة المالية في بريد الجزائر محل الدراسة عند مستوى دلالة .($\alpha \geq 0.05$).

تظهر نتائج الدراسة إلى وجود تأثير إيجابي لاستخدام البطاقة الذهبية في بريد الجزائر، خاصة فيما يتعلق بتقليل التكاليف المالية. يعزز البطاقة الذهبية الكفاءة التشغيلية من خلال تقديم خدمات مالية متعددة، مثل السحب النقدي والدفع الإلكتروني وتحويل الأموال، بفضل استخدام منصة واحدة. هذا التبسيط يقلل من التكاليف التقنية والصيانة، كما يخفض الاعتماد على الموارد البشرية اللازمة للإجراءات التقليدية. بالإضافة إلى ذلك، يحسن البطاقة الذهبية السرية والأمان، حيث تستخدم تقنيات مثل التشفير والمصادقة المزدوجة لحماية البيانات الشخصية والمالية. تقليل الازدحام في مكاتب البريد وتحسين سرعة المعاملات يساهم أيضًا في تحسين الخدمات المقدمة وزيادة رضا العملاء، مما يعزز صورة بريد الجزائر كمؤسسة تقدم حلولاً مالية آمنة وموثوقة.

اتفقت مع دراسة عبد الهادي مسعودي و لخضر لعروس (2017): أشارت نتائج الدراسة إلى وجود تأثير إيجابي في التكلفة المالية في استخدام البطاقة الذهبية.

مناقشة الفرضية الفرعية الرابعة: يوجد تأثير لاستخدام البطاقة الذهبية على الملموسية في بريد الجزائر محل الدراسة عند مستوى دلالة .($\alpha \geq 0.05$).

تظهر نتائج الدراسة إلى وجود تأثير إيجابي لاستخدام البطاقة الذهبية على الملموسية في بريد الجزائر. باستخدام البطاقة الذهبية، يمكن للمستخدمين إجراء عمليات مالية بسهولة وفعالية، مما يحسن تجربة العملاء ويزيد من رضاهم. تساهم البطاقة الذهبية في تقليل الوقت المستغرق في إتمام المعاملات، وهذا ينعكس بشكل إيجابي على كفاءة خدمات بريد الجزائر ويساعد في تقديم خدمات أسرع وأكثر دقة.

بالإضافة إلى ذلك، يقلل الاستخدام المتزايد للبطاقة الذهبية من الازدحام في مكاتب البريد، مما يحسن من تنظيم العمليات ويقلل من انتظار العملاء، وبالتالي يعزز الملموسية والفعالية للخدمات المقدمة. كما توفر البطاقة الذهبية مستويات عالية من الأمان والسرية، مما يزيد من الثقة بين العملاء والمؤسسة ويعزز الصورة العامة لبريد الجزائر كمركز للخدمات المالية الأمنة والموثوقة.

اتفقت مع دراسة عمار شريف (2019): أشارت نتائج الدراسة إلى وجود تأثير إيجابي في الملموسية في استخدام البطاقة الذهبية.

مناقشة الفرضية الفرعية الخامسة: يوجد تأثير لاستخدام البطاقة الذهبية على الاعتمادية في بريد الجزائر محل الدراسة عند مستوى دلالة .($\alpha \geq 0.05$).

استخدام البطاقة الذهبية يؤثر بشكل إيجابي على الاعتمادية في بريد الجزائر بعدة طرق مهمة. أولاً، توفر البطاقة الذهبية وسيلة آمنة وموثوقة لإجراء المعاملات المالية، مما يزيد من الثقة بين العملاء والمؤسسة. هذا التأكيد على الأمان والحماية يعزز الاعتمادية بشكل كبير، حيث يشعر العملاء بالراحة بالتعامل مع بريد الجزائر كمؤسسة تهتم بحماية بياناتهم وأموالهم.

كما تسهم البطاقة الذهبية في تحسين كفاءة العمليات وتقديم الخدمات بشكل أسرع وأكثر دقة. هذا التحسين في الأداء يسهم في تعزيز الثقة بالقدرة على تلبية احتياجات العملاء بمهنية وموثوقية عالية، مما يعزز الاعتمادية بريد الجزائر كمركز للخدمات المالية، وبفضل البنية التحتية المتطورة للدفع الإلكتروني واستخدام التقنيات الحديثة في إدارة البيانات، تقدم البطاقة الذهبية حلولاً متطورة وموثوقة للعملاء. هذا يساهم في تعزيز سمعة بريد الجزائر كمؤسسة موثوقة تتبنى التكنولوجيا الحديثة لتحقيق الاعتمادية في خدماتها المالية.

اتفقت مع دراسة زجعي صالح، حميدوش بلال (2020): أشارت نتائج الدراسة إلى وجود تأثير إيجابي في الاعتمادية في استخدام البطاقة الذهبية.

رابعا: التوصيات والاقتراحات

1- توسيع التوعية والتثقيف من المهم تعزيز التوعية بفوائد وآليات استخدام البطاقة الذهبية في الدفع الإلكتروني لدى الجمهور، سواء من خلال حملات إعلامية أو برامج تثقيفية.

2- الاستثمار في تطوير وتحسين البنية التحتية الرقمية، لتوفير بيئة مواتية لتطبيقات الدفع الإلكتروني.

3- توفير التدريب والدعم للمستخدمين لفهم كيفية استخدام البطاقة الذهبية في الدفع الإلكتروني بشكل آمن وفعال.

4- تشجيع التعاون بين القطاعين العام والخاص من خلال تعزيز التعاون والشراكات بين الحكومة والشركات الخاصة في تطوير وتعزيز خدمات الدفع الإلكتروني.

5- تطوير التشريعات والسياسات الخاصة بالدفع الإلكتروني لتوفير بيئة تنظيمية مواتية وآمنة لتطبيقات البطاقة الذهبية.

خامسا: آفاق الدراسة

- مدى مساهمة البطاقة الذهبية في تسهيل المعاملات النقدية.
- دور وسائل الدفع الإلكتروني في المساهمة في التنمية الاقتصادية.
- دور وسائل الدفع الإلكتروني في تنشيط العمليات التجارية.

قائمة المراجع

قائمة المراجع

أولا: الكتب

1. إبراهيم السيد أحمد، الاقتصاد الإلكتروني، المكتبة العصرية للنشر والتوزيع، مصر، 2010.

2. أبو زيد ، محمد خير سليم، أساليب التحليل الإحصائي باستخدام برمجية spss، الرياض، دار جرير للنشر والتوزيع، 2005.

3. أحمد محمد غنيم، التسويق والتجارة الإلكترونية، المكتبة العصرية للنشر والتوزيع، المنصورة، مصر، 2009.

4. اسم أحمد المبيضين، التجارة الإلكترونية (مفهومها، أهميتها، خصائصها، فوائدها، المعوقات)، دار جليس الزمان للنشر والتوزيع، الأردن، 2010.

5. أمجد حمدان الجهني، المسؤولية المدنية عن الإستخدام الغير مشروع لبطاقات الدفع الإلكتروني، الطبعة الأولى، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الأردن، 2010.

6. جهاد رضا الحباشنة الحماية الجزائية لبطاقة الوفاء لطبعة الأولى، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2008.

7. خالدي خديجة، بن حبيب عبد الرزاق، نماذج وعمليات البنك الإسلامي، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2016.

8. خضر مصباح طيطي، التجارة الإلكترونية (من منظور تقني وتجاري وإداري)، دار الحامد، عمان، 2008.

9. خنفوسي عبد العزيز، العولمة وتأثيراتها على الجهاز المصرفي، دار الأيام للنشر والتوزيع، الأردن، 2016.

10. رأفت رضوان، عالم التجارة الإلكترونية، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، مصر، 1999.

11. رشاد نعمان شايع العامري الخدمات المصرفية الائتمانية في البنوك الاسلامية دراسة مقارنة في القانون والفقه الاسلامي، الطبعة الأولى، دار الفكر الجامعي، 2013.

12. السيد أحمد عبد الخالق، التجارة الإلكترونية والعولمة، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، مصر، 2006.

13. عايدة نخلة رزق الله، "دليل الباحثين في التحليل الإحصائي الاختبار والتفسير"، الطبعة الأولى، 2002.

14. عبد الحميد عبد المجيد البلداوي، الأساليب التطبيقية لتحليل وإعداد البحوث العلمية مع حالات دراسية باستخدام برنامج spss، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان الأردن،2008.

15. عبد القادر بحيح، الشامل لتقنيات أعمال البنوك، دار الخلدونية، الجزائر، 2013.

16. عبد الناصر السيد عامر: نمذجة المعادلة البنائية للعلوم النفسية والاجتماعية (الأسس والتطبيقات والقضايا)، الجزء الثاني، دار جامعة نايف للنشر، 2018.

17. على محمد أبو العز، التجارة الإلكتروني وأحكامها في الفقه الإسلامي، دار النشر والتوزيع، 2008.

18. عمار بوحوش، وآخرون، مناهج البحث العلمي وطرق إعداد البحوث، ديوان المطبوعات الجامعية، بن عكنون، الجزائر 2000.

19. لويس كوهين، (ترجمة كوثر حسين كوجيك): مناهج البحث العلمي في العلوم الاجتماعية والتربوية، ط1، القاهرة، مصر، دار العربة للنشر، سنة 1990.

20. محمد سحنون، النظام المصرفي بين النقود الورقية والنقود الالية، مجلة العلوم الانسانية، العدد الرابع، جامعة بسكرة، الجزائر، 2003.

21. محمد عبد حسين الطائي، التجارة الالكترونية، ط1، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، 2010.

22. محمد نور صالح الجداية، سناء جودت خلف، تجارة إلكترونية، الطبعة الثانية، دار الحامد للنشر والتوزيع، الاردن– عمان، 2012.

23. مصطفى طويطي: التحليل الإحصائي لبيانات الاستبيان – تطبيقات عملية على برنامج excel– الجزء الأول، النشر الجامعي الجديد، تلمسان، الجزائر 2018.

24. ناظم محمد نوري الشمري، عبد الفتاح زمير عبد اللات الصيرفة الإلكترونية، دار وائل للنشر، الأردن، 2008.

25. ناهد فتحي الحموري، الأوراق التجارية الإلكترونية دراسة تحليلية مقارنة، دار الثقافة للنشر والتوزيع، الأردن، 2010.

26. نوري منير، التجارة الإلكترونية والتسويق الإلكتروني، ديوان المطبوعات الجامعية، الطبعة الثانية، الجزائر، 2017.

27. وائل أنور بندق، وسائل الدفع الإلكترونية، دار النشر غير موجودة، بلد لنشر غير موجود 2008.

ثانيا: الاطروحات والرسائل

1. ابتسام دراحي، التطبيقات الاتصالية لتكنولوجيا المعلومات – البطاقة الإلكترونية الذكية نموذجا، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير، كلية العلوم السياسية والاعلام، جامعة الجزائر، 2007-2008.

2. بركان أمينة، الصيرفة الإلكترونية كحتمية لتفعيل أداء الجهاز المصرفي – حالة الجزائر- رسالة دكتوراه في علوم تسيير تخصص نقود ومالية، جامعة الجزائر3، الجزائر 2013-2014.

3. بريش عبد القادر، التحرير المصرفي ومتطلبات تطوير الخدمات المصرفية وزيادة القدرة التنافسية للبنوك الجزائرية، رسالة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، تخصص نقود ومالية، جامعة الجزائر، 2005-2006.

4. بعيطيش شعبان، اثر التسويق بالعلاقات في تحقيق الميزة التنافسية للمؤسسة الصناعية الجزائرية، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه علوم في علوم التسيير، جامعة محمد بوضياف – المسيلة-، السنة الجامعية 2015-2016.

5. بورايو هاجر أميرة، دور وسائل الدفع الحديثة في تفعيل التجارة الإلكترونية في الجزائر، أطروحة مقدمة لنيل درجة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية، تخصص: مالية وبنوك، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة البلدية02، الجزائر، 2019-2020.

6. حوالف عبد الصمد النظام القانوني لوسائل الدفع الالكتروني، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه جامعة أبو بكر بلقايد، تلمسان، 2015.

7. دعبوز سعاد، تحديث وسائل الدفع وانعكاسها على الاقتصاد الجزائري خلال الفترة 2017-2019، رسالة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية، تخصص: نقود وبنوك، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة أكلي محند أولحاج، البويرة، الجزائر، 2021-2022.

8. سمية ديمش، التجارة الإلكترونية حتميتها وواقعها في الجزائر، رسالة ماجستير ، تخصص تحليل واستشراف اقتصادي، جامعة منتوري، قسنطينة، الجزائر، 2010-2011.

9. صونية مقري المسؤولية المدنية عند الاستخدام غير المشروع لبطاقات الدفع الالكتروني، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في الحقوق كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة محمد بوضياف المسيلة السنة الجامعية 2014-2015.

10. صونية مقري، المسؤولية المدنية عند الاستخدام غير المشروع لبطاقات الدفع الإلكتروني، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في الحقوق، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة محمد بوضياف– المسيلة، 2014–2015.

11. عائشة بوثلجة، مطبوعة جامعية بعنوان الصريفة الإلكترونية، موجهة لطلبة السنة الثانية ماستر، تخصص: مالية وبنوك، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الشلف، حسيبة بن بوعلي، 2020–2021.

12. علي محمد عبد العزيز، تطبيقات الحكومة الإلكتروني، رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير، كلية الدراسات العليا، قسم العلوم الإدارية، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، 2005.

13. علي محمد عبد العزيز، تطبيقات الحكومة الالكترونية، رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير، كلية الدراسات العليا، قسم العلوم الإدارية، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، 2005.

14. عمر بن محمد العتيبي، الأمن المعلوماتي، أطروحة دكتوراه في العلوم الأمنية"، كلية الدراسات العليا، قسم العلوم الإدارية، جامعة نايف، الرياض، 2010.

15. محمد تقرورت، واقع وآفاق التجارة الإلكترونية في الوطن العربي، مذكرة تخرج ضمت متطلبات نيل شهادة الماجستير، تخصص نقود ومالية، جامعة الشلف، الجزائر، 2004–2005.

16. هويدا علي محمد عبد االله، نظام الدفع والتحصيل الإلكتروني وأثره على التحاسب الضريبي دراسة ميدانية على ديون الضرائب السوداني، مذكرة ماجستير في المحاسبة، كلية الدراسات العليا، جامعة النيلين، السودان، 2018.

ثالثا: المجلات العلمية

1. بن ذهبية محمد، قدري صلاح الدين، أثر غياب الدفع الإلكتروني عبر الأنترنت على ديناميكية الاقتصاد الوطني الجزائري – دراسة حالة قطاع السياحة–، مجلة اقتصاديات المال والأعمال، المجلد 01، العدد01، معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، المركز الجامعي عبد الحفيظ بو الصوف، ميلة، الجزائر، 2017.

2. بوخاري فاطنة، تحديت وضرورة تحسين وسائل الدفع الإلكترونية لأداء البنوك في ظل جائحة كورونا–دراسة حالة الجزائر–، مجلة جديد الاقتصاد، المجلد16، العدد01، 2021.

3. تاج بشير، قدوسي محمد، مجتمع المعرفة بين واقع الخدمة العمومية الإلكترونية ومتطلبات التحول الرقمي، التطبيق الإلكتروني بريدي موب انموذجا، مجلة المعيار، المجلد06، العدد05، 2022.

4. حنان حمد فهمي حمد، الدفع الإلكتروني ودوره في تحقيق الشمول المالي، مجلة دار الاقتناء المصرية، العدد34، 2018.

5. خليفي رزيقة، شيقارة هجيرة: منهجية تحديد نوع وحجم العينة في البحوث العلمية، مجلة المعارف علمية دولية محكمة، تصدر عن جامعة بويرة، العدد 23 (ديسمبر 2017).

6. دعبوز سعاد، دور استعمال البطاقة الذهبية لبريد الجزائر للحد من ازمة السيولة، مجلة الحدث للدراسات المالية والاقتصادية، العدد6، 2021.

7. سامية يغني، مديني عثمان، العينة في المجتمع الإحصائي كمدخل ضابط لدقة نتائج البحوث الأكاديمية، مجلة اقتصاد المال والأعمال، المجلد 04، العدد 01، جامعة الشهيد حمه الأخضر بالوادي، الجزائر 2019.

8. سحر قدوري الرفاعي، الحكومة الالكترونية وسبل تطبيقها، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، العدد 07، 2009.

9. سمية عبابسة، وسائل الدفع الإلكتروني في النظام البنكي الجزائري- الواقع والمعيقات والآفاق المستقبلية-، مجلة العلوم الانسانية، العدد السادس، جامعة أم البواقي، الجزائر، 2016.

10. شقنان محمد، مساهمة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تفعيل وسائل الدفع الالكتروني- دراسة تحليلية لآراء عينة من حاملين البطاقة الذهبية لبريد الجزائر بالأغواط، مجلة الامتياز لبحوث الاقتصاد والادارة، المجلد06، العدد02، 2022.

11. عبد العزيز صحراوي، فائزة لعراف، فعالية استخدام وسائل الدفع الإلكترونية الحديثة في الوقاية من جائحة كورونا Covid-19 بطاقة الدفع الإلكترونية (الذهبية) لبريد الجزائر نموذجا، مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، المجلد13، العدد03، 2011.

12. عرابة رابح، دور تكنولوجيا الخدمات المصرفية الإلكترونية في عصرنة الجهاز المصرفي الجزائري، مجلة الأكاديمية للدراسات الاجتماعي والإنسانية، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة حسبة بن بوعلي، الشلف، الجزائر، المجلد4، العدد8، 2018.

13. عقوني لخضر، بلخيري فاطنة، مساهمة تكنولوجيا التطبيقات الإلكترونية الحديثة في الوقاية من جائحة كورونا COVID19 تطبيق بريد موب لبريد الجزائر نموذجا، مجلة إدارة الأعمال والدراسات الاقتصادية، المجلد 07، العدد02، 2021.

14. فتيحة كبيري، تحديث وعصرنة خدمات مؤسسة بريد الجزائر في ظل معطيات الاقتصاد الوطني، les cahiers du mecas، المجلد13، العدد01، 2019.

15. قيمش خولة، بلعة جويدة، وسائل الدفع الإلكتروني في بريد الجزائر: الواقع والتحديات، Revue Maghrebine Management Des Organisations، المجلد 05، العدد01، 2021.

16. منتدى محامي سوريا، النظام القانوني للشيك الالكتروني مقال منشور على شبكة الانترنت على الموقع: http://www.damascusbar.org/ALMunTada/showthead.php?t=5744، تاريخ الاطلاع عليه: 2024/05/03.

17. هادف حيزية، نجاح وسائل الدفع الإلكتروني والتحول الجوهري إلى عمليات التفاعل مع التجارة لإلكترونية: إستعراض لتجارب بعض الدول الأوروبية، مجلة البحوث والدراسات العلمية، جامعة يحيى فارس بالمدية، العدد08، 2014.

18. يحياوي إلهام، دور الرقمنة في ترقية الخدمة العمومية بالجزائر: البطاقة الذهبية نموذجا، مجلة التحليل والاستشراف الاقتصادي، المجلد 03، العدد 01، 2022.

رابعا: المدخلات العلمية

1. حمزة بن لشهب، عليبن حيطوم، وسائل الدفع الحديثة "الرؤية الشاملة"، الملتقى الوطني الثامن حول آليات تفعيل وسائل الدفع الحديثة في النظام المصرفي والمالي الجزائري، جامعة آكلي محند أولحاج البويرة، الجزائر، يومي 13-14 مارس، 2017.

2. زغبة طلال، شوق فوزي، أشكال الحديثة كمدخل استراتيجي للحد من مشكلة نقص السيولة ومجابهة مخاطر الإصدار النقدي، مداخلة ضمن الملتقى الوطني الثالث بعنوان: الصيرفة الإلكترونية التقليدية ومتطلبات التموقع الجيد، جامعة أم البواقي، 2013.

3. صالح مفتاح، فريدة معارفي، البنوك الإلكترونية، الملتقى العلمي الخامس حول نحو مناخ استثماري وأعمال مصرفية إلكترونية، جامعة فيالديلفيا، عمان، الأردن، يومي 4-5 جويلية 2007.

خامسا: المطبوعات البيداغوجية

1. مام عواطف، مطبوعة جامعية في مساق حلقة البحث، المستوى الثانية ماستر توجبه وإرشاد، قسم علم النفس وعلوم التربية بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية – جامعة محمد بوضياف مسيلة– ، السنة الجامعية 2016–2017.

2. طويطي مصطفى وعيل ميلود، مطبوعة جامعية موسومة بـ " أساليب تصميم وإعداد الدراسات الميدانية – منظور إحصائي"، معتمد من طرف المجلس العلمي بكلية العلوم الإقتصادية، التجارية و علوم التسيير– جامعة البويرة ، بتاريخ 30 جوان 2014.

سادسا: مواقع الانترنت

1. https://bawabatic.dz/?req=informations&op=detail&id=569

2. https://giemonetique.dz/ar/qui-sommes-nous/activite-paiement-sur-internet/

الملاحق

جامعة محمد بوضياف المسيلة
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم علوم المالية والمحاسبة

استبيان:

بعنوان:

واقع استخدام البطاقة الذهبية كأداة لتفعيل خدمات الدفع الإلكتروني

دراسة ميدانية على عينة من حاملي البطاقة الذهبية "بريد الجزائر"

تحية طيبة وبعد

يشرفنا أن نضع بين أيديكم هذا الاستبيان والذي يدخل ضمن متطلبات استكمال مذكرة الماستر الأكاديمي الموسومة بعنوان " واقع استخدام البطاقة الذهبية كأداة لتفعيل خدمات الدفع الإلكتروني" دراسة ميدانية على عينة دراسة ميدانية على عينة من حاملي البطاقة الذهبية "بريد الجزائر "

وفي سبيل هذا فإننا نرجو منكم المساهمة الجادة في إنجاح هذه الدراسة وذلك بالإجابة بكل موضوعية على كافة الأسئلة من خلال وضع علامة (X) في الخانة التي تتفق مع رأيكم، علما بأن هذه المعلومات تستخدم فقط لغرض البحث العلمي. وشكرا على تعاونكم.

إعداد الطالبتين:

✍ موسعي هدى

✍ عبد اللي لامية

الأستاذ المشرف

أ.د. جمعي محمد الصالح

السنة الجامعية: 2024/2023

المحور الأول: البيانات الشخصية

الجنس:

ذكر ☐ أنثى ☐

السن:

من 20 – 30 ☐ من 31– 40– سنة ☐ من 41–50 سنة ☐

أكثر من 50 ☐

المستوى التعليمي

ثانوي ☐ جامعي ☐ شهادات أخرى أذكرها:.....

الأقدمية في العمل:

أقل من 5 سنوات ☐ من 6 إلى 10 سنوات ☐ من 11 إلى 15 سنة ☐

أكثر من 15 سنة ☐

الوظيفة: طالب ☐ عامل ☐ بدون عمل ☐

مدة إستخدام البطاقة الذهبية:

سنة واحدة ☐ سنتين ☐ 3 سنوات ☐ 5 سنوات فما فوق ☐

المحور الثاني: استخدامات البطاقة الذهبية

الرقم	العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
1	أستعمل البطاقة الذهبية على مستوى الموزع الآلي GAB بكل سهولة ولا يتطلب مني مجهود.					
2	أستعمل البطاقة الذهبية على مستوى جهاز الدفع الإلكتروني TPE لتسديد المشتريات في أغلب المحلات التجارية.					
3	تساهم البطاقة الذهبية بإجراء المعاملات المالية عبر ماكينات الصراف الآلي في تجنب الاكتظاظ داخل مكاتب بريد الجزائر.					
4	تقدم لي البطاقة الذهبية خدمات متنوعة مثل: تسديد فواتير خدمات المؤسسات (الكهرباء والغاز، الجزائرية للمياه، الأنترنت، تعبئة الهاتف النقال).					
5	تساعدني البطاقة الذهبية في الشراء الإلكتروني لتذاكر السفر وحجز الغرفة في الفنادق والمطارات.					
6	ساعدني التعامل بالبطاقة الذهبية على تسديد جميع مستحقاتي المالية					
7	تتيح لي البطاقة الذهبية سحب أموالي من الموزعات الآلية للبنوك أيضا.					
8	ساعدتني البطاقة الذهبية في تقليص زمن الحصول على الخدمة المالية.					

9	تسمح لي البطاقة الذهبية بالحصول على أموالي كلما احتجتها.					
10	البطاقة الذهبية تمكنني بالحصول على أموالي في أي مكان.					
11	توفر لي البطاقة الذهبية الشراء عبر مواقع الأنترنت وتسوية المعاملات المالية دون عناء.					

المحور الثالث: خدمات الدفع الإلكتروني

الرقم	العبارة	موافق بشدة	أوافق	محايد	اعراض	معارض بشدة
01	تعتقد أن إجراءات خدمة الدفع الإلكتروني بسيطة لخلوها من التعقيدات.					
02	تدعمك خدمات الدفع الإلكتروني بالإرشادات لكيفية استخدامها.					
03	استخدام وسائل الدفع الإلكتروني في متناول كل من يطلبها.					
بعد سهولة الإستخدام						
04	يعتبر أسلوب الدفع الإلكتروني وسيلة أمنة.					
05	تشعر بالأمان لاستخدام وسائل الدفع الإلكتروني لكونها تخضع للرقابة.					
06	استعمالي لوسائل الدفع الإلكتروني يريحني من جهة السرعة.					
بعد الأمان والسرية						
07	استخدام وسائل الدفع الإلكتروني قلل العديد من التكاليف كالتنقل...					
08	استخدام وسائل الدفع الإلكتروني اقتصاد للجهد والوقت.					
09	يعود استخدام وسائل الدفع الإلكتروني بالفائدة على الزبون.					
بعد التكلفة المالية						
10	يتملك بريد الجزائر أدوات ومعدات حديثة لتقديم الخدمة وتسهيلها.					
11	الوصول إلى فرع من فروع بريد الجزائر بكل سهولة دون أي جهد.					
بعد الملموسية						
12	يلتزم مقدم الخدمة بوعوده في الوقت المناسب.					
13	يقدم موظفو المؤسسة معلومات صحيحة للزبون.					
14	تتيح لك وسائل الدفع الإلكتروني من الاستفادة من جميع الخدمات الإلكترونية المتنوعة.					
بعد الاعتمادية						

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
Ministry of Higher Education and Scientific Research
جامعة محمد بوضياف - المسيلة
University Mohamed BOUDIAF of M'sila

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية
وعلوم التسيير
قسم العلوم المالية والمحاسبة

Faculty of Economics, Commercial and
Management Sciences
Department of Finance and Accounting

رقم: ..... /.....

المسيلة في: 2024/02/01

إلى السيد المحترم: .....

الموضوع: طلب الموافقة على إجراء دراسة تطبيقية

تحية طيبة وبعد..

بهدف إعداد مذكرة الماستر، التي تعتبر جزء أساسي من متطلبات نيل شهادة الماستر الأكاديمي؛ يشرفنا أن نتقدم إلى سيادتكم الموقرة بطلب الموافقة – للطلبة المذكورين أدناه – على إجراء دراسة تطبيقية بمؤسستكم في حدود ما يسمح به القانون والنظام الداخلي لمؤسستكم. وذلك، من أجل الوقوف على إمكانية وقابلية تطبيق النتائج المتوصل إليها، و/أو التأكد من صحة فرضيات الدراسة أو دحضها وتفنيدها.

نشكركم على حسن تعاونكم، وتقبلوا منا أسمى عبارات الشكر والتقدير.

الطلبة المعنيون:

الرقم	الإسم واللقب	رقم بطاقة التعريف الوطنية	الإمضاء
1	موسى هدى	208193941	
2	عبد الله لامية	109094041	

عنوان البحث: واقع استخدام البطاقة المصرفية كأداة لتفعيل خدمات الدفع الإلكتروني دراسة حالة بريد الجزائر بولاية المسيلة

المشرف (الإسم واللقب والإمضاء)	المؤسسة المستقبلة (الختم والإمضاء)	إدارة القسم (الختم والإمضاء)
د. الأستاذ: جمعي محمد صالح	الفاعل الرئيسي بريد الجزائر - مسيلة الإمضاء: عابي موسى	الدكتور عبد الرحمان غصيبة أستاذ محاضر

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
Ministry of Higher Education and Scientific Research
جامعة محمد بوضياف - المسيلة
University Mohamed BOUDIAF of M'sila

Faculty of Economics, Commercial and Management Sciences
Department of Finance and Accounting

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم العلوم المالية والمحاسبة

تصريح شرفي خاص بالالتزام بقواعد النزاهة العلمية لإنجاز بحث

(ملحق القرار الوزاري رقم 1082 المؤرخ في 27 ديسمبر 2020، المتعلق بالوقاية من السرقة العلمية ومكافحتها)

أنا الممضي أسفله،

الإسم: ..... اللقب: .....

الحامل(ة) لبطاقة التعريف الوطنية رقم: ..... والصادرة بتاريخ: .....

المسجل(ة) بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير. قسم العلوم المالية والمحاسبة.

والمكلف(ة) بإنجاز أعمال بحث مذكرة ماستر؛ عنوانها:

.....

.....

.....

أصرح بشرفي أني ألتزم بمراعاة المعايير العلمية والمنهجية، ومعايير الأخلاقيات المهنية والنزاهة الأكاديمية المطلوبة في إنجاز البحث المذكور أعلاه.

التاريخ: .....

الإمضاء

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
Ministry of Higher Education and Scientific Research
جامعة محمد بوضياف - المسيلة
University Mohamed BOUDIAF of M'sila

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية
وعلوم التسيير
قسم العلوم المالية والمحاسبة

Faculty of Economics, Commercial and
Management Sciences
Department of Finance and Accounting

تصريح شرفي خاص بالالتزام بقواعد
النزاهة العلمية لإنجاز بحث

(ملحق القرار الوزاري رقم 1082 المؤرخ في 27 ديسمبر 2020، المتعلق بالوقاية من السرقة العلمية ومكافحتها)

أنا الممضي أسفله،

الإسم: ..... اللقب: .....

الحامل(ة) لبطاقة التعريف الوطنية رقم: ..... والصادرة بتاريخ: .....

المسجل(ة) بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير. قسم العلوم المالية والمحاسبة.

والمكلف(ة) بإنجاز أعمال بحث مذكرة ماستر؛ عنوانها:

.....

.....

.....

أصرح بشرفي أني ألتزم بمراعاة المعايير العلمية والمنهجية، ومعايير الأخلاقيات المهنية والنزاهة الأكاديمية المطلوبة في إنجاز البحث المذكور أعلاه.

التاريخ: .....

الإمضاء

Faculty of Economics,
Commercial and
Management Sciences

السنة الجامعية 2023/2024.