

## دور البطاقة الذهبية في تسهيل المعاملات الاقتصادية لزيائن بريد الجزائر

### -دراسة قياسية لعينة من ولاية الوادي 2024-

## The role of the golden card in facilitating economic transactions for Algeria Post customers

### A quantitative study of a sample from El Oued Province-

الأمجد مانه\*<sup>1</sup>، نوال عروة<sup>2</sup>

<sup>1</sup>جامعة الوادي، (الجزائر)، manna-lamdjed@unv-eloued.dz

<sup>2</sup>جامعة الوادي، (الجزائر)، naoual.dr.99@gmail.com

#### ملخص:

تهدف الدراسة إلى إبراز أهمية الاستفادة من تطبيق وسائل الدفع الإلكتروني (البطاقة الذهبية) ودورها في تسهيل المعاملات الاقتصادية، والوقوف على أهم المحددات والأبعاد التي يستند إليها العميل للحكم على جودة الخدمة، وتبسيط الضوء على واقع الجودة في الخدمات الإلكترونية التي تقدمها مؤسسة بريد الجزائر ومدى قدرتها على تقديم خدماتها بالجودة التي يتوقعها زبائنها بالشكل الذي يسمح بتحقيق الرضا لديهم، كما تم التطرق إلى منهج وإطار الدراسة الميدانية بتبيان لمراحل إعداد الدراسة الميدانية، من تصميم الاستمارة وقياس صدقها وثباتها، وكذا التعريف بمجتمع الدراسة وعينة الدراسة التي وزعت عليها الاستمارة، ثم تم عرض وتحليل نتائج الدراسة الميدانية باستخدام الأدوات الإحصائية المناسبة في كل مرحلة، وذلك بتوظيف كل من التكرارات والنسب المئوية، إضافة إلى المتوسط الحسابي والانحراف المعياري، وفي الأخير تم مناقشة النتائج المتحصل عليها من خلال التحليل، كل هذا بالاستعانة ببرنامج المعالجة الإحصائية SPSS-22، وقد خلصت الدراسة الميدانية لإثبات صحة فرضيات هذه الدراسة.

**الكلمات مفتاحية:** الدفع الإلكتروني؛ البطاقة الذهبية؛ المعاملات الاقتصادية؛ البريد الجزائري.

#### Abstract:

The study aims to highlight the importance of utilizing electronic payment methods (such as the Golden Card) and their role in facilitating economic transactions. It examines the key factors and dimensions that clients rely on to assess service quality and sheds light on the current state of quality in the electronic services provided by Algeria Post. The study evaluates the institution's ability to deliver services at the quality expected by its customers, aiming to achieve their satisfaction. Additionally, the methodology and framework of the field study are discussed, detailing the stages of preparing the field study, including designing the questionnaire, measuring its validity and reliability, and defining the study population and sample that received the questionnaire. The results of the field study are presented and analyzed using appropriate statistical tools at each stage, employing frequencies, percentages, mean, and standard deviation. Finally, the results obtained through the analysis are discussed with the aid of the statistical processing software SPSS-22. The field study concludes by validating the hypotheses of this study

**Keywords:** Electronic payment; Golden Card; economic transactions; Algeria Post.

\* المؤلف المرسل.

## 1. مقدمة:

شهد النظام المصرفي الجزائري إصلاحات من أجل تحسين نشاطه سنة 2005، حيث عرفت وضع برنامج هام خاص بإصلاح نظام الدفع في الجزائر وهذا بالتعاون مع وزارة المالية وبمساعدة البنك العالمي لإنجاز نظام دفع إلكتروني متطور يهدف إلى مواكبة التطورات الرقمية الحديثة. وتعد البطاقة الذهبية التي أصبحت في الوقت الراهن من الاستراتيجيات الأولية التي يسعى إليها بريد الجزائر من أهم خطوات التوسع في تطبيق الشمول المالي في الجزائر، ومن هنا تبنى بنك الجزائر على النشاط المالي سياسات وتنظيمات تراقب وتنظم وتحفز المتعاملين الماليين وانتشرت حملات التوعية والتثقيف المالي، فاقترحت المؤسسات المالية على زبائنها سياسة دفع البطاقات وأدخلت وسائل وأجهزة آلية تسمح باختصار الجهد والوقت.

انتشرت وسائل الدفع الإلكتروني بشكل كبير خلال السنوات الأخيرة لتقدم حال سريع حيث أصبح الكثير من الأشخاص يفضلون استخدام البطاقة الذهبية التي من شأنها ان تخفف من حدة أزمة الاكتظاظ والطوابير وتسهيل المعاملات الاقتصادية لزبائن بريد الجزائر، ومن هنا نطرح الإشكال الآتي:

ما مدى مساهمة البطاقة الذهبية في التسهيل من المعاملات الاقتصادية ومواكبة الاقتصاد الرقمي الحديث؟

فرضيات الدراسة:

-الفرضية الأولى: تلقى البطاقة الذهبية لبريد الجزائر قبولا عند مستخدميها لميزاتها الرقمية المتعددة.

-الفرضية الثانية: تساهم البطاقة الذهبية في تسهيل المعاملات الاقتصادية عن طريق سهولة الوصول للخدمة ودعم البنية التحتية، حماية مستهلكي الخدمات المالية، التثقيف المالي، تطوير خدمات ومنتجات مالية تليبي

حاجيات الزبون

المنهج المتبع:

اعتمدت دراستنا لموضوع البطاقة الذهبية ودورها في تسهيل المعاملات الاقتصادية لزبائن بريد الجزائر على المنهج الاستقرائي وذلك من خلال تحليل البيانات المتوصل إليها، وكذلك منهج دراسة حالة عن طريق زيارات ميدانية لبريد الجزائر لولاية الوادي محل الدراسة، وكذا جمع البيانات الخاصة ببريد الجزائر محل الدراسة، وتنظيمها وتبويبها وتفسيرها بهدف الوصول إلى النتائج وكل هذا الاعتماد على الاستبيان وبرنامج SPSS .

## 2. عموميات حول البطاقة الذهبية

تعتبر البطاقة الذهبية، هي خدمة جديدة توفرها مؤسسة بريد الجزائر لفائدة زبائنها، تعتمد على الوسائط الإلكترونية المتمثلة أساسا في الإنترنت والشبايك النقدية لبريد الجزائر Guichets automatiques bancaire ونهايات الدفع الإلكتروني

## 1.2 ماهية البطاقة الذهبية:

إن إطلاق مؤسسة بريد الجزائر لبطاقتها الجديدة وهي البطاقة الذهبية كان في ديسمبر 2016 والتي جاءت لأجل الانتقال من سحب الأموال الى خاصيات أوسع وانفع للمواطنين (زهير زاوش، 2011، صفحة 25).

وهي بطاقة سحب ودفع الكترونية مصممة ومؤمنة وفق أحدث المعايير الدولية تسمح بإجراء مختلف عمليات السحب والدفع الإلكتروني عبر الإنترنت أو الشبايك النقدية لبريد الجزائر أو المنصات أنظمة الدفع الإلكتروني الرقمية التي تستخدم في إجراء عمليات الدفع المختلفة، وتتيح هذه البطاقة التي تعمل بنظام ENV لحاملها لإرسال واستقبال البريد الإلكتروني الداخلي، زيادة على إجراء مختلف عمليات سحب ودفع الأموال على حساباتهم البريدية عبر الانترنت، تسديد الفواتير الاستهلاكية الخاصة بالكهرباء والغاز والماء والهاتف الثابت، وتشتمل خدمة الدفع الإلكتروني لبريد الجزائر مستقبلا على خدمة الدفع الوقود بعد تحميل تطبيق نفضال وشراء تذاكر الطائرات ويشرع بريد الجزائر قريبا على عملية تركيب أجهزة الدفع النهائي الإلكتروني عبر مختلف المساحات التجارية في كل الولايات، خاصة في تلك المتواجدة في المدن الكبرى، وهي التي ستشهد تركيب 50 الف جهاز الدفع الإلكتروني TPE Terminal de Paiement Électronique في المرحلة الاولى، والتي ستخص الشركات العمومية والخاصة والفضاءات التجارية، فيما سيكون هناك مراحل أخرى لتعميم التقنية أكثر (رشاد العصار، رياض الجابي، 2019، صفحة 24)

## 2.2 المعاملات المالية بالبطاقة الذهبية

يمكن تقسيم أنواع الخدمات المالية على النحو التالي (حمد عباسي محرز، 2005، صفحة 34):

- قبول الودائع: وتتمثل في مختلف الحسابات والودائع التي تترك لدى المصارف وهي:
  - الودائع الجارية (الحسابات الجارية أو حسابات تحت الطلب)
  - الودائع الادخارية: وهي الودائع لأجل محدد، ودائع التوفير، وشهادات الإيداع.
- تقديم التسهيلات الائتمانية: وتتمثل في القروض بمختلف أنواعها القصيرة والمتوسطة وطويلة الأجل، بالإضافة إلى خطابات الضمان وفتح الاعتمادات المستندية.
- الخدمات المصرفية التقليدية: وهي كل الخدمات التي تقدمها المصارف التجارية يوميا لزبائنها مقابل حصولها على العمولات مثل:

- صرف الشيكات المسحوبة على المصرف بالعملة المحلية والأجنبية

- تحصيل الشيكات لصالح زبائن المصرف.

- إجراء جميع عمليات التحويلات وفقا لأوامر الزبائن بالداخل والخارج.

- إصدار الشيكات للزبائن.

- فتح الحسابات بالعملة المحلية والأجنبية

- إصدار الشهادات التي تثبت القيام بالعمليات المالية مع الزبائن.

- الخدمات المتعلقة بالاستثمار في الأوراق المالية:

وتتمثل في الاستثمار في الأوراق المالية، إدارة محافظ الأوراق المالية لصالح الزبائن، المساهمة في رؤوس أموال المشاريع الاستثمارية، خدمات الهندسة المالية، خدمات أمناء الاستثمار لصالح الزبائن، تقديم الاستشارات المالية، دراسة الجدوى الاقتصادية للمشاريع لصالح العملاء.

- الخدمات المصرفية الحديثة: لقد حدث تطور هام في أسلوب ومجال نشاط المصارف خلال السنوات الأخيرة، فقد تعددت وتنوعت الخدمات التي أصبحت تقدمها المصارف، وكذلك أسلوب تقديمها للعملاء وذلك بالاعتماد على وسائل إلكترونية.

### جدول (1-1) نسبة الرسوم المطبقة على العمليات:

مبلغ العملية	من 100 دج إلى	من 5001 دج إلى	من 30001 دج إلى	من 60000 دج إلى
معدل العمولة	0.25%	0.20%	0.15%	0.10%
عمولة ثابتة لكل العمليات	01 DA/HT	01 DA/HT	01 DA/HT	01 DA/HT

المصدر: من إعداد الباحثين بناء عن مديرية بريد الجزائر- الوادي-

### 3. الإطار التطبيقي للدراسة

#### 1.3 نبذة حول بريد الجزائر:

شرعت فرنسا في بناء قصر البريد المركزي سنة 1910 م وأكملته سنة 1913 م وأطلقت عليه آنذاك تسمية " البريد الجديد " قبل أن تغيرها الجزائر المستقلة الى البريد المركزي بعد استعادة سيادتها في 1962 م أثناء الاستعمار الفرنسي تمثل الدور المنوط بالبريد في الحفاظ على العلاقات والاتصالات مع المدينة الكبيرة من خلال استلام الحوالات والصكوك البريدية إدارة الاشتراكات بالصحف واليوميات، بيع طوابع البريد، ايداع الاموال بصندوق التوفير، دفع المعاشات وأيضا دفع رواتب العاملين بالإدارات العمومية والبلدية والمعلمين .

وكان البريد في الحقبة الاستعمارية يعرف بتسمية (PTT) تسمية الى الأحرف الثلاثة الأولى من الكلمات الفرنسية التالية: البريد، التلغراف، والهاتف. وهي التسمية التي أستمروا اعتمادها بعد الاستقلال. في سنة 1962 م وبعد ترحيل أغلب عمال البريد من الأقدام السوداء وسكان المدينة الكبيرة تم تسجيل شعور و فراغ فيما يتعلق بإدارة وتسيير مصالح البريد ببلادنا، الشيء الذي دفع بمجموعة من العمال الجزائريين إلى بذل قصارى جهدهم ورفع التحدي حيث تمكنوا من ضمان استمرارية الخدمات على مستوى ما يفوق 800 مكتب بريدي. وجاء إصدار أول طابع بريدي للجمهورية الجزائرية كرمز من رموز السيادة الوطنية بتاريخ الفاتح نوفمبر 1962 م، ليؤرخ لصفحة جديدة من صفحات السجل التاريخي للجزائر (عبد الرحيم وهيبة، 2004، صفحة 11).

بتاريخ 14 جانفي 2002 وعقب الإصلاحات التي شهدتها قطاع البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية يأسس بريد الجزائر بموجب المرسوم رقم 02/43 المؤرخ في 30 شوال 1422 هـ الموافق لـ 14 جانفي 2002 كمؤسسة مكلفة بمهمة رئيسية تتمثل في ضمان الخدمة العمومية وفق محورين إثنين هما الخدمات البريدية ( خدمة البريد والطرود خدمة البريد السريع والطوابع - الجبائية ( والخدمات المالية البريدية ) خدمة الحسابات البريدية الجارية خدمة حسابات التوفير والاحتياط - خدمة الحوالات النقدية عبر الشبايبك الآلية وخدمة التحويل الالكتروني للأموال (عبد الرؤوف سعودي وآخرون، 2022، صفحة 42) ) -تولي مهمة الخدمة العمومية .

-تنفيذ السياسة الوطنية لتطوير الخدمات البريدية والخدمات المالية البريدية في كامل التراب الوطني من خلال التكفل بنشاطات تسيير الاءات وتجديد المنشآت الأساسية المتصلة بذلك وتطويرها .

-إقامة واستغلال كل خدمة ملحقة ذات صلة بممارسة نشاطاتها ومتعلقة بمجالات بريد الرسائل والطرود البريدية والإمداد والخدمات المالية البريدية بما في ذلك صندوق التوفير.

- تسيير خدمة التوفير من خلال صندوق التوفير البريدي طبقا لأحكام المادة 12 من قانون رقم 2000-3 المؤرخ في 5 جمادى الأول من عام 1421 الموافق لـ 5 غشت سنة 2000.

- إحصائيات حول خدمات البطاقة الذهبية على المستوى الوطني:

• عدد الحسابات البريدية CCP :

حسب المعلومات المقدمة من طرف الموقع الالكتروني لوزارة البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية فإنه بلغ عدد الحسابات البريدية CCP لسنة 2024 الثلاثي الأول مارس بلغ 28612805 حساب بزيادة تقدر 275275 حساب بنسبة زيادة 0.97%.

والملاحظ أن منذ سنة 2019 كان عدد الحسابات البريدية CCP بـ: 22629707 حساب، حيث كانت الزيادة منذ سنة 2019 إلى غاية مارس 2024 بـ: 5983098 حساب بنسبة زيادة تقدر بـ: 26.44%. (أنظر الملحق رقم: 03)

• عدد البطاقات الذهبية:

حسب المعلومات المقدمة من طرف الموقع الإلكتروني لوزارة البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية فإنه بلغ عدد البطاقات الذهبية لسنة 2024 من شهر مارس بـ: 13013143 بطاقة على المستوى الوطني، وتبلغ الزيادة في عدد البطاقات منذ 2019 إلى غاية شهر مارس 2024 بـ: 7410459 بطاقة بنسبة زيادة تقدر بـ: 56.95%. (أنظر الملحق رقم: 03)

• عدد الشباك الآلي للنقود GAB

بناء المعلومات المقدمة من طرف الموقع الإلكتروني لوزارة البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية فإنه بلغ عدد الشبائيك الآلية للنقود GAB لسنة 2024 من شهر مارس بـ: 1995 شبك على المستوى الوطني، وتبلغ الزيادة في عدد الشبائيك منذ 2019 إلى غاية شهر مارس 2024 بـ: 592 شبك بنسبة زيادة تقدر بـ: 42.20%. (أنظر الملحق رقم: 03)

• عدد الفضاءات المتعدد الخدمات

من خلال المعلومات المقدمة من طرف الموقع الإلكتروني لوزارة البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية فإنه بلغ عدد الفضاءات المتعددة الخدمات لسنة 2024 من بـ: 62 بفضاء على المستوى الوطني، وتبلغ الزيادة في عدد الفضاءات منذ 2021 إلى غاية 2023 بـ: 61 فضاء بنسبة زيادة تقدر بـ: 61.00%. (أنظر الملحق رقم: 03)

• عدد عمليات الدفع الإلكتروني على المستوى الوطني

من الملاحظ في الشكل البياني هناك تطور ووعي كبير لدى الزبائن من خلال التعامل بالبطاقة الذهبية في عدد عمليات الدفع الإلكتروني المختلفة، (أنظر الملحق رقم: 03) بالنسبة للعمليات عبر تطبيق بريدي موب: حيث كانت العمليات خلال سنة 2020 سنة الإصدار 0 عملية لتصل في سنة 2023 إلى 50594287 عملية من نفس السنة مقارنة بسنة 2022 حيث كانت عدد العمليات تقدر بـ: 19343269 عملية حيث قدرة نسبة الزيادة بـ: 161.56%

بالنسبة للعمليات الدفع عبر الخط: حيث كانت العمليات خلال سنة 2020 تقدر بـ: 4070057 عملية لتصل في سنة 2023 إلى 12374649 عملية، حيث بلغت نسبة الزيادة مقارنة بسنة 2019 بـ: 103.04%.

بالنسبة للعمليات TPE : حيث كانت العمليات خلال سنة 2020 تقدر بـ 367052 عملية لتصل في سنة 2023 إلى 2376770 عملية، حيث بلغت نسبة الزيادة مقارنة بسنة 2019 بـ: 123.72 % .  
بالنسبة لتعبئة الهاتف النقال: حيث كانت العمليات خلال سنة 2020 تقدر بـ: 241011 عملية تعبئة لتصل في سنة 2023 إلى 658367 عملية حيث بلغت نسبة الزيادة مقارنة بسنة 2019 بـ 80.84%.

### 2.3 الطرق والإجراءات المتبعة في الدراسة الميدانية:

#### بيانات الدراسة:

- تستلزم هذه الدراسة نوعين من البيانات تتمثل فيما يلي:
- حدود الدراسة الميدانية: تتمثل حدود هذه الدراسة فيما يلي:
- الحدود المكانية: تمت هذه الدراسة بمراكز بريد الجزائر بولاية الوادي.
- الحدود الزمنية: يرتبط مضمون ونتائج الدراسة الميدانية بالزمن الذي أجريت فيه خلال شهر ماي 2024.
- الحدود البشرية: تستند هذه الدراسة على آراء وإجابات مجتمع الدراسة المتمثلين في عملاء بريد الجزائر بولاية الوادي.
- أداة الدراسة: تم استخدام الاستبيان الإلكتروني كأداة لجمع المعلومات الميدانية، باعتبارها من أنسب أدوات البحث العلمي التي تحقق أهداف الدراسة، حيث أنها ترمي الى استقصاء آراء أفراد العينة حول علاقة المتغير المستقل بالمتغير التابع، وقد انطلق فريق البحث لتحقيق ذلك مستفيدا من الإطار النظري والتعريفات الإجرائية التي تم تحديدها من البداية.
- مجتمع الدراسة وتوزيع الاستبيان: ذكرنا سابقا في جزء الحدود البشرية للدراسة أن المجتمع الذي غطته الدراسة هو عملاء بريد الجزائر بولاية الوادي كعينة معنية مباشرة بهذا المجال، واعتمدنا على الاستثمارات الالكترونية المسترجعة كعينة يمكن قبولها نسبيا، وقد تم اعتماد طرق التسليم المباشر لأفراد العينة، حيث تم توزيع 60 استبيانا وتم استرجاع 55 من الموزعة، وتم استبعاد 04 إجابات من مجموع ما تحصلنا عليه لعدم اكتمال اجاباتهم، وعليه فان عدد الاستبيانات التي تم استرجاعها والقابلة للتحليل تمثل ما نسبته 85 % من مجتمع الدراسة بعدد 51 استبيان، ويمكن توضيح ذلك في الجدول التالي:

---

الجدول رقم (01-02): الإحصائية الخاصة بتوزيع الاستبيان

النسب %	المجموع	توزيع الاستبيان البيان
100%	60	عدد الاستبيانات الموزعة
8%	05	عدد الاستبيانات غير المسترجعة
92%	55	عدد الاستبيانات المسترجعة
6%	04	عدد الاستبيانات الملغاة
85%	51	عدد الاستبيانات الصالحة

المصدر: من إعداد الباحثين

هيكلة أداة الدراسة الميدانية:

حيث اشتمل الاستبيان على قسمين:

القسم الأول: يشمل البيانات الشخصية للعيينة المدروسة وتضمنت فقرتين (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، الدخل الشهري)، وقد تم استخدام التكرارات والنسب المئوية لعرض المتغيرات الشخصية الديمغرافية لأفراد عينة الدراسة.

القسم الثاني: ويتعلق بفقرات أسئلة الاستبيان، حيث تكون من 20 فقرة، وهو الجزء الذي اهتم بالاستفسار عن متغيرات الدراسة ويجب عن الإشكاليات الجزئية.

وقد تم إعداد أجوبة الفقرات على أساس "مقياس ليكارت" (Likert Scale) الثلاثي الذي يحتمل ثلاث إجابات، وهذا حتى يتسنى لنا تحديد آراء أفراد العينة حول أهم المواضيع التي تناولها الاستبيان، مما يسهل على الطالب ترميز وتمييز الإجابات كما هو مبين في الجدول التالي:

الجدول رقم (02-02): مقياس ليكارت الثلاثي

التصنيف	لا	ربما / أحيانا	نعم / دائما
الدرجة	1	2	3

المصدر: من إعداد الباحثين .

متغيرات الدراسة:

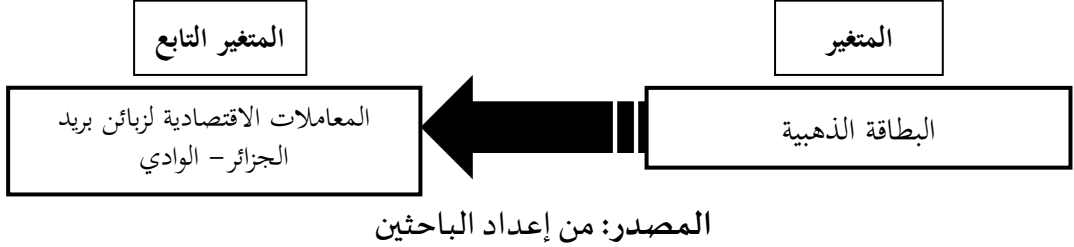
تستند هذه الدراسة على مجموعة من المتغيرات بحيث تفترض أن المتغير المستقل له دور فعال في المتغير التابع، يمكن تقسيمها كما يلي:

المتغير المستقل: يتمثل في البطاقة الذهبية.

المتغير التابع: يتمثل المعاملات الاقتصادية لزبائن بريد الجزائر -الوادي.

ونوضح ذلك في الشكل رقم (01-02) التالي:

الشكل رقم (01-02): متغيرات الدراسة



### 3.3 تحليل الاستبيان وعرض النتائج

صدق تحكيم محتوى الاستبيان: قمنا بعرض الاستبيان على أساتذة في الاختصاص، وهذا بغية التأكد من سلامة بناء نموذج الاستبيان من مختلف جوانبه، خاصة من حيث دقة الأسئلة ومدى شمولية الاستبيان، بحيث تمت الاستجابة لآراء الدكاترة المحكمين، وإجراء ما يلزم من حذف وتعديل في ضوء مقترحاتهم، وبذلك خرج الاستبيان في صورته النهائية.

ثانيا: اختبار ثبات الاستبيان (اختبار ألفا كرونباخ)

يقصد بثبات الاستبيان أن يعطي الاستبيان نفس النتائج في حالة لو تم إعادة توزيعه أكثر من مرة تحت نفس الظروف والشروط، أو بعبارة أخرى ثبات الاستبيان يعني الاستقرار في النتائج وعدم تغيرها بشكل كبير فيما لو تم إعادة توزيعها على أفراد العينة عدة مرات خلال فترات زمنية معينة، وقد استخدمنا معامل الثبات ألفا كرونباخ (Alpha-Cronbach's)، حيث من خلال التحليل أظهر معامل بقيمة 0.614، وبهذا نكون قد تأكدنا من ثبات استبيان الدراسة مما يجعلنا على ثقة تامة بصحة الاستبيان وصلاحيته لتحليل النتائج والإجابة على فقرات الدراسة واختبار فرضياتها.

نستخلص مما سبق أن أداة الدراسة صادقة في قياس دور البطاقة الذهبية في تسهيل المعاملات الاقتصادية لزبائن بريد الجزائر، كما أنها ثابتة بدرجة حسنة مما يؤهلها أن تكون أداة قياس لمادة الدراسة.

ثالثا: معامل الارتباط الداخلي لبيرسون

للتأكد من صدق الاتساق الداخلي بين المحور وفقراته، قمنا بالقياس كما هو موضح في الجدول رقم (04-02) في الأسفل، بحيث بالنسبة لكل الفقرات أظهرت أن معاملات ارتباط بيرسون دالة إحصائيا عند مستوى

دلالة Sig=0.01 بحيث أن المحور الأول كان الحد الأدنى لمعامل الارتباط الداخلي يساوي (0.050) وأعلى معامل هو (0.680).

وعليه فإن جميع فقرات المحور متسقة داخليا مع المحور التي تنتمي له، مما يثبت صدق الاتساق الداخلي للفقرات.

والجدول رقم (02-04) أسفله يوضح بالتفصيل معاملات ارتباط بيرسون لكل محور وفقراته:

الجدول رقم (02-04): معاملات ارتباط بيرسون بين درجات المحور وفقراته

فقرات المحور الأول	معامل الارتباط	P-value	فقرات المحور الثاني	معامل الارتباط	P-value
A1	212,	001,	1A1	**412,	3,00
A2	157,	002,	2A1	525,	,000
A3	231,	003,	A13	455,	0,00
A4	050,	,000	A14	652,	,000
A5	**438,	001,	A15	*301,	002,
A6	244,	004,	A16	**446,	001,
A7	**504,	,000	A17	**662,	,000
A8	*327,	009,	A18	**680,	,000
A9	*284,	000,	A19	213,	3,00
A10	**434,	1,00	A20	**661,	000,

ملاحظة: \* الارتباط معنوي عند مستوى دلالة Sig=0.01  
 \*\* الارتباط معنوي عند مستوى دلالة Sig=0.05

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على معطيات برنامج SPSS

- التحليل الوصفي لخصائص العينة:

سنحاول في هذا المطلب بالتحليل الوصفي لخصائص أفراد العينة حسب المتغيرات التالية: الجنس،

العمر، المستوى التعليمي والدخل الشهري.

والجدول التالي رقم (02-05) يبين نتائج توزيع عينة الدراسة حسب المتغيرات السابقة الذكر:

الجدول رقم (02-05): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المتغيرات الديمغرافية

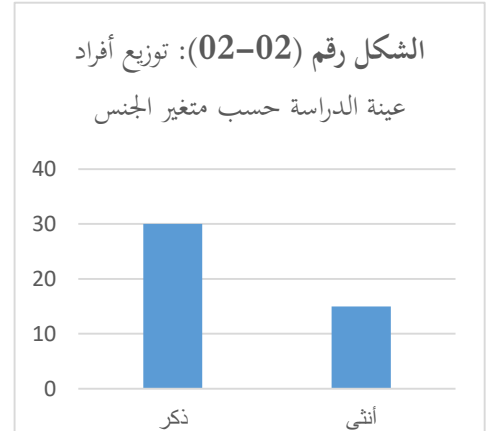
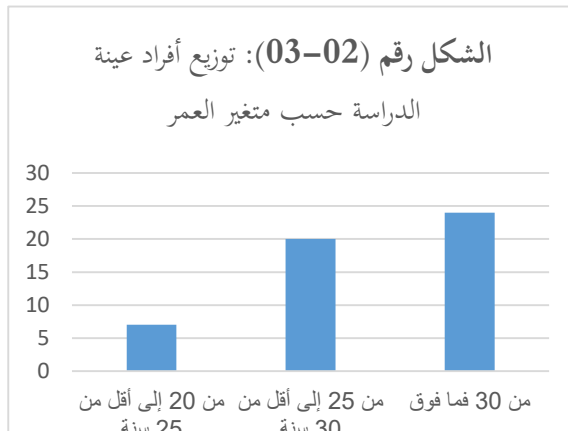
المتغير	الفئة	التكرار	النسبة %
---------	-------	---------	----------

دور البطاقة الذهبية في تسهيل المعاملات الاقتصادية لزبائن بريد الجزائر-دراسة قياسية لعينة من ولاية الوادي

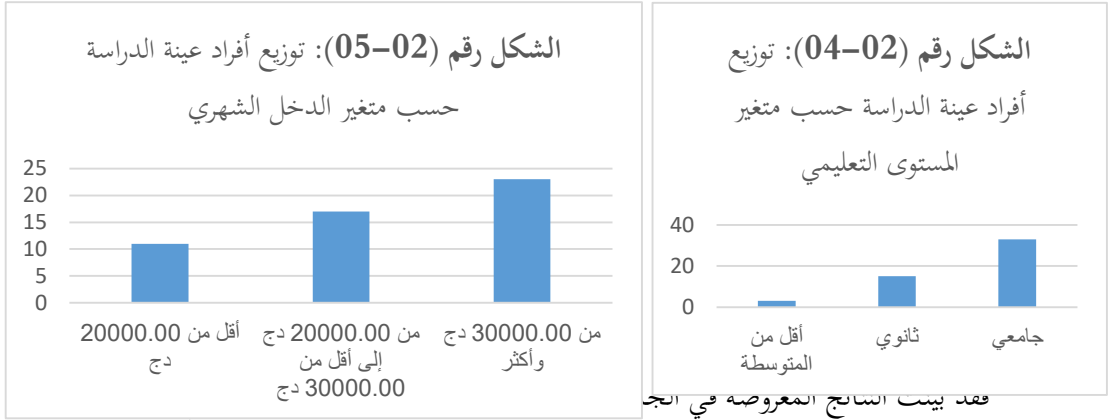
41.2	21	أنثى	الجنس
58.8	30	ذكر	
<b>100</b>	<b>51</b>	<b>المجموع</b>	
13.7	07	من 20 إلى أقل من 25 سنة	العمر
39.2	20	من 25 إلى أقل من 30 سنة	
47.1	24	من 30 فما فوق	
<b>100</b>	<b>51</b>	<b>المجموع</b>	
5.9	03	أقل من المتوسطة	المستوى التعليمي
29.4	15	ثانوي	
64.7	33	جامعي	
<b>100</b>	<b>51</b>	<b>المجموع</b>	
21.6	11	أقل من 20000.00 دج	الدخل الشهري
33.3	17	من 20000.00 دج إلى أقل من 30000.00 دج	
45.1	23	من 30000.00 دج وأكثر	
<b>100</b>	<b>51</b>	<b>المجموع</b>	

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على معطيات برنامج SPSS

ويمكن أيضا توضيح هذه النسب في الأشكال التالية:



المصدر: من إعداد الباحثين



من بين 51 فرد يوجد 30 % من أفراد عينة الدراسة هم من الذكور، وأن 21 % من أفراد عينة الدراسة هم من الإناث.

وبينت النتائج الملخصة في نفس الجدول رقم (02-05) والشكل البياني رقم (02-03) فيما يتعلق بمتغير العمر أن 24% من أفراد عينة الدراسة هم من 30 سنة فما فوق، وأن 20 % هم من 25 إلى أقل من 30 سنة، والباقي 07% لأصحاب العشرين سنة إلى أقل من 25 سنة.

أيضا بالنسبة لمتغير المستوى التعليمي فالنتائج الملخصة في نفس الجدول رقم (02-05) والشكل البياني رقم (02-04) أن 33% من أفراد عينة الدراسة جامعيين، وأن 15 % لمستوى الثانوية، والباقي 03 % لأصحاب المستوى الأقل من المتوسطة.

أما متغير الدخل الشهري فمن الجدول رقم (02-05) والشكل البياني رقم (02-05) نجد أن 23% من أفراد عينة الدراسة دخلهم يتعدى مبلغ 30000.00 دج، وأن 17 % لذوي الدخل المقدر بين 20000.00 دج إلى أقل من 30000.00 دج، والباقي 11 % لمن أجرته أقل من 20000.00 دج.

- الإحصاء الوصفي والتحليلي:

دور البطاقة الذهبية في تسهيل المعاملات الاقتصادية لزبائن بريد الجزائر-دراسة قياسية لعينة من ولاية الوادي

وفيما يلي سيتم عرض وتحليل المتوسطات والانحراف المعياري ثم الأهمية النسبية لكل الفقرات ومناقشة

النتائج المتحصل عليها من إجابات عينة الدراسة، وقد جاءت النتائج كما يوضح الجدول رقم (06-02) التالي:

الجدول رقم (06-02): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية للفقرات لإجابات أفراد العينة عن

عبارات الاستبيان

رقم العبارة	المقاييس	المؤشرات الإحصائية			
		الأهمية النسبية	درجة الموافقة	الانحراف	المتوسط الحسابي
01	التكرار	0	6	45	2.88
	النسبة %	0	11.8	88.2	
02	التكرار	0	2	49	2.96
	النسبة %	0	3.9	96.1	
03	التكرار	1	1	49	2.94
	النسبة %	2	2	96	
04	التكرار	2	2	47	2.88
	النسبة %	3.9	3.9	92.2	
05	التكرار	2	0	49	2.92
	النسبة %	3.9	0	96.1	
06	التكرار	5	3	43	2.75
	النسبة %	9.8	5.9	84.3	

الأمجد مانه، نوال عروة

19	متوسطة	0.985	2.10	27	2	22	التكرار	هل واجهتك مشاكل أثناء استعمال البطاقة الذهبية؟	07
				52.9	3.9	43.1	النسبة %		
20	متوسطة	0.931	1.88	19	7	25	التكرار	هل واجهتك صعوبات في طلب البطاقة الذهبية الكترونيا؟	08
				37.3	13.7	49	النسبة %		
09	موافقة	0.325	2.88	45	6	0	التكرار	يمكن استرجاع البطاقة الذهبية في حالة السرقة أو الضياع	09
				88.2	11.8	0	النسبة %		
15	موافقة	0.448	2.86	46	3	2	التكرار	هل ترى نقصا في الموزعات الآلية المنتشرة عبر تراب الولاية؟	10
				90.2	5.9	3.9	النسبة %		
16	موافقة	0.491	2.86	47	1	3	التكرار	هل صادفتك أعطال في الموزعات الآلية أثناء استعمالك للبطاقة الذهبية؟	11
				92.2	2.0	5.9	النسبة %		
11	موافقة	0.382	2.88	46	4	1	التكرار	استعمال للبطاقة الذهبية ساهم في تسهيل الإجراءات المالية أوقات المناسبات والأعياد	12
				90.2	7.8	2.0	النسبة %		
08	موافقة	0.361	2.90	47	3	1	التكرار	أدى استعمال للبطاقة الذهبية إلى تسريع العمليات المالية.	13
				92.2	5.9	2	النسبة %		
02	موافقة	0.238	2.94	48	3	0	التكرار	استخدام البطاقة الذهبية خفف من الازدحام لدي شبابيك البريد	14
				94.1	5.9	0	النسبة %		
04	موافقة	0.311	2.94	49	1	1	التكرار	توفير السيوولة في الموزعات الآلية يخفف من	15

دور البطاقة الذهبية في تسهيل المعاملات الاقتصادية لزبائن بريد الجزائر-دراسة قياسية لعينة من ولاية الوادي

				96.1	2	2	النسبة %	عناء التقيد بالزمان والمكان	
13	موافقة	0.348	2.86	44	7	0	التكرار	السحب بالبطاقة الذهبية أكثر اقتصادا بخصوص خصم اقتطاع العمولة مقارنة بالشيك	16
				86.3	13.7	0	النسبة %		
17	موافقة	0.541	2.78	43	5	3	التكرار	ظهور عمليات الشراء والبيع عبر مواقع الانترنت ساهم في الرغبة في امتلاك البطاقة الذهبية	17
				84.3	9.8	5.9	النسبة %		
14	موافقة	0.401	2.86	45	5	1	التكرار	تعامل بعض المحلات بالدفع الالكتروني أسهم في إيجاد بديل أفضل عن التعاملات التقليدية	18
				88.2	9.8	2	النسبة %		
07	موافقة	0.361	2.90	47	3	1	التكرار	تسديد بعض النفقات و الفواتير (الكهرباء - المياه- تعبئة الجوال.... إلخ) عبر الانترنت اسهم في توفير الوقت	19
				92.2	5.9	2	النسبة %		
05	موافقة	0.272	2.92	47	4	0	التكرار	تعد البطاقة الذهبية بمثابة اداة امان للسهولة من مختلف المخاطر (كالسرقه وغيرها)	20
				92.2	7.8	0	النسبة %		
متوسطة		0.127	2.748	المجموع					

المصدر: من إعداد الباحثن بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS-22

تشير نتائج الجدول أعلاه رقم (06-02) الى متوسط حسابي عام يبلغ (2.748) بدرجة قبول عالية بشدة وانحراف معياري عام قدره (0.127)، أما مستوى العبارات فتمت ملاحظة أن إجابات المبحوثين عنها كانت في درجة الموافقة لعبارات الاستبيان، حيث تم إيجاد أن العبارة الثانية حسب الجدول أعلاه والمتمثلة في "هل تستخدم البطاقة الذهبية؟" قد جاءت بالترتيب الأول من حيث الأهمية النسبية المعطاة لها من قبل أفراد العينة،

إذ بلغ المتوسط الحسابي للإجابات عن هذه العينة (2.94) بانحراف معياري قدره (0.196) ووفقا لمقياس الدراسة فان مستوى قبول هذه العبارة كان باتجاه الموافقة.

كما تم ملاحظة أن العبارة الرابعة عشر والمتمثلة في "استخدام البطاقة الذهبية خفف من الازدحام لدي شبائك البريد" قد جاءت بالترتيب الثاني من حيث الأهمية النسبية المعطاة لها من قبل أفراد العينة، إذ بلغ المتوسط الحسابي لإجابات هذه العبارة (2.94) بانحراف معياري قدره (0.238)، ووفقا لمقياس الدراسة فان مستوى قبول هذه العبارة كان باتجاه الموافقة.

تليها العبارة الثالثة والمتمثلة في " استعمال البطاقة الذهبية في عملية الدفع أكثر سهولة من الطريقة التقليدية" قد جاءت بالترتيب الثالث من حيث الأهمية النسبية المعطاة لها من قبل أفراد العينة، إذ بلغ المتوسط الحسابي لإجابات هذه العبارة (2.94) بانحراف معياري قدره (0.311)، ووفقا لمقياس الدراسة فان مستوى قبول هذه العبارة كان باتجاه الموافقة.

وجاءت العبارات رقم (15-20-05-19-13-09-01-12-16-04-18-10-11-17) بالترتيب (من الرابع الى السابع عشر) على التوالي، ثم العبارة السادسة والمتمثلة في " مميزات البطاقة الذهبية ساهمت في تذليل صعوبات الإجراءات المالية" قد جاءت بالترتيب الثامن عشر من حيث الأهمية النسبية المعطاة لها من قبل أفراد العينة، إذ بلغ المتوسط الحسابي لإجابات هذه العبارة (2.75) وبانحراف معياري قدره (0.627)، ووفقا لمقياس الدراسة فان مستوى قبول هذه العبارة كان باتجاه الموافقة.

والعبارة السابعة والمتمثلة في " هل واجهتك مشاكل أثناء استعمال البطاقة الذهبية؟" قد جاءت بالترتيب التاسع عشر ما قبل الأخير من حيث الأهمية النسبية المعطاة لها من قبل أفراد العينة، إذ بلغ المتوسط الحسابي لإجابات هذه العبارة (2.10) بانحراف معياري قدره (0.985)، ووفقا لمقياس الدراسة فان مستوى قبول هذه العبارة كان باتجاه الدرجة المتوسطة.

وفي الأخير العبارة الثامنة والمتمثلة في " هل واجهتك صعوبات في طلب البطاقة الذهبية الكترونيا؟" جاءت بالترتيب العشرين والأخير من حيث الأهمية النسبية المعطاة لها من قبل أفراد العينة، إذ بلغ المتوسط الحسابي لإجابات هذه العبارة (1.88) بانحراف معياري قدره (0.931)، ووفقا لمقياس الدراسة فان مستوى قبول هذه العبارة كان منخفضا باتجاه الدرجة المنخفضة.

#### 4. الخاتمة:

لقد ظهر إلى الوجود ما يسمى بوسائل الدفع الإلكترونية غير مكلفة ومجردة من المادة، لكن من جهة أخرى فإن العمل المتناسق لوسائل الدفع الإلكترونية يتطلب تنظيماً ودرجة أمان عالية حيث اتخذت عدة أشكال منها: البطاقة الإلكترونية، الشيك الإلكتروني والنقود الإلكترونية، حيث تمكنت من الحد من بعض العراقيل التي أفرزتها تلك الوسائل التقليدية الكن بالمقابل مل تكن وسائل الدفع الإلكترونية مثالية. الدفع الإلكتروني نظام جديد يسمح الوفاء ابدين إلكترونيا، حيث يمكن أي شخص تسديد لقيمة المبالغ إلكترونيا دون محل النقود كل هذا يتم عن طريق وسائل الدفع الإلكترونية الحديثة التي غزت العالم نتيجة استعمال التكنولوجيا وهي عبارة عن بطاقات بلاستيكية تحمل مجموعة من المعلومات الخاصة بحامل البطاقة و المصدر، ولقد شكلت بطاقة الدفع باعتبارها وسيلة وفاء لما لها من أهمية كبرى لأطرافها الثالثة ملا حققته لكل واحد منهم من منافع، وكان انتشارها في السنوات الأخيرة دليل على أهميتها و تزايد إقبال الأفراد على استخدامها حيث ال ممكن أي مؤسسة مهما كانت قدرتها الذاتية، العيش بعيدا عن محيطها الخارجي فتتفاعل مع مجتمع متغيراته بالشكل الذي يتيح هلا البقاء و التطور وهذا ما جعل بريد الجزائر يتبع أساليب جديدة و وسائل دفع حديثة تتمثل في البطاقة الذهبية.

على الجزائر أن تكون لها تجارب في أنظمة الدفع الإلكتروني، فإن أصابت اعتمادها وإن خابت تظل تجربة .توضيح المفهوم العام مؤسسة بريد الجزائر، على مختلف المستويات .ضرورة القيام الدعم المادي والبشري لقيام المؤسسة بالمهام والخدمات .وضع سياسة إعلامية وتسويقية من قبل إدارة البريد .الحرص على المتابعة الجيدة لخدمة البطاقة الذهبية.

أولاً، ينبغي توسيع نطاق استخدام البطاقة الذهبية لتشمل مزيد من الفوائد المالية والأمتعة الحصرية. على سبيل المثال، يمكن توفير خصومات خاصة في المطاعم الراقية والفنادق الفاخرة لحاملي البطاقة. ثانياً، من المهم تحسين خدمة العملاء المتعلقة بالبطاقة الذهبية، بتوفير دعم مستمر وفعال للحاملين والرد على استفساراتهم بشكل سريع ودقيق.

أخيراً، يجب الاهتمام بتحديث التكنولوجيا المستخدمة في البطاقة الذهبية، بما في ذلك تطوير تطبيقات الهواتف الذكية لتسهيل عمليات الدفع وإدارة الحسابات.

باختصار، يمكن أن تلعب البطاقة الذهبية دوراً هاماً في تحسين تجربة العملاء وتقديم خدمات مميزة،

شريطة تنفيذ الاقتراحات والتوصيات المناسبة لها

#### 5. قائمة المراجع:

1. احمد سفر، انظمة الدفع الالكترونية، ط، منشورات الحلبي الحقوقية، بيروت، لبنان، 2008.
2. حمد عباسي محرزى، "اقتصاديات المالية العامة" ديوان المطبوعات الجامعية ، الطبعة الثانية، الجزائر، 2005
3. حمد عبد العظيم أبو النجا، "التسويق المتقدم"، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2008.
4. رشاد العصار، رياض الجايي، النقود والبنوك، (دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان).
5. زهير زاوش، "دور نظام الدفع الالكتروني في تحسين المعاملات المصرفية"، رسالة ماجستير في العلوم الاقتصادية، جامعة أم البواقي، السنة الجامعية 2011.
6. عبد الرحيم وهيبه، إحلال وسائل الدفع التقليدية الالكترونية، " مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في علوم التسيير فرع النقود والمالية، جامعة الجزائر، 2005/2005".
7. عبد الرحيم وهيبه، إحلال وسائل الدفع التقليدية الالكترونية، " مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في علوم التسيير فرع النقود والمالية، جامعة الجزائر، 2004/2005".
8. عبد الكريم عاشور، " دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر"، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات الحصول على شهادة الماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، كلية الحقوق، جامعة منتوري، قسنطينة، 2010 .
9. محبوب، وجيه، أصول البحث العلمي ومناهجه، ط2، دار المناهج للنشر والتوزيع، الأردن، 2005.
10. محمد أحمد سراج، حسين حامد حسان، الاوراق التجارية في الشريعة الاسلامية، الاوراق التجارية في الشريعة الإسلامية، دار الثقافة للنشر والتوزيع، القاهرة، 1988 .
11. نير الجنبهيه، ممدوح الجنبهيه البنوك الالكترونية، د.ط، دار الفكر الجامعي، الاسكندرية، مصر، 2005.
12. وليد ناجي الحياتي، بدر محمد علوان، المحاسبة المالية في القياس والاعتراف والافصاح المحاسبي، الاوراق للنشر والتوزيع، عمان، 2002 جزء 2.
13. مفاهيم مالية، <https://teb21.com/article/financial-concepts> تاريخ الاطلاع: 2024/05/14.