



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي



كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم العلوم الاقتصادية

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي

ميدان العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

الشعبة: علوم اقتصادية

تخصص: اقتصاد وتسيير المؤسسات

دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين

وسائل الدفع الإلكتروني

- دراسة حالة بريد الجزائر بالوادي -

تحت إشراف

- د. أحمد بن خليفة

- د. نصر ضو

من إعداد الطلبة:

- صالح مرزوقي

- طلال حويذق

- نصر عبابة

لجنة المناقشة

رئيسا

مشرفا ومقررا

مساعد المشرف

مناقشا

أستاذ محاضر - ب - بجامعة الوادي

أستاذ محاضر - أ - بجامعة الوادي

أستاذ محاضر - ب - بجامعة الوادي

أستاذ محاضر - أ - بجامعة الوادي

د. إبراهيم قعيد

د. أحمد بن خليفة

د. نصر ضو

د. محمد الباوي

السنة الجامعية 2018/2017



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي



كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم العلوم الاقتصادية

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي

ميدان العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

الشعبة: علوم اقتصادية

تخصص: اقتصاد وتسيير المؤسسات

دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين

وسائل الدفع الإلكتروني

- دراسة حالة بريد الجزائر بالوادي -

تحت إشراف

- د. أحمد بن خليفة

- د. نصر ضو

من إعداد الطلبة:

- صالح مرزوقي

- طلال حويذق

- نصر عبابة

لجنة المناقشة

رئيسا

مشرفا ومقررا

مساعد المشرف

مناقشا

أستاذ محاضر - ب - بجامعة الوادي

أستاذ محاضر - أ - بجامعة الوادي

أستاذ محاضر - ب - بجامعة الوادي

أستاذ محاضر - أ - بجامعة الوادي

د. إبراهيم قعيد

د. أحمد بن خليفة

د. نصر ضو

د. محمد الباوي

السنة الجامعية 2018/2017

الإهداء

الحمد لله الذي أعاننا وأكرمنا بالتقوى

أهدي ثمرة جهدي هذا إلى فيض الحنان وينبوع المحبة

" أمي أمي أمي "

إلى مصدر فخري وإعتزالي إلى من غرس فينا حب التعلم والكفاح وشقي

من أجل أن أسير في طريق النجاح

" أبي العزيز "

إلى إخوتي وأخواتي الأعزاء

إلى درب حياتي إلى من كانت لي سنداً وعوناً

" زوجتي الفاضلة "

إلى اللؤلؤة والدرة الغالية ابنتي

" سارة "

إلى كل من لم يذكرهم القلم ولم ينساهم القلب.

أهدي ثمرة هذا العمل

طلال

الإهداء

الى من فارقتني جسده، ولم تفارقتني روحه

أبي العزيز، رحمه الله وطيب مثواه.

الى من جعل الله الجنة تحت أقدامها والدي الكريمة.

الى التي عاشرت معي تفاصيل هذا العمل، وآماله

زوجتي الفاضلة.

إلى كل اخوتي وأخواتي وأصدقائي.

إلى كل من علمني وأخذ بيدي وأنار لي طريق العلم والمعرفة

أهدي هذا العمل المتواضع.

صالح

الإهداء

إلى من سهرت و ربت إلى من حملت و علمت

إلى أُمي منبع الحنان الدافئ إليك يا نعمة ربي الغالية

إليك يا من تركت في ذاكرتي كل ذكريات الجميلة

إلى والدي الحبيب ساكن روجي

إلى كل أختي وأخوتي

إلى جميع أفراد عائلتي الكبيرة والصغيرة كل باسمه

إلى كل من علمني وأخذ بيدي وأنار لي طريق العلم والمعرفة

نصر

شكر وتقدير

بعد حمد الله تبارك وتعالى حق حمده، الذي وفقنا لإتمام هذا العمل المتواضع، نتقدم بالشكر والامتنان إلى الأستاذين القديرين الدكتور أحمد بن خليفة والدكتور نصر ضو على ما قدموه من معلومات وتوضيحات قيمة وعلمية لبحثنا هذا كما لا ننسى جميع الأساتذة الذين ساعدونا كذلك ونخص بالذكر الأستاذين (علي ذهب، مرزوقي مرزوقي) وجميع أساتذة الذين أطرو دفعة إقتصاد وتسيير المؤسسات كل باسمه.

كما لا يفوتنا أن نشكر كل موظفي مديرية وحدة بريد الجزائر بالوادي على حسن استقبالهم وتعاونهم الذي مكّننا من إجراء الدراسة التطبيقية.

إلى كل من ساهم وساعدنا لإنجاز هذا العمل المتواضع.

الملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين وسائل الدفع الإلكتروني، وتم تطبيق المنهج الوصفي التحليلي، إذ قمنا بالتعرف على مفاهيم كل من تكنولوجيا المعلومات والاتصال ووسائل الدفع الإلكتروني بإضافة إلى تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على هذه الوسائل، هذا في الجانب النظري.

أما في الجانب التطبيقي تم استخدام استبانة وزعت على عينة من الموظفين في مديرية وحدة بريد الجزائر لولاية الوادي ومجموعة من المؤسسات البريدية التابعة لها، وتضمنت هذه الاستبانة محورين أساسيين؛ الأول يركز على واقع تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة، والثاني تطرقنا فيه إلى وسائل الدفع الإلكتروني وإجراءات الرقابة على أنظمتها وأيضاً التحديات والمخاطر التي تواجهها، واتضح من الدراسة وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين متغير تكنولوجيا المعلومات والاتصال ووسائل الدفع الإلكتروني من خلال تأثير بعض الأبعاد في المحور الأول على أبعاد المحور الثاني.

الكلمات المفتاحية: تكنولوجيا المعلومات والاتصال، وسائل الدفع الإلكتروني، بريد الجزائر.

Summary:

This study aims to identify the role of information and communication technology in improving electronic payment methods. The analytical descriptive approach has been applied. We have learned about the concepts of ICT and electronic payment methods in addition to the impact of ICT on these methods.

On the applied side, a questionnaire was distributed to a sample of staff in the Directorate of the Algeria Poste unite of the State of El-oued and a number of its postal institutions. The questionnaire included two main axes: the first focuses on the reality of ICT in the organization and the second axis we discussed the electronic payment methods, and the control procedures on their system. Also the challenges and risks which they face, The study revealed a statistically significant relationship between the variable of ICT and the means of electronic payment through the influence of some dimensions in the first axis on the dimensions of the second axis.

Keywords: Information and Communication Technology, Electronic Payment Methods, Algeria Poste

قائمة المحتويات

الصفحة	فهرس المحتويات
III	الإهداء
IV	الشكر
V	الملخص
VIII- VI	قائمة المحتويات
X - IX	قائمة الجداول
XI	قائمة الأشكال
XII	قائمة الملاحق
XII	قائمة الاختصارات والرموز
أ	المقدمة
	الفصل الأول: الأدبيات النظرية لتكنولوجيا المعلومات ووسائل الدفع الإلكتروني
02	تمهيد
03	المبحث الأول: الإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات والاتصال ووسائل الدفع الإلكتروني
03	المطلب الأول: مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصال
03	الفرع الأول: تعريف تكنولوجيا المعلومات والاتصال
04	الفرع الثاني: مكونات تكنولوجيا المعلومات والاتصال
06	الفرع الثالث: خصائص تكنولوجيا المعلومات والاتصال
07	المطلب الثاني: مفهوم وسائل الدفع الإلكتروني
07	الفرع الأول: تعريف وسائل الدفع الإلكتروني
08	الفرع الثاني: أنواع وسائل الدفع الإلكتروني
10	الفرع الثالث: مزايا وعيوب وسائل الدفع الإلكتروني
14	المطلب الثالث: تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على وسائل الدفع الإلكتروني
14	الفرع الأول: التحويل الإلكتروني للأموال وتسوية المعاملات عبر الأنترنت
15	الفرع الثاني: التوجه نحو التجارة الإلكترونية وتوجهات المصارف نحو دمج تكنولوجيا المعلومات والاتصال

16	الفرع الثالث: الوسائط البنكية الالكترونية
20	المبحث الثاني: الدراسات السابقة
20	المطلب الأول: عرض الدراسات السابقة
20	الفرع الأول: عرض الدراسات باللغة العربية
24	الفرع الثاني: عرض الدراسات باللغة الأجنبية
25	المطلب الثاني: موقع دراستنا من الدراسات السابقة
25	الفرع الأول: موقع دراستنا من الدراسات العربية السابقة
26	الفرع الثاني: موقع دراستنا من الدراسات الأجنبية السابقة
28	خلاصة الفصل
	الفصل الثاني: الدراسة التطبيقية
30	تمهيد
31	المبحث الأول: طريقة وأدوات الدراسة
31	المطلب الأول: طريقة الدراسة
31	الفرع الأول: مجتمع الدراسة
33	الفرع الثاني: عينة الدراسة
33	المطلب الثاني: مصادر جمع البيانات وأدوات قياس المتغيرات
33	الفرع الأول: مصادر جمع البيانات
34	الفرع الثاني: الأدوات المستعملة في الدراسة
36	المطلب الثالث: بناء أداة القياس واختبارات الصدق والثبات
36	الفرع الأول: الأدوات والبرامج الإحصائية لقياس المتغيرات
36	الفرع الثاني: بناء أداة القياس لصدق وثبات الاستبيان
40	المبحث الثاني: عرض نتائج الدراسة تحليلها ومناقشتها واختبار الفرضيات
40	المطلب الأول: عرض النتائج المتعلقة بالبيانات الشخصية
40	الفرع الأول: الجنس
41	الفرع الثاني: الفئة العمرية
42	الفرع الثالث: المستوى التعليمي
43	الفرع الرابع: الوظيفة

44	الفرع الخامس: مدة العمل في نشاط المؤسسة
45	الفرع السادس: عدد الدورات التكوينية
46	الفرع السابع: وسائل الدفع الالكترونية المتوفرة في المؤسسة
47	المطلب الثاني: اتجاه إجابات العينة حول محاور الدراسة
47	الفرع الأول: عرض نتائج محور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة
50	الفرع الثاني: عرض نتائج محور وسائل الدفع الالكتروني
52	المطلب الثالث: تحليل وعرض اختبار فرضيات الدراسة
52	الفرع الأول: العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال بالمتغيرات الشخصية
54	الفرع الثاني: العلاقة بين وسائل الدفع الالكتروني بالمتغيرات الشخصية
56	الفرع الثالث: العلاقة بين أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال ووسائل الدفع الالكتروني
59	خلاصة الفصل
61	الخاتمة
66	قائمة المراجع والمصادر
70	الملاحق

قائمة الجداول

رقم الجدول	عنوان الجدول	الصفحة
(1-2)	إحصائيات الاستبيانات الموزعة والمستردة على المؤسسات	33
(2-2)	مقياس ليكارت الثلاثي	34
(3-2)	محاوير الاستبيان	35
(4-2)	معاملات الارتباط الاتساق الداخلي بين كل عبارة من عبارات تكنولوجيا المعلومات والاتصال ومجموع المحور	37
(5-2)	معاملات الارتباط الاتساق الداخلي بين كل عبارة من عبارات وسائل الدفع الالكتروني ومجموع المحور	38
(6-2)	معاملات الثبات (ألفا كرونباخ) لأداة الدراسة	39
(7-2)	توزيع العينة حسب الجنس	40
(8-2)	توزيع العينة حسب السن	41
(9-2)	يوضح توزيع العينة حسب المستوى التعليمي	42
(10-2)	توزيع العينة حسب الوظيفة	43
(11-2)	توزيع العينة حسب مدة العمل	44
(12-2)	توزيع العينة حسب الدورات التكوينية	45
(13-2)	إجابات العينة حول وسائل الدفع الالكترونية المتوفرة في المؤسسة	46
(14-2)	متوسطات مقياس ليكارت الثلاثي	47
(15-2)	متوسطات إجابات العينة على بعد المعدات والتجهيزات	47
(16-2)	متوسطات إجابات العينة على بعد البرمجيات	48
(17-2)	متوسطات إجابات العينة على بعد الاتصالات	49
(18-2)	متوسطات إجابات العينة على بعد الرقابة على الإجراءات ونظم الدفع الالكتروني	50
(19-2)	متوسطات إجابات العينة على بعد التحديات والمخاطر التي تواجه نظم الدفع الالكترونية	51
(20-2)	نتائج تحليل التباين الأحادي بين TIC حسب العمر	52
(21-2)	نتائج تحليل التباين الأحادي بين TIC حسب مدة العمل	53

53	نتائج تحليل التباين الأحادي بين TIC حسب عدد الدورات التكوينية	(22-2)
54	نتائج تحليل التباين الأحادي بين وسائل الدفع الالكتروني حسب العمر	(23-2)
55	نتائج تحليل التباين الأحادي بين وسائل الدفع الالكتروني حسب مدة العمل	(24-2)
55	نتائج تحليل التباين الأحادي بين وسائل الدفع الالكتروني حسب عدد الدورات التكوينية	(25-2)
56	نتائج الانحدار المتعدد لأثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحقيق الرقابة على إجراءات ونظم الدفع الالكتروني	(26-2)
58	نتائج الانحدار المتعدد لأثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال والتحديات والمخاطر التي تواجه نظم الدفع الالكتروني	(27-2)

قائمة الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
05	مكونات تكنولوجيا المعلومات والاتصال	(1-1)
32	الهيكل التنظيمي لمديرية وحدة بريد الجزائر بالوادي	(1-2)
35	نموذج الدراسة	(2-2)
40	توزيع العينة حسب الجنس	(3-2)
41	توزيع العينة حسب السن	(4-2)
42	توزيع العينة حسب المستوى التعليمي	(5-2)
43	توزيع العينة حسب الوظيفة	(6-2)
44	توزيع العينة حسب مدة العمل	(7-2)
45	توزيع العينة حسب الدورات التكوينية	(8-2)
46	توزيع العينة حسب وسائل الدفع الالكترونية المتوفرة في المؤسسة	(9-2)

قائمة الملاحق

رقم الملاحق	عنوان الملاحق	رقم الصفحة
01	استمارة الاستبيان الخاص بالدراسة	
02	قائمة أسماء السادة الأساتذة محكمي استبيان الدراسة	
03	جداول مخرجات برنامج المعالج الإحصائي SPSS	

قائمة الاختصارات والرموز

الاختصار	الدلالة باللغة الأصلية	الدلالة بالعربية
TIC	Technologies d'Information et de la Communication	تكنولوجيا المعلومات والاتصال
MPE	Moyens des Paiement Électroniques	وسائل الدفع الإلكتروني
TFE	Transfert de Fond Électroniques	التحويلات المالية الإلكترونية
ATM	Automate Teller Machine	جهاز الصراف الآلي
GAB	Guichet Automatique de Banque	الشباك الآلي للبنك
DAB	Distributeur Automatique de Billet	الموزع الآلي للنقود
TPE	Terminal de Paiement Électronique	جهاز الدفع النهائي

مقدمة

مقدمة:

أحدثت التطورات التقنية التي شهدتها العالم خلال العقود الأربعة الأخيرة من القرن الماضي إلى يومنا هذا تغيرات هامة في مختلف جوانب الحياة الاقتصادية والاجتماعية والسياسية، إذ أصبح ما يميز بيئة العمل في المنظمات المعاصرة مظاهر التقلب والتغير السريع والانفتاح، وتجاوز الحدود بين الدول والمجتمعات، ومن بين أهم هذه التطورات ما يسمى اليوم (تكنولوجيا المعلومات والاتصال)، والتي أحدثت تغيرات هامة في بنية المنظمات من خلال استخدام أدواتها وعلى وجه الخصوص الحاسوب وشبكة المعلومات العالمية، ووسائل الاتصال المختلفة.

نجد من بين القطاعات الأكثر تأثرا القطاع المصرفي (البنوك والمؤسسات المالية) إذ يعتبر هذا القطاع في اقتصاد أي دولة قطاعا حساسا وذا أهمية كبيرة نسبيا في التأثير على مستوى ونوعية الإنتاج والرفاه لأفراد المجتمع، فاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المتطورة سوف يمكنه من الانتقال من إدارة تقليدية تعتمد على الورق إلى إدارة إلكترونية حديثة تعتمد على انتقال المعلومات عبر الحواسيب وفق شبكة معلوماتية داخل هاته المؤسسات أو وفق شبكة معلوماتية عالمية (الانترنت)، ومن خدمات تقليدية إلى خدمات إلكترونية حديثة تواكب احتياجات الزبائن، بشكل آمن وتسلم لهم بأقل تكلفة و في أسرع وقت ممكن وفي أي مكان، ومن أشكال ذلك نجد نظم الدفع الحديثة أو ما تعرف بوسائل الدفع الإلكترونية، إذ لجأت البنوك الى الاعتماد على وسائل و نظم دفع حديثة أثناء رسم استراتيجيتها وذلك بفضل ما توفره هذه الوسائل من معلومات دقيقة عن الزبائن، وبالتالي توفير الوقت والجهد والمال المخصص لخدمة الزبائن، كما أن البنوك وجدت فيها أجوبة وحلولا للمشاكل التي كانت تواجهها وعلى رأسها المخاطر التي تحمل التقنية الرقمية في طياتها من قرصنة المعلومات، والاختراقات والاعتداءات على المعلومات الشخصية.

يعتبر التطور الذي شهدته شبكات الاتصال الحديثة خاصة شبكة الانترنت وكذا النمو المتسارع الذي عرفته التجارة الإلكترونية من أهم العوامل التي ساعدت البنوك والمؤسسات المالية على تغيير هيكلها التنظيمي واتجاهها نحو النشاط المصرفي عن بعد من خلال اعتمادها القنوات الإلكترونية المختلفة كالأنترنت، الصراف الآلي، الهاتف وكذا توجهها نحو تقديم أنواع مختلفة للدفع الإلكتروني.

قامت مؤسسة بريد الجزائر على غرار البنوك في السنوات الأخيرة بتبني تكنولوجيا المعلومات والاتصال كمدخل لتحقيق رضا العملاء من خلال تحسين جودة الخدمة، وهذا من خلال الفرص التي أتاحتها هاته التكنولوجيا في ميدان الخدمات الإلكترونية عموما ووسائل الدفع الإلكتروني خصوصا.

1- إشكالية الدراسة:

إن مؤسسة البريد في الجزائر جزء هام من المنظومة المالية الجزائرية وتعتبر من أكثر المؤسسات التي تقدم خدمات مالية لأفراد المجتمع ومنها الخدمات الالكترونية المتمثلة في خدمة الدفع الالكتروني. وعلى ضوء ما سبق تتمحور إشكالية بحثنا حول التساؤل الرئيسي التالي:

ما هو دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين وسائل الدفع الالكتروني في مؤسسة الوحدة الولائية لبريد الجزائر بالوادي؟

ولتسهيل الإجابة على الإشكالية الرئيسية قمنا بتقسيمها إلى إشكاليات فرعية

2- التساؤلات الفرعية:

لقد قمنا بطرح التساؤلات الفرعية التالية:

- ما المقصود بتكنولوجيا المعلومات والاتصال وماهي مكوناتها؟
- ماذا يقصد بوسائل الدفع الالكتروني؟ وماهي الوسائل المتوفرة في المؤسسات البريدية؟
- هل هناك فروق بين متوسطات إجابات أفراد العينة حول أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال تعزى إلى المتغيرات الشخصية؟
- هل هناك فروق بين متوسطات إجابات أفراد العينة حول أبعاد وسائل الدفع الالكتروني تعزى إلى المتغيرات الشخصية؟
- هل توجد علاقة بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال ووسائل الدفع الالكتروني في المؤسسات البريدية بولاية الوادي؟

3- الفرضيات:

وللإجابة عن الإشكالية الرئيسية والتساؤلات الفرعية قمنا بصياغة الفرضيات التالية:

- إن تكنولوجيا المعلومات والاتصال (TIC) تتمثل في مجمل المعدات ووسائل الاتصال ذات الصلة بالتكنولوجيا.
- وسائل الدفع الالكتروني هي كل التقنيات التي تتيح عمليات دفع بالرجوع إلى آليات الكترونية، وتوفر مؤسسات البريدية وسائل دفع الكترونية عن طريق البطاقة الذهبية.

- لا توجد فروق بين متوسطات إجابات أفراد العينة حول أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال تعزى إلى المتغيرات الشخصية عند مستوى دلالة 0.05

- لا توجد فروق بين متوسطات إجابات العينة حول وسائل الدفع الإلكتروني تعزى إلى المتغيرات الشخصية عند مستوى دلالة 0.05

- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال ووسائل الدفع الإلكتروني عند مستوى دلالة 0.05

4- مبررات اختيار الموضوع:

لقد كان وراء اختيارنا لهذا الموضوع عددا من الدوافع منها الموضوعية ومنها الشخصية وهي كالتالي:

4-1 دوافع موضوعية:

- ✓ توجه العالم الجديد إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصال؛
- ✓ تزايد الاهتمام بالأبحاث والدراسات الخاصة بالدفع الإلكتروني؛
- ✓ بداية التعامل بالدفع الإلكتروني في بعض المؤسسات؛

4-2 دوافع ذاتية:

- ✓ الاهتمام الشخصي بمواضيع تكنولوجيا المعلومات والاتصال بشكل عام؛
- ✓ الموضوع يتناسب مع مجال التخصص حيث تعرفنا مسبقا على بعض المفاهيم الأساسية المرتبطة بهذا الموضوع؛
- ✓ التعرف على أنواع وسائل الدفع الإلكتروني وكيفية التعامل بها؛
- ✓ موضوع البحث يدخل ضمن تخصص الأستاذ المشرف؛

5- أهداف الدراسة:

تهدف من خلال هذه الدراسة إلى ما يلي:

- التطرق إلى مفهوم كل من تكنولوجيا المعلومات والاتصال ووسائل الدفع الإلكتروني؛
- الوقوف على واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في مجال الدفع الإلكتروني في مؤسسة الوحدة الولائية لبريد الجزائر بولاية الوادي؛
- اكتشاف العراقيل والصعوبات التي تواجه المواطنين في استعمال وسائل الدفع الإلكترونية؛

6- أهمية الدراسة:

- تستمد أهمية الدراسة التي تكتسبها المديرية الولائية لبريد الجزائر بولاية الوادي من تكنولوجيا المعلومات والاتصال التي هي من أبرز سمات عصرنا الحالي؛
 - مسايرة التطورات الحديثة للنهوض بخدماته وتلبية حاجات عملاء في المؤسسة محل الدراسة؛
 - أهمية استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتعميم وسائل الدفع الإلكتروني ونشرها؛
 - الوقوف على أنواع وسائل الدفع الإلكتروني وآليات عملها؛
 - الوقوف على التحديات المتعلقة بيئة العمل الإلكتروني على مستوى مؤسسة بريد الجزائر؛
 - الاطلاع على طبيعة نظم الرقابة لوسائل الدفع الإلكترونية ومدى وملاءمتها للتطورات التقنية؛
- 6-حدود الدراسة:** تتمثل حدود الدراسة في المجالين المكاني والزمني لها:

6-1 المجال المكاني:

قمنا بإسقاط الدراسة النظرية ميدانيا في مديرية وحدة بريد الجزائر بولاية الوادي ومجموعة من المؤسسات البريدية التابعة لها عبر تراب الولاية لتقييم دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين وسائل الدفع الإلكتروني باعتبار المؤسسة محل الدراسة توفر خدمة الدفع الإلكتروني.

6-2 المجال الزمني:

تمت هذه الدراسة في الفترة الممتدة من تاريخ مباشرة العمل الميداني إلى غاية استكمال جميع البيانات وتحليلها.

- المرحلة الأولى: من 2018/04/15 إلى غاية 2018/04/30.

قمنا بالاتصال بالمسؤولين لطلب الموافقة والقيام بالزيارة الميدانية والمقابلة الشخصية مع الإطارات والإشراف على توزيع استمارة الاستبيان وشرح بعض جوانب الموضوع للعمال لتسهيل عملية الإجابة على الاستبيان.

- المرحلة الثانية: من 2017/04/30 إلى غاية 2018/05/08

تم فيها استكمال جمع البيانات والمعلومات اللازمة حول الهيئة وتحليل أسئلة الاستبيان والقيام بالمعالجة الإحصائية.

8- منهج الدراسة والأدوات المستعملة:

من أجل معالجة موضوع دراستنا استخدمنا المنهج الوصفي التحليلي لمعالجة الشق النظري للدراسة، أما الجانب التطبيقي فقد استخدمنا المنهج الاستدلالي، حيث تم توجيه استبيان إلى عينة الدراسة من أجل التعرف على واقع الممارسة للجانب التكنولوجي فيها. بالإضافة للتعرف على وسائل الدفع الإلكتروني التي توفرها المؤسسة وكيفية

الرقابة على أنظمتها والتحديات والمخاطر التي تواجهها، وقد تم التحليل بالاعتماد على بعض الطرق الإحصائية باستعمال برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS وبرنامج Excel .

9-مرجعية الدراسة:

تم الاعتماد في دراستنا على مجموعة من المراجع وتنوعت مصادرها بين الكتب، المذكرات والأطروحات، المقالات، المجالات المتخصصة، الملتقيات العلمية، المداخلات.

10- صعوبات الدراسة:

لا يخلو أي بحث علمي من صعوبات التي تعترض الباحث أثناء إنجازه وبالنسبة لدراستنا تمثلت أهم الصعوبات فيما يلي:

- تشعب الموضوع؛

- وجود بعض العراقيل في المؤسسة محل الدراسة بحكم سرية المعلومات، بالإضافة إلى أن الكثيرين يرفضون الإجابة على بعض أسئلة الاستبيان.

- صعوبة الحصول على إحصائيات وأرقام متعلقة بموضوع الدراسة نظرا لوجودها على مستوى المركزية.

- أغلبية المراجع الحديثة المتخصصة في الموضوع هي مراجع باللغة الأجنبية.

11- هيكل الدراسة:

لمعالجة دراستنا في شقيها النظري والتطبيقي قمنا بتقسيم دراستنا إلى فصلين كما يلي:

الفصل الأول: يتناول الأدبيات النظرية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال ووسائل الدفع الإلكتروني، حيث قسم هذا الفصل إلى مبحثين خصص المبحث الأول فيه إلى الأدبيات النظرية التي تتمحور حول تكنولوجيا المعلومات والاتصال ووسائل الدفع الإلكتروني، أما المبحث الثاني خصص للدراسات السابقة العربية والأجنبية التي تم الاعتماد عليها في دراستنا ومناقشتها من أجل التعرف على أوجه الشبه والاختلاف معها ومحاولة إبراز موقع دراستنا الحالية منها.

الفصل الثاني: يحتوي على الدراسة الميدانية من خلال إسقاط الجانب النظري على أرض الواقع للتعرف على مدى اعتماد مؤسسة الوحدة الولائية لبريد الجزائر بولاية الوادي على تكنولوجيا المعلومات والاتصال في مجال الدفع الإلكتروني، حيث تم تقسيم هذا الفصل إلى مبحثين خصص المبحث الأول للتعرف على طريقة وأدوات الدراسة، أما المبحث الثاني خصص لعرض نتائج الدراسة وتفسيرها ومناقشة مدى صحة الفرضيات الموضوعية.

الفصل الأول

الأدبيات النظرية لتكنولوجيا
المعلومات والاتصال ووسائل
الدفع الإلكتروني

تمهيد:

إن الاستخدام الكبير والمتزايد للأدوات التكنولوجية المختلفة ومن أهمها تكنولوجيا المعلومات والاتصال ومع تأثيرات العولمة وازدياد حدة المنافسة والدخول في اقتصاديات السوق وخاصة الثورة الرقمية والمعلوماتية من حواسيب وشبكة الانترنت، نتج عن هذه الظواهر إعادة النظر في أساليب وطرق تأدية وعرض الخدمات الدفع الالكتروني، خاصة أن الأوضاع الحالية أصبحت تتسم بالتغير السريع والمستمر وكذا التنافس الشديد والوعي الكبير للمتعاملين بنوعية الخدمة المعروضة والتي تمثل فرصة أمام تطوير الطاقات الإنتاجية والإبداعية والاندماج في تكنولوجيا الاقتصاد الافتراضي باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

وللأهمية البالغة التي أصبحت تحظى بها تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الدفع الالكتروني، سنحاول في هذا الفصل معالجة الإطار النظري للدراسة والاطلاع على الدراسات السابقة التي تناولت هذا الموضوع، وبناءا على هذا قمنا بتقسيم هذا الفصل إلى مبحثين كالتالي:

- المبحث الأول: الإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات والاتصال ووسائل الدفع الالكتروني.
- المبحث الثاني: الدراسات السابقة.

المبحث الأول: الإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات والاتصال ووسائل الدفع الالكتروني.

سنتطرق في هذا المبحث الى ماهية تكنولوجيا المعلومات والاتصال ووسائل الدفع الالكتروني وأنواعها بالإضافة إلى تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال في مجال الدفع الالكتروني.

المطلب الأول: مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصال

سنتناول في هذا المطلب مفاهيم عامة حول تكنولوجيا المعلومات والاتصال، ومكونات تكنولوجيا المعلومات والاتصال وخصائصها.

الفرع الأول: تعريف تكنولوجيا المعلومات والاتصال

لقد برزت تكنولوجيا المعلومات والاتصال كتكنولوجيا مستقلة بواسطة مزيج من تكنولوجيا معالجة البيانات والاتصالات السلكية واللاسلكية، فالأولى تعطي القدرة على معالجة وتخزين المعلومات أما الثانية فهي الحامل لتوصيلها، هذا المزيج قد تم احداثه بفضل المكونات الالكترونية الدقيقة وتجهيزاتها المعقدة.¹

يعرف المعجم الموسوعي لمصطلحات المكتبات والمعلومات تكنولوجيا المعلومات والاتصال بأنها " تقنيات الحصول على المعلومات واختزانها وبنها وذلك باستخدام توليفة من المعدات الميكروالالكترونية الحاسبة والاتصالية عن بعد".²

وتعرف أيضا على أنها: "مجموعة التقنيات المستخدمة في معالجة ونقل المعلومات خاصة الاعلام الآلي، الانترنت والعمل التعاوني عن بعد، الإدارة الالكترونية للأنشطة وغيرها من الدعائم الالكترونية المساعدة في عمليات الاتصال".³

كما عرفتھا وزارة التجارة والصناعة البريطانية تعريف شاملا وهي "الحصول على البيانات ومعالجتها وتخزينها وتوصيلها وإرسالها في صورة معلومات مصورة أو ضوئية أو مكتوبة أو في صورة رقمية، ذلك بواسطة توليفة من الآلات الإلكترونية وطرق المواصلات السلكية واللاسلكية".⁴

¹ زرزار العياشي، غياذ كريمة، استخدامات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة الاقتصادية ودورها في دعم الميزة التنافسية، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الأولى، 2016، ص 29.

² نفس المرجع أعلاه، ص 29.

³ Michel kalika : **management et tic**, liaisons, Paris, 2006, p 37.

⁴ بوخشبة قوي، الاتصالات الإدارية داخل المنظمات المعاصرة، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2010، ص 86.

وحسب منظمة التعاون والتنمية الاقتصادية OCDE " تشمل مجموعة التكنولوجيات التي تسمح بجمع، تخزين معالجة، نقل المعلومات في شكل أصوات، بيانات وصور فهي تشمل الإلكترونيك الدقيق، علم البعديات الالكترونية، والتكنولوجيات الملحقه".¹

مما سبق يمكننا القول أن المقصود بتكنولوجيا المعلومات والاتصال هي "جميع التقنيات الحديثة المتوفرة على صعيد الاتصالات والمعلومات والوسائل المستخدمة لإنتاجها واستغلالها بالكفاءة والسرعة والدقة المطلوبة".

الفرع الثاني: مكونات تكنولوجيا المعلومات والاتصال

إن مكونات تكنولوجيا المعلومات والاتصال تتمثل في مجموعة مستلزمات والمكونات المتعددة التي تعتبر من أساسيات العمل في مجال المعلومات والاتصالات ومن أهم هذه المكونات هي نظم الحوسبة (المكونات المادية، البرمجيات وقواعد البيانات) ونظم الاتصال (الشبكات).

أولاً: نظم الحوسبة

تتمثل في المكونات المادية ومختلف الأجهزة والمعدات التكنولوجية وما يرتبط بها من نظم آلية لجمع البيانات، معالجتها، تخزينها واسترجاعها في الوقت المناسب ويمكن الوصول إليها في أي وقت ومن أي مكان.

1- المكونات المادية (Hardware): وتشمل كافة المكونات المادية المعتمدة في ادخال البيانات ومعالجتها، لتصبح معلومات تستخدم في اتخاذ القرارات وتضم الحاسب وكل ملحقاته، الأقراص، الهاتف، الصراف الآلي...²

2- البرمجيات (Software): هي تعليمات منظمة تسهل التعامل مع المكونات المادية عن طريق أوامر، إضافة إلى تحديد الكيفية التي تنفذ بها الوظائف الموكلة للحاسوب بمعنى أن أجهزة الحاسوب من دون البرمجيات لا تعني شيئاً وتكون دون فائدة.³

3- قواعد البيانات (Data Base): وهي مجموعة من البيانات تجمع بينها علاقات منطقية يسهل تخزينها واسترجاعها بغرض استخدامها أو تعديلها أو الإضافة عليها لتكون جاهزة للاستخدام من قبل المستخدمين عند

¹ محمد بوتين، أثر تكنولوجيا المعلومات على عملية اتخاذ القرار والأداء واقع المؤسسة الجزائرية، الملتقى الدولي حول أهمية الشفافية ونجاعة الأداء للاندماج الفعلي في الاقتصاد العالمي، جامعة الجزائر، 2003، ص 08.

² ميهوب سماح، أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على الأداء التجاري والمالي للمصارف الفرنسية، حالة نشاط للبنك عن بعد، أطروحة دكتوراه علوم في العلوم الاقتصادية، جامعة قسنطينة 2، 2014، ص 5.

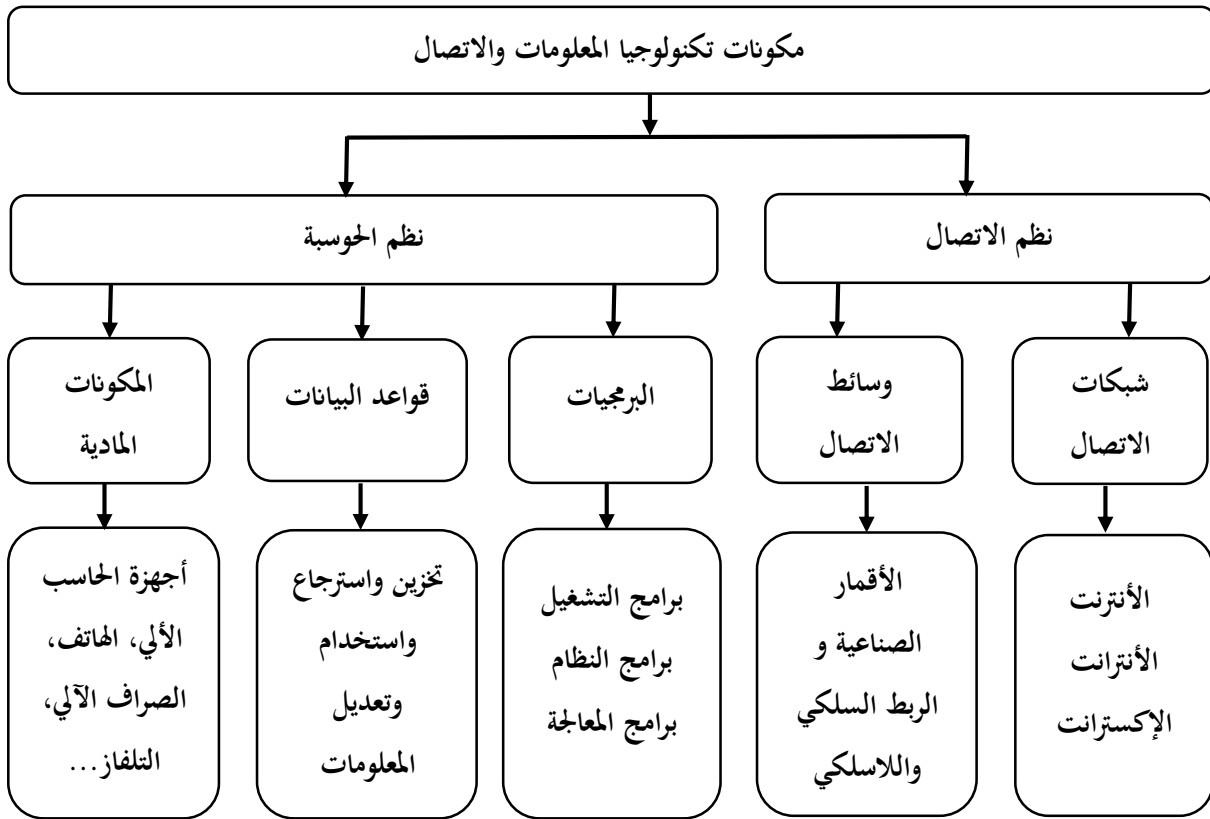
³ زرار العياشي، غياد كريمة، مرجع سبق ذكره، ص 62.

الحاجة، ويؤدي استخدام قواعد البيانات إلى تحقيق مجموعة من المزايا مثل عدم تكرار البيانات وزيادة إمكانية اقتسام البيانات وتحقيق رقابة أكثر فاعلية والمحافظة على ثبات وتناسق البيانات وتوحيد المعايير المتعلقة بالبيانات.¹

ثانياً: نظم الاتصال

هي عبارة عن مجموعة من الحواسيب تنظم معا وترتبط عن طريق وسائط اتصال تتمثل في الربط السلبي واللاسلكي، الأقمار الصناعية، الأنترنت، الأنترانت، الأكسترنات... إلخ، بحيث يمكن لمستخدمها المشاركة في الموارد المتاحة ونقل وتبادل المعلومات فيما بينها وتستخدم هذه الشبكات لتحقيق مجموعة من الأغراض مثل توفير الاتصال بين الأشخاص والوصول للمعلومات عن بعد والتجارة الالكترونية وتخفيض المصروفات ومشاركة الموارد وغيرها.² وحتى يتسنى لنا الفهم الجيد لمكونات التكنولوجيا المعلومات والاتصال نعرض الشكل التالي:

الشكل رقم (1-1): مكونات تكنولوجيا المعلومات والاتصال



المصدر: من إعداد الطلبة

¹ عامر قندلجي، ابراهيم السامرائي، تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها، مؤسسة الوراق، عمان الأردن، 2002، ص ص 190-192.

² توامي يعقوب، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية، مذكرة ماستر في العلوم التسيير، تخصص مالية، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، 2012، ص7، بتصرف.

الفرع الثالث: خصائص تكنولوجيا المعلومات والاتصال

لتكنولوجيا المعلومات والاتصال مجموعة من الخصائص تجعلها تتمتع بقدرات عالية وتأثيرات متزايدة في مختلف المجالات ولها العديد من الخصائص نذكر منها على سبيل الذكر لا الحصر:¹

أولاً: التفاعلية

أي إن المستعمل لهذه التكنولوجيات يمكن أن يكون مستقبل ومرسل في نفس الوقت فالمشاركين في عملية الاتصال يستطيعون تبادل الأدوار وهو ما سمح بخلق نوع من التفاعل بين الأشخاص والمؤسسات وباقي الجماعات وبإدخال مصطلحات جديدة في عملية الاتصال مثل الممارسة الثنائية، التبادل... إلخ.

ثانياً: اللاتزامنية

وتعني إمكانية استقبال الرسالة في أي وقت يناسب المستخدم، فالمشاركين غير مطالبين باستخدام النظام في الوقت نفسه، ففي البريد الالكتروني نجد الرسالة ترسل مباشرة من المنتج إلى المستقبل دونما حاجة لتواجد هذا الأخير أثناء العملية، وقد يسترجعها فيما بعد.

ثالثاً: اللامركزية

وهي خاصية تسمح باستقلالية تكنولوجيا الإعلام والاتصال، فالإنترنت مثلاً لا يمكن لأي جهة أن تعطله على مستوى العالم، أي أنه يتمتع باستمرارية عمله، وليس هناك كمبيوتر واحد يتحكم فيها، ويمكن أن تتعطل عقدة واحدة أو أكثر دون تعريض الإنترنت بمجملها للخطر، ودون أن تتوقف الاتصالات عبرها.

رابعاً: قابلية التوصيل

أي الربط بين الأجهزة الاتصالية المختلفة، بغض النظر عن البلد أو الشركة التي تم فيها الصنع، كما أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال تتميز بخاصية قابلية التحرك أو الحركية حيث يمكن لمستخدميها الاستفادة منها أثناء تنقله في أي مكان عن طريق وسائل اتصال كثيرة: كالحاسب الآلي النقال، الإنترنت اللاسلكية...

¹ بومعيل سعاد، فارس بوباكور، أثر تكنولوجيا الإعلام والاتصال في المؤسسة الاقتصادية، مجلة الاقتصاد والمناجنت، جامعة تلمسان، عدد 03، مارس 2004، ص 205.

خامسا: قابلية التحويل

أي إمكانية نقل المعلومة من وسيط إلى آخر، كتحويل الرسالة المسموعة إلى رسالة مقروءة أو ما يسمى بالمقروء الإلكتروني.

سادسا: اللامجاهرية

إمكانية التحكم فيها حيث تصل مباشرة من المنتج إلى المستهلك أي بإمكانها توجيه الرسالة الاتصالية إلى فرد واحد، أو إلى جماعة معينة كما أنها تسمح بالجمع بين أنواع مختلفة للاتصالات سواء كان ذلك من شخص واحد إلى شخص واحد، أو من مجموعة إلى مجموعة.

سابعا: الشبوع والانتشار

هو قابلية هذه الشبكة للتوسع لتشمل أكثر فأكثر مساحات غير محدودة من العالم بحيث تكتسب قوتها من هذا الانتشار المنهجي لنظامها المرن، كما إنها تتميز بالعالمية والكونية أي المحيط الذي تنشط فيه هذه التكنولوجيات، حيث تأخذ المعلومات مسارات مختلفة ومعقدة تنتشر عبر مختلف مناطق العالم وهي تسمح لرأس المال بأن يتدفق الكترونيا.

المطلب الثاني: مفهوم وسائل الدفع الإلكتروني

لقد أدى التطور الاقتصادي وزيادة حجم المعاملات المالية والتجارية إلى تطور وسائل الدفع وعدم استقرارها على شكل معين، لتتخذ أشكالا عديدة على مر الزمن، بدءا بالنقود التقليدية مروراً بالشيكات إلى أن وصلت في الوقت الحالي بفضل التطور التكنولوجي إلى ما يعرف بوسائل الدفع الإلكترونية وسنحاول من خلال هذا المطلب التطرق إلى مفهوم وسائل الدفع الإلكتروني وأهم أنواعها.

الفرع الأول: تعريف وسائل الدفع الإلكتروني

هناك عدة تعريفات لوسائل الدفع الإلكتروني يمكن تلخيص أهمها فيما يلي:

– عرفها التشريع الجزائري على أنها: "تعتبر وسائل الدفع كل الأدوات التي تمكن كل شخص من تحويل الأموال مهما يكن السند أو الأسلوب التقني المستعمل".¹

¹ المادة 69 من الأمر رقم 11/03 مؤرخ في 26 أوت 2003 يتعلق بالنقد والقرض – الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية – الجريدة الرسمية العدد 52 الصادرة بتاريخ 27 أوت 2003، ص11.

- "عملية تحويل الأموال هي في الأساس ثمن لسعة أو خدمة بطريقة رقمية أي باستخدام أجهزة الكمبيوتر، وإرسال البيانات عبر خط تليفوني أو شبكة ما أو أي طريقة لإرسال البيانات".¹
- "هي وسيلة إلكترونية بها قيمة نقدية مخزونة بطريقة الكترونية 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".²
- "يقصد بوسائل الدفع الإلكتروني مجموعة الأدوات والتحويلات الإلكترونية التي تصدرها المصارف والمؤسسات لوسيلة دفع، وتتمثل في البطاقات البنكية، النقود الإلكترونية، الشيكات الإلكترونية".³
- عرف الكاتب Bonneau Thierry وسائل الدفع بأنها "كل الأدوات التي مهما كانت الدائم والأساليب التقنية المستعملة، تسمح لكل الأشخاص بتحويل الأموال".⁴
- ومما سبق يتضح لنا أن وسائل الدفع الإلكتروني هي "مجموعة من الوسائل لتحويل الأموال باستخدام تكنولوجيا مختلفة وتقنيات الكترونية مما تسهل عملية التبادل بطريقة آمنة وسريعة وبأقل التكاليف الممكنة".

الفرع الثاني: أنواع وسائل الدفع الإلكتروني

تعددت وسائل الدفع الإلكترونية واتخذت أشكالا تتلاءم ومتطلبات التجارة الإلكترونية وكذلك طبيعة المعاملات عبر شبكة الانترنت، وكانت أولها ظهور البطاقات البنكية والتي تطورت من البطاقة ذات الشريط المغناطيسي إلى البطاقة ذات الخلية الإلكترونية، كما ظهرت وسائل دفع أخرى الكترونية نتناولها فيما يلي:

أولاً: البطاقات البنكية

هي عبارة عن بطاقات بلاستيكية ومغناطيسية يدون عليها اسم حاملها وتاريخ إصدارها وتاريخ نهاية صلاحيتها كما تستخدم في الحصول على النقد أو في شراء سلع وخدمات.⁵

¹ بن عيسى عنابي، عامر هوارى، مدى إدراك مستخدمي الأنترنت بالجزائر لأهمية التعامل بوسائل الدفع الإلكتروني، مداخلة في الملتقى العلمي الدولي الرابع حول عصنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية واشكالها اعتماد التجارة الإلكترونية في الجزائر عرض تجارب دولية، المركز الجامعي خميس مليانة، الجزائر 26-27 أبريل 2011، ص 4.

² سمية عباس، وسائل الدفع الإلكتروني في النظام البنكي الجزائري الواقع والمعوقات والآفاق المستقبلية، مجلة العلوم الإنسانية، جامعة أم البواقي، الجزائر، العدد السادس، ديسمبر 2016، ص 347.

³ صراع كريمة، واقع وآفاق التجارة الإلكترونية في الجزائر، مذكرة ماجستير في العلوم التجارية، جامعة وهران، 2014، ص 58.

⁴ Bonneau Thierry, **Droit Bancaire**, Edition Montchrestion, Paris, 1994, p 41.

⁵ رحيم حسين، هوارى معراج، الصيرفة الإلكترونية كمدخل لعصنة المصارف الجزائرية، ورقة عمل مقدمة ضمن الملتقى المنظومة المصرفية الجزائرية والتحويلات الاقتصادية واقع وتحديات، جامعة الشلف، أيام 24-25 ديسمبر 2005، ص 315.

وتعرف كذلك على أنها أداة مصرفية للوفاء بالالتزامات تصدرها مؤسسة مالية أو بنك لشخص طبيعي تمكنه من إجراء سحب نقدي من البنوك أو شراء سلع وخدمات من التجار، مع التزامه بالسداد للبنك أو للمؤسسة المصدرة بالشروط والقواعد المحددة بالعقد المبرم بينهما.¹

كما تستخدم هذه البطاقات في السحب النقدي من آلات الصراف الآلي ATM* وفي شراء السلع والحصول على خدمات، حيث تعطي لحاملها قدرا كبيرا من المرونة في السداد، وقدر أكبر من الأمان وتكلفة أقل في إتمام العمليات، وبسرعة أكبر في إتمام التسويات المالية.²

وللبطاقة البنكية عدة مسميات فهناك من يطلق عليها بالبطاقة البلاستيكية أو النقود البلاستيكية على أساس أنها تصنع من مادة البلاستيك، وتحل محل النقود في مختلف الالتزامات، بينما يسميها آخرون ببطاقات الدفع الالكترونية وذلك لاعتمادها على الأجهزة الالكترونية في الحصول على التفويض أو إجراء التسويات المالية، وهناك عدة أنواع من هذه البطاقات لعل أهمها ما يلي: بطاقة السحب الآلي (CACH CARD)، بطاقة الشيكات (CHEQUE CARD)، بطاقة الدفع (DEBIT CARD)، بطاقة الصرف البنكي (CHARGE CARD)، بطاقة الانترنت (INTERNET CARD)، بطاقة الائتمان (CREDIT CARD).

ثانيا: النقود الالكترونية

يشمل مصطلح النقود الالكترونية E-MONEY مجموعة متنوعة من المنتجات المصممة لتزويد المستهلكين ببدائل لطرق الدفع التقليدية، وإزاء تنوع هذه المنتجات والتطور المتلاحق للأنظمة التي تحكم هذه النقود فإنه من الصعب التوصل إلى تعريف جامع ودائم يتضمن كافة المميزات من النواحي القانونية والتقنية والاقتصادية، وقد عرف البعض النقود الالكترونية بأنها التمثيل الالكتروني للنقود التقليدية كما يشار عادة لوحدة النقود الالكترونية بالعملة الرقمية، فالعملات الرقمية تولد بواسطة وسطاء سماسة وتعتمد فكرة النقود الالكترونية أو الرقمية على قيام العميل بشراء عملات الكترونية من البنك الذي يقوم بإصدارها وتحميلها على الكمبيوتر الخاص بالعميل، فتكون في صورة وحدات الكترونية تعمل محل العملات العادية وتكون بنفس القيمة المحددة لتلك العملات العادية.³

¹ نادر شعبان وآخرون، النقود البلاستيكية وأثر المعاملات الالكترونية على المراجعة الداخلية في البنوك التجارية، دار الجامعية، مصر، 2006، ص 17.
² زيدان محمد، دور التسويق في القطاع المصرفي حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية، رسالة دكتوراه، قسم العلوم الاقتصادية، فرع تخطيط، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم تسيير، جامعة الجزائر، 2004-2005، ص 23.

* ATM = Automate Teller Machine

³ عرابة رابح، دور تكنولوجيا الخدمات المصرفية الالكترونية في عصنة الجهاز المصرفي الجزائري، مجلة الاكاديمية للدراسات الاجتماعية والإنسانية، العدد 8، جامعة الشلف، الجزائر، 2012، ص 16.

ثالثا: التحويلات الالكترونية

إن نظام التحويلات المالية الالكترونية (TFE) هو عملية منح الصلاحية لبنك ما للقيام بحركات التحويلات المالية الدائنة والمدينة (Crédit et Débit) إلكترونيا من حساب بنكي إلى حساب بنكي آخر، أي أن عملية التحويل تتم إلكترونيا عبر الهواتف وأجهزة الكمبيوتر، أجهزة المودم، عوضا عن استخدام الأوراق وتنفيذ عمليات التحويل عن طريق دار المقاصة الآلية التي تمثل شبكة تعود ملكيتها وتقنية تشغيلها إلى البنوك المشتركة في نظام التحويلات المالية الإلكترونية.¹

رابعا: الشيكات الالكترونية

الشيك الالكتروني هو المكافئ الالكتروني للشيكات الورقية التقليدية التي اعتدنا التعامل بها والشيك الالكتروني هو رسالة الكترونية موثقة ومؤمنة يرسلها مصدر الشيك الى مستلم الشيك (حامله) ليعتمده ويقدمه للبنك الذي يعمل عبر الانترنت ليقوم البنك أولا بتحويل قيمة الشيك المالية إلى حساب الشيك وبعد ذلك يقوم بإلغاء الشيك وإعادة الكترونية إلى مستلم الشيك (حامله) ليكون دليلا على أنه قد تم حذف الشيك فعلا ويمكن لمستلم الشيك أن يتأكد الكترونيا من أنه قد تم بالفعل تحويل المبلغ لحسابه.²

خامسا: البطاقات الذكية

هي بطاقة بلاستيكية في حجم بطاقة الائتمان تحتوي على شريط مغنط يحمل شريحة (رقاقة) الكترونية أو أكثر، فهي عبارة عن حاسب آلي صغير الحجم مزود بذاكرة مصاحبة تسمح بتخزين كمية كبيرة من المعلومات، تهتم بالتفاصيل المتناهية عن الحالة المالية لحاملها، الاسم والعنوان، اسم البنك، المبلغ المصروف وتاريخه كما يمكن لهذه الشريحة أن تقوم باسترجاع البيانات ومعالجتها، يتم تحميل هذه البطاقة بقيمة معينة من حساب العميل لدى البنك من أحد خطوطه أو من جهاز الصراف الآلي أو حتى الحاسب الشخصي الذي يكون مزودا بآلة مجهزة لذلك.³

الفرع الثالث: مزايا وعيوب وسائل الدفع الالكتروني

لوسائل الدفع الالكتروني مزايا وعيوب نذكر من أبرزها على سبيل الذكر لا الحصر:

أولا: مزايا وسائل الدفع الالكتروني

تتميز وسائل الدفع الالكتروني بعدة مزايا والتي يمكن تلخيصها كما يلي:

¹ نفس المرجع، ص 17.

² منير الجنبهي، ممدوح الجنبهي، البنوك الالكترونية، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2005، ص ص 49-50.

³ صراع كريمة، مرجع سبق ذكره، ص ص 67-68.

1- البطاقات البنكية: للبطاقات البنكية مزايا عديدة لكل من حاملها والتاجر، ومصدرها وللمجتمع وسوف نعرض هذه المزايا كما يلي:

أ- بالنسبة لحاملها: توفر بطاقة الائتمان العديد من المزايا التي تمنحها لحاملها ومن أهمها:¹

- ما توفره من سهولة ويسر استخدامها؛
- توفر حد كبير من الأمان اذا تمت مقارنتها مع النقود الورقية؛
- استعمالها يحد من التعامل بالفواتير والايصالات المختلفة؛
- تمنح حاملها ائتمانا لفترة من الزمن ومخاطر سرقتها تقل عن النقود الورقية؛
- السماح لحاملها من الاقتراض لأجل سواء كان من البنك أم من الشركة المصدرة؛

ب- بالنسبة لمصدر البطاقة: يجني مصدر البطاقة عدة مزايا منها:²

- الأرباح المرتفعة، بالإضافة إلى رسوم العضوية والتجديد والرسوم المفروضة على السحب النقدي، كما قد يفرض مصدر البطاقة بعض الغرامات والفوائد نتيجة لما قد يرتكبه حامل البطاقة، ومنها غرامات التأخير في السداد وغرامات فقدان البطاقة وتعد كل هذه الغرامات أرباحا، كما قد يحقق المصدر أرباحا أخرى في حالة القيام بتشغيل الأموال المودعة لديه والمتعلقة بحامل البطاقة.

ج- بالنسبة للتاجر: يجني التاجر عدة مزايا منها:³

- يحقق التاجر الذي يقبل البطاقات حدا كبيرا من الأمان وحماية قوية للحصول على حقوقه من الشركات المصدرة لهذه البطاقات.
- إن استخدام البطاقات ينشط التجارة ويعمل على ارتفاع نسبة البيع عند التجار وذلك أن حامل البطاقة لا يشعر بقيمة ما أنفقته من خلال البطاقة على عكس ما قد يشعر به عندما يشتري السلع بالنقود الورقية.

¹ جلال عايد الشورة، وسائل الدفع الالكتروني، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، الطبعة الأولى، الإصدار الثاني، 2009، ص 98.

² جلال عايد الشورة، مرجع سبق ذكره، ص 99.

³ نفس المرجع، ص ص 100-101.

- حماية التجار من السرقات التي تحدث أحيانا من قبل موظفي المحاسبة، لأن استخدامها يحرمهم من رؤية النقود الورقية.

2- البطاقات الذكية: تقدم البطاقة الذكية مزايا عديدة أهمها:¹

أ- القدرة العالية على تخزين المعلومات: تستطيع البطاقة الذكية اليوم احتواء ما بين (03-16) كيلوبايت من المعلومات والقدرة على معالجتها مع توقع زيادة طاقتها في المستقبل مقابل الانخفاض المتواصل في تكلفتها كما تستعمل المصارف هذه البطاقة لتزويد العملاء بمعلومات تربطهم بالحسابات وبأرصدها وبمعاملات المدفوعات.

ب- تعدد مجالات الاستخدام: أي استعمالها كبطاقة صحية للمستهلك، واستخدامها لسداد أجرة النقل وتغيير مواعيد السفر، وتستعمل كجواز سفر بالهوية، وتستخدم كوسيلة دفع عبر شبكة الانترنت.

ج- استخدام البطاقة الذكية كمحفظة الكترونية: يمكن استخدام البطاقة الذكية كحافظة النقود الالكترونية وتفرغ من النقود وهذه الميزة تنفرد بها، حيث أنها تحتوي على معالج صغير للأشرطة المغناطيسية على ما يقابل المبالغ النقدية، وهكذا صار بإمكان المصارف تحقيق إيرادات استعمالها في تنفيذ المعاملات اليومية.

د- السرية والأمان: استخدامها يعتمد على الشفرة واعتماد البيانات إذ ينتج إجراء على مثل هذه المعاملات وإيصال المعلومات المالية في بيئة مضمونة داخل شبكة للمعلومات.

3- النقود الالكترونية: للنقود الالكترونية عدة مزايا أهمها:²

أ- تكلفة تداولها زهيدة: تحويل النقود الالكترونية أي الرقمية عبر الانترنت أو الشبكات الأخرى أرخص كثيرا من استخدام الأنظمة البنكية التقليدية.

ب- لا تخضع للحدود: يمكن تحويلها من أي مكان الى مكان آخر في العالم وفي أي وقت كان، وذلك لاعتمادها على الانترنت أو على الشبكات التي لا تعترف بالحدود الجغرافية ولا السياسية.

ج- بساطة وسهولة الاستخدام: تسهل النقود الالكترونية التعاملات البنكية إلى حد كبير فهي تغني عن ملئ الاستثمارات وإجراء الاستعلامات البنكية عبر الهاتف..

¹ زهير زواش، دور نظام الدفع الالكتروني في تحسين المعاملات المصرفية دراسة حالة الجزائر، مذكرة ماجستير في العلوم الاقتصادية، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، 2010/2011، ص 38.

² إبراهيم بخي، التجارة الالكترونية مفاهيم واستراتيجيات التطبيق في المؤسسة، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2001، ص 75.

4- الشيكات الالكترونية: هناك عدة مزايا للشيكات الالكترونية يمكن تلخيصها فيما يلي:2

أ- يوفر التعامل بالشيكات حوالي 10% من رسوم التشغيل بالمقارنة ببطاقات الائتمان مما يساهم في تخفيض النفقات التي يتحملها المتعاملون بهذه الشيكات؛

ب- تصرف الشيكات الالكترونية في دفع الصفقات الالكترونية بجميع أنواعها سواء كانت ادارية أو تجارية وبطريقة آمنة عبر البريد الالكتروني.

ج- تسوية المدفوعات من خلال الشيكات الالكترونية في 10 ساعات فقط بالمقارنة مع الشيكات العادية التي يتم تسويتها في وقت أطول من خلال غرفة المقاصة.

ثانيا: عيوب وسائل الدفع الالكتروني

مثلا لوسائل الدفع الالكتروني عدة مزايا، فإن لها أيضا بعض العيوب نذكر منها على سبيل الذكر لا الحصر:¹

1- **بالنسبة لحاملها:** من المخاطر الناجمة عن استخدام هذه الوسائل رغبة حامل البطاقة لزيادة الاقتراض مرتفعة والانفاق بما يفوق مقدرة المالية وإن كانت الفائدة مرتفعة، إلا أنه يقدم على ذلك مما يجعله غير قادر على سداد ما أنفقه من زيادة لأنها تفوق مقدرة المالية، وكذلك الفوائد التي ينشئها القرض وارتفاع نسبتها يولد أكبر عيوب بطاقات الائتمان ومخاطرها كما قد يؤثر على الأسرة المستدينة عن طريق استخدام بطاقة الائتمان مما يجعل الأسرة تحت وطأة هذه الديون الكبيرة وبالتالي فعلى حامل البطاقة الالتزام لسداد ما تم شراؤه عن طريق استخدام هذه البطاقة حتى لو سرقت منه.

2- بالنسبة للتاجر:

أ- التعامل يمثل هذه البطاقة يعرض التاجر لبعض المخاطر التي قد تخضعه لعدة شروط يملئها البنك على التاجر وذلك تماشيا مع الشروط المفروضة على البنك من قبل المصدر (الشركة المنظمة لتلك البطاقات).

ب- مجرد حدوث أي مخالفة من قبل التاجر فإنها تعرضه للمساءلة من قبل البنك ذلك لأنه لم يلتزم بالشروط المتفق عليها مع المصدر.

ج- في حالة ارتكاب مخالفات قد يلجأ البنك إلى وضع التاجر على القائمة السوداء الموحدة لشركات الائتمان.

3- بالنسبة لمصدرها: تتمثل أهم العيوب المرتبطة بمصدر البطاقة فيما يلي:

أ- ازدياد عدد حاملي بطاقات الائتمان وأخذهم فترة طويلة من الزمن لتسديد الديون المترتبة عليهم يؤدي إلى ارتفاع نسبة الديون المعدومة لدى مصدر البطاقة.

¹ جلال عايد الشورة، مرجع سبق ذكره، ص ص 98-101.

ب- عدم القدرة على توفير السيولة الكافية لتغطية احتياجات السحب النقدي والاقتراض على بطاقات الائتمان مما يولد مخاطر على سيولة البنك.

ج- في حالة ضياع البطاقة، أو سرقتها، أو الاحتيال، أو التزوير فيها فإن مصدر البطاقة (البنك) هو الذي يتحمل النفقات.

المطلب الثالث: تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على وسائل الدفع الإلكتروني

لقد غيرت ظاهرة العولمة والتطور التكنولوجي والمعلوماتي مضمون ووجهة عالم التجارة والأعمال، هذا العالم الذي بدأ بالمقايضة والتبادل لجميع أنواع السلع بين أفراد المجتمع وتطور ليصبح تبادلاً في شكل بيع وشراء السلع مقابل النقود، ثم حسب الحاجيات والضروريات الاجتماعية، دفع إلى تغيير مفهوم الدفع النقدي في مجال التجارة، ليتم استخدام شيكات وكمبيالات وأوامر دفع، وكلها مصطلحات مرادفة للدفع النقدي في عمليات البيع والشراء التجاري، لكن العصر الحديث وما طرأ عليه من تطورات غير من ملامح التجارة وأدخل عليها تعديلات جذرية تصب كلها في مصلحة البائع والمشتري، هذا الوجه الجديد للتجارة خلق ضرورة لتطوير طرق الدفع بما يتلاءم وطبيعتها لتظهر وسائل دفع الكترونية.¹

الفرع الأول: التحويل الإلكتروني للأموال وتسوية المعاملات عبر الأنترنت.

في العصر الحديث ظهرت وسائل الدفع الإلكترونية، والتي تولدت عن تطور شبكة الانترنت وبروز التجارة الإلكترونية، وهذا ما ساهم في تبخر الأموال وتحويلها إلى إلكترونيات، حيث نتج عن الاستخدام الموسع للكمبيوتر والشبكات الرقمية فتح باب واسع أمام تحول الأموال إلى أرقام ووقائع افتراضية، ومن أهم هذه الوسائل الجديدة هي البطاقات البنكية، التي عوضت الشيك في الكثير من المدفوعات صغيرة القيمة، وأول ظهور لها كان في الولايات المتحدة الأمريكية لتنتشر بعد ذلك إلى أوروبا ثم باقي دول العالم، لتظهر فيما بعد باقي وسائل الدفع الإلكترونية.² ورغم أن الاستخدام الأساسي لشبكة الانترنت كان سرعة الاتصال عبر البريد الإلكتروني وجمع المعلومات وتوزيعها، إلا أن التسوق عبر الانترنت ينمو بشكل مضطرد، قبل نمو طرق السداد الإلكترونية عبر الانترنت كان يتم تسلم معظم هذه الأموال نقداً أو في صورة شيك، وسمحت الأساليب الإلكترونية الجديدة بتدفق الأموال بشكل أسرع من

¹ رابح حمدي باشا، وهيب عبد الرحيم، تطور طرق الدفع في التجارة الإلكترونية، مجلة علوم الاقتصاد والتسيير والتجارة، جامعة الجزائر 3، العدد 24، 2011، ص 160-161.

² لوصيف عمار، إستراتيجيات نظام المدفوعات للقرن الحادي والعشرين مع الإشارة إلى التجربة الجزائرية، مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات نيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، جامعة قسنطينة، 2009، ص 12-13.

خلال استخدام الحوالات السلوكية التي لا تتطلب إيداعا ماديا، وقد أدى دخول الحاسبات الشخصية ووحدة المودم إلى وجود أنظمة مصرفية يمكن الوصول إليها من الخارج تعرف بالصرافة باستخدام الحاسب الشخصي وبحلول نهاية السبعينيات كان سداد المبالغ إلى الشركات يتم من خلال الخصم المباشر من حساب العميل بالبنك، أو من خلال آلات الإيداع والصراف التلقائي، وعمليات السداد باستخدام هذه الطرق تحول الأموال من حساب العميل بالبنك مباشرة إلى حساب الشركة، وحاليا هناك عدد كبير من خيارات السداد متوفرة باستخدام نظام التحويل الإلكتروني للبيانات.¹

الفرع الثاني: التوجه نحو التجارة الإلكترونية وتوجهات المصارف نحو دمج تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

إن ظهور الانترنت وانتشارها الواسع ودخولها في ميادين الأعمال، وما وفرت من تسهيلات في شتى المجالات وخاصة الاقتصادية منها، ذلك مما ساهم في ظهور التجارة الإلكترونية والتي يمكن تعريفها بمعناها الشامل بأنها "عمليات شراء وبيع السلع والخدمات عبر الانترنت".²

لقد نتج عن هذه الظواهر إعادة النظر في أساليب وطرق تأدية وعرض الخدمات المصرفية، خاصة وأن الأوضاع الحالية أصبحت تتسم بالتغير السريع والمستمر، وكذا التنافس الشديد والوعي الكبير للمتعاملين بنوعية الخدمة المعروضة في السوق العالمي، وما يمكن ملاحظته على هذا الأخير أنه أصبح يتميز بسهولة التحرك وصعوبة الصمود أمام المنافسين، لذا فدمج المصارف لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات يعتبر من القرارات الاستراتيجية التي لا بد منها لتحقيق عامل التفوق والاستقرار في السوق، وكذا للرفع من مستوى أدائها التنظيمي الذي يعتبر أساس نجاح المصرف من وراء أية سياسة ينتهجها.³ وسوف نحاول إبراز ذلك في ما يلي:

أولا: التوجه نحو التجارة الإلكترونية

ظهرت التجارة الإلكترونية نتيجة للثورة العلمية والتكنولوجيا التي أحدثت تغيرات هيكلية في اقتصاديات الدول، ويعتبر مصطلح التجارة الإلكترونية أكثر تحديدا من الأعمال الإلكترونية، فهذه الأخيرة تضم جميع الآليات الإلكترونية التي تمكن من ممارسة جميع الأنشطة والأعمال داخل الشركات أو بين الشركات والمتعاملين معها، في

¹ صلاح زين الدين، دراسة إقتصادية لبعض مشكلات وسائل الدفع الإلكتروني، مؤتمر الأعمال المصرفية الإلكترونية بين الشريعة والقانون، مصر، 23 أبريل 2010، ص ص: 313-314.

² محمود سحنون، التجارة الإلكترونية ودورها في تسويق الخدمات المالية والمصرفية حالة الدول العربية، مجلة الاقتصاد والمجتمع، العدد الثالث، مخبر المغرب الكبير للاقتصاد والمجتمع، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة منتوري، قسنطينة، 2005، ص 71.

³ ميهوب سماح، مرجع سبق ذكره، ص 02.

المقابل نجد أن التجارة الالكترونية تنطوي إلا على عمليات البيع والشراء بالوسائل الالكترونية وبصفة أساسية من خلال الانترنت.¹

إن التجارة الالكترونية كونها تعبر عن تبادل السلع والخدمات ومعلومات بين أطراف متباعدة مكانيا عبر شبكة الانترنت، استوجبت تطوير طرق وسائل الدفع وقد كان ظهور وسائل الدفع الالكترونية من العوامل المباشرة المساعدة في نمو التجارة الالكترونية، فالتجارة الالكترونية تقوم على أربعة عناصر: بائعون، مشترين، شبكة الانترنت ووسائل الدفع الالكترونية.²

ثانيا: توجهات المصارف نحو دمج تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

يعتبر القطاع المصرفي من أبرز القطاعات التي تتأثر بثورة المعلومات والاتصالات، وهذا ما جعلها عاملا مساعدا لتنمية العمل المصرفي، منذ أوائل السبعينيات أين ظهر النشاط المصرفي الالكتروني إلى يومنا هذا، بمعنى من ولادة الجيل الأول من العمل المصرفي الافتراضي والمصارف تبني استخدام التكنولوجيات المختلفة، فلقد أصبح تبني هذه الأخيرة عنصرا ملازما لعدد من النشاطات نتيجة ما توفره من فعالية، سرعة، ووفرة في المعلومات عن العميل، المصرف وكذا الأسواق.³ وهناك العديد من الأسباب التي دفعت المصارف إلى دمج تكنولوجيا المعلومات والاتصالات نذكر منها على سبيل الذكر لا الحصر:⁴

- تطور الانترنت وعوامل دمجها في العمل المصرفي؛
- خصائص الانترنت الداعمة لاستراتيجيات المصارف؛
- التجارة الالكترونية؛
- عولمة الأسواق؛

الفرع الثالث: الوسائط البنكية الالكترونية

لقد ساهمت تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في ظهور العديد من القنوات أو الوسائط المصرفية الالكترونية التي تستخدم في عملية الدفع الالكتروني منها:

¹ نفس المرجع، ص 17.

² لوصيف عمار، مرجع سبق ذكره، ص 21.

³ ميهوب سماح، مرجع سبق ذكره، ص 11.

⁴ نفس المرجع، ص ص 13-20، بتصرف.

أولاً: أجهزة الصراف الآلي (Automate Teller Machine)

استخدمت المصارف هذه الآلات الذاتية الحركة منذ 1975، مهمتها الأساسية صرف الأموال إذ يتم العمل من خلالها ببرامج معلوماتية خاصة مخزنة على بطاقة مصرفية ممنوحة من طرف المصرف أو أحد الأعضاء المشاركين في شبكة ما بين المصارف، لذا فإنها تتوفر على شبكة اتصالات تربط كل فروع المصرف الواحد أو فروع المصارف المتعاقدة، ما يميز هذه الآلات أنها ذات سعة محدودة إذ يتم برمجتها بتحديد عمليات السحب اليومية الكلية وكذا عمليات السحب بمنح مبلغ محدد في اليوم للرقم نفسه.

ويمكن أن نميز بين نوعين أساسيين من أجهزة الصراف الآلي هما:

– الشباك الآلي للبنك (GAB) Guichet Automatique de Banque؛

– الموزع الآلي للنقد (DAB) Distributeur Automatique de Billet؛

ويوجد النوعين في مقر المصرف سواء بالداخل أو الخارج، بالإضافة إلى إمكانية إيجاد DAB في فروع مؤسسات أخرى كالمصارف، المؤسسات التجارية المختلفة، المحلات الكبرى، المحطات، وكالات السفر، وغيرها من الأماكن العامة.¹

ثانياً: جهاز الدفع النهائي الالكتروني (Terminal De Paiement Électronique)

إن جهاز الدفع النهائي الالكتروني هو عبارة عن نظام للتحويل الالكتروني للأموال يمكن صاحب بطاقة الصراف الآلي أو بطاقة الائتمان، من أن يسدد قيمة مشترياته من المتجر أو المؤسسة، وهو ينظم خدمة قيمة المشتريات الخاصة بالعميل من حسابه وأجراء التحويل الى حساب البائع، حيث يقوم المصرف آلياً من خلال هذه الخدمة بخخص قيمة المشتريات من حساب العميل ويضعها فوراً في حساب البائع في مقابل عمولة معينة لحساب البنك، لذا يطلق عليه نظام الوفاء المباشر.²

ثالثاً: الأنترنت المصرفي

أتاح انتشار الانترنت للبنوك خدمات الصراف المنزلي Homme Banking، حيث اتجهت البنوك بدلاً من التوسع في إنشاء المقرات الجديدة لها إلى إنشاء مواقع لها على هذه الشبكة يتم من خلالها توفير الخدمات المصرفية

¹ ميهوب سماح، مرجع سبق ذكره، ص 66-67.

² أحمد سفر، أنظمة الدفع الالكترونية، منشورات الحلبي الحقوقية، بيروت، لبنان، الطبعة الأولى، 2008، ص 142، نقلاً عن سماح شعبور، مصباح مرابطي، وسائل الدفع الالكتروني في الجزائر واقع وتحديات، مذكرة ماستر أكاديمي في العلوم الاقتصادية، جامعة العربي التبسي، تبسة، 2016، ص 33.

لكل عملائها، مثل الدخول إلى حساب العميل والقدرة على تحويل الأموال ودفع الفواتير وانزال معلومات شخصية، حيث يمكنه من التأكد من أرصده لدى المصارف ويسهل عليه طريقة دفع قيمة الكمبيالات المسحوبة عليهم إلكترونياً، ويرشدهم إلى استخدام الطرق والأساليب الفعالة والمؤكدة لإدارة محافظهم المالية، ويعد الانترنت المصرفي أيضاً أداة ترويجية للمصرف، حيث يتم من خلاله الترويج لخدمات المصرف والتعريف بهذه الخدمات، والتذكير بها، واقناع العملاء بشرائها والتعامل بها.¹

رابعاً: الهاتف المصرفي

مع تطور الخدمات المصرفية على المستوى العالمي، أنشأت البنوك خدمة الهاتف المصرفي لتفادي طوابير العملاء في الاستفسار عن حساباتهم أو بعض الخدمات الأخرى، حيث تستمر هذه الخدمة 24 ساعة يومياً وخلال الإجازات والعطلات الرسمية أيضاً، إذ يوجد اتصال مباشر بين الكمبيوتر الخاص بالعميل وكمبيوتر البنك يستطيع العملاء الاستفسار عن حساباتهم كما تمكنهم من سحب بعض المبالغ من هذه الحسابات وتحويلها لدفع بعض الالتزامات الدورية مثل دفع فواتير التلفون والغاز والكهرباء فضلاً عن تقديم جميع العمليات المصرفية، وهكذا يختفي المفهوم التقليدي للبنك الثابت ويصبح عبارة عن رقم مخزن في ذاكرة التلفون أو عبارة عن عنوان الكتروني على شبكة الانترنت العالمية ومن ثم يطلق عليه البنك المحمول أو الهاتف المصرفي.²

خامساً: الصيرفة عبر التلفزة الرقمية (Télévision Numérique Bancaire)

تعد تكنولوجيا التلفزة الرقمية أحد أشكال التكنولوجيا التحكيمية التي تستخدم في تقديم خدمات للمتعاملين من المنزل أو المكتب، حيث تعتمد على استخدام الأجهزة الإلكترونية المشفرة، المتصلة بأجهزة التلفزيون للقيام بتبادل المعلومات مع المصرف، ولقد اعتمدت هذه الخدمة في العديد من المصارف سنة 1995، حيث تم الربط بين جهاز التلفزيون والحاسب الآلي للعميل والمصرف من خلال الأقمار الصناعية، إذ أنه يمكن للعميل الدخول إلى حاسب المصرف من خلال رقم سري يمنحه له بهدف تنفيذ العمليات المطلوبة.³ ومن الخدمات التي تعرضها هذه القناة ومن بين هذه الخدمات ما يلي:

- الاستعلام عن الرصيد؛

- تحويل الأموال بين الحسابات؛

¹ بشير العلاق، التسويق الإلكتروني، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2010، ص 147.

² لوصيف عمار، مرجع سبق ذكره، ص 25، بتصرف

³ ناظم محمد نوري الشمري، عبد الفتاح العبدالات، الصيرفة الإلكترونية الأدوات والتطبيقات ومعوقات التوسع، الطبعة الأولى، دار وائل للنشر، عمان، 2008، ص 32. نقلاً عن ميهوب سماح، مرجع سبق ذكره، ص 76.

- دفع الفواتير الخاصة بالعملاء؛
- مراقبة وضبط البطاقات من خلال تحديد سقف القرض على المكشوف المرتبط بالبطاقات المصرفية؛
- الحصول على معلومات خاصة بالخدمات المعروضة وكل ما يتعلق باستراتيجيات تقديمها؛

سادسا: المقاصة المصرفية الإلكترونية

حل هذا النظام مكان أوامر الدفع المصرفية، كما ظهر نظام التسوية بالوقت الحقيقي الذي تمت فيه خدمات مقاصة الدفع الإلكتروني للتسوية الإلكترونية في المدفوعات بين المصارف وذلك ضمن نظام المدفوعات الإلكترونية وهو نظام الكتروني للمقاصة ينطوي على عنصر اليقين حيث تتم المدفوعات في نفس اليوم بدون الغاء أو تأجيل، وبنفس قيمة اليوم.¹

¹ مدحت صادق، أدوات وتقنيات مصرفية، دار غريب للطباعة والنشر، القاهرة، مصر، 2001، ص، 312.

المبحث الثاني: الدراسات السابقة

في هذا المبحث سنتناول الدراسات السابقة التي تناولت موضوع بحثنا سواء منها العربية والأجنبية والتي اختلفت بين أبحاث جامعية ومقالات علمية، ثم توضيح مكانة دراستنا الحالية من هذه الدراسات.

المطلب الأول: عرض الدراسات السابقة

نستعرض في هذا المطلب بعض الدراسات العربية التي تناولت موضوع بحثنا والتعرف على أهم النقاط التي تناولتها ومحاولة إظهار مكانة دراستنا الحالية من هذه الدراسات.

الفرع الأول: عرض الدراسات باللغة العربية

أولاً: دراسة الباحثين (د. بوشعور الغازي راضية ، أ.د. طويل أحمد)، بعنوان "التكلفة الاقتصادية والاجتماعية لوسائل الدفع الإلكترونية تحليل التجربة الجزائرية وآفاقها" في إطار مداخل في أعمال المؤتمر الدولي الرابع عشر حول الجرائم الإلكترونية طرابلس 24-25 مارس 2017، وقد قسم البحث إلى ثلاثة أجزاء هي الجريمة الاقتصادية، تطور الجريمة الإلكترونية و التكلفة الاقتصادية والاجتماعية في الجزائر لوسائل الدفع الإلكترونية.

وقد هدفت هاته الدراسة إلى تحليل ومحاولة حساب التكلفة الاقتصادية والاجتماعية الناجمة عن وسائل الدفع الإلكترونية لجني فقط النتائج الايجابية لها واستبعاد الآثار السلبية الناجمة عنها، وقد تمت هذه الدراسة باستخدام المنهجين الوصفي والتحليلي من خلال عرض لإحصائيات وأرقام متعلقة بأجزاء البحث وتحليلها باستخدام النماذج الخطية، وخلصت هذه الدراسة إلى النتائج التالية:

- الجريمة الاقتصادية قد غزت كل المجتمعات سواء المتقدمة منها أو النامية، وهذا ما يعيق من عملية التنمية ويفقدها الفعالية.
- الانتشار الواسع للجريمة يعتبر نقطة انعطاف للتحويلات الاجتماعية ونتيجة للتحويل والانتقال من تنظيم إلى آخر، والانحراف الاقتصادي نتيجة طبيعية للانتقال من مرحلة إلى أخرى أو من نظام إلى آخر.
- التكلفة الاقتصادية والاجتماعية المتوقعة لوسائل الدفع الإلكترونية تبقى لحد ما استثمار مربح طالما لم تتجاوز التكلفة المدفوعة لمواجهة الجريمة أو لتوفير الأمن والمنفعة الناجمة عنها، أي حالة التوازن.
- يمثل تدريب العنصر البشري وضمان التزامه ووفائه كوسيلة فعالة للحد من الجريمة الإلكترونية وبذلك تنعدم التكاليف مما يسمح بجني ثمار التكنولوجيا والرقمنة وتحقيق النمو الشامل.

ثانيا: دراسة الباحثين (أ.عبد الرزاق بوعزيز، أ.بعليلش حرمة)، بعنوان " أهمية تطوير أساليب الدفع الالكتروني في ترقية ودفع الاقتصاد الافتراضي في الدول النامية" كمدخلة مقدمة في الملتقى العلمي الدولي الخامس حول الاقتصاد الافتراضي وانعكاساته على الاقتصاديات الدولية، وتمحورت الإشكالية الرئيسية لهذه المداخلة حول أين تبرز أهمية وسائل الدفع الالكتروني في دفع وترقية التجارة الالكترونية؟ وكيف تستطيع الدول النامية عموما والجزائر خصوصا التفاعل مع هذه الآليات الجديدة من أجل الانخراط في الاقتصاد الافتراضي؟

وهدفنا الدراسة إلى التعرف على أساليب الدفع الالكتروني الحديثة، التطرق للاقتصاد الافتراضي بشكل عام والتجارة الالكترونية بشكل خاص وأخيرا الاطلاع على أساليب الدفع الالكتروني المتبعة في الجزائر لتحفيز العمل بالتجارة الالكترونية، وأجريت هذه الدراسة باستخدام المنهج الوصفي في عرض كل نقاط البحث، وخلصت هذه الدراسة إلى النتائج التالية:

- أدوات الدفع الإلكتروني الحديثة تلعب دورا أساسيا في بعث التنمية الاقتصادية وتطوير التجارة الالكترونية.
- التوعية بضرورة تنمية الوعي القومي حول وسائل الدفع الالكتروني الحديثة واستعمالها في عمليات شراء البضائع واستيفاء الخدمات أو سداد الديون عبر شبكات الانترنت.
- بيان الحلول القانونية لهذه المشاكل الناتجة عن وسائل الدفع الالكتروني الحديثة وكيفية التعامل مع هذه المشاكل ومعالجتها.
- ضرورة اعتماد الحكومات والمصارف حاليا في الدول النامية وخاصة في الجزائر على التقنيات الحديثة لتسهيل إجراءات الدفع على المتعاملين وإتمامها بكفاءة أكثر.
- المساهمة الفعالة في إيجاد ترسانة قانونية تتلاءم وطبيعة التجارة الالكترونية لبعث الثقة في التعامل بهذا المولود الجديد.

ثالثا: دراسة الباحثة (ميهوب سماح)، بعنوان " أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على الأداء التجاري والمالي للمصارف الفرنسية حالة نشاط البنك عن بعد " في إطار أطروحة شهادة دكتوراه علوم في العلوم الاقتصادية سنة 2014 جامعة قسنطينة 2 وتدور إشكالية الدراسة هل يؤثر استخدام المصارف لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في النشاط المصرفي عن بعد على أدائها التجاري والمالي.

وقد هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مقومات النشاط المصرفي عن بعد وخاصة الالكتروني منها وكذا العوامل التي تساعده على التوسع بالإضافة إلى إبراز أسباب ودوافع اعتماد التطورات التكنولوجية الحديثة من طرف المصارف وقد تمت هذه الدراسة باستخدام المنهج الوصفي والاستقرائي من خلال عينة تتكون من تسعة مصارف فرنسية

وذلك عن طريق اعتماد مقياسين أحدهما كمي تم فيه استخدام الاحصائيات السنوية المرتبطة بمتغيرات الدراسة. وآخر كيفي عن طريق توزيع استبيان وباستعمال برنامج SPSS، وكانت من نتائج هذه الدراسة مايلي:

- المصارف الفرنسية تتبنى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بشكل واسع خاصة تلك المرتبطة بالقنوات المصرفية للاتصال عن بعد.

- لا يمكن تحقيق المصارف لتعظيم ثروة الا إذا أدركت أهمية دمج تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في نشاطها.

- النشاط المصرفي عن بعد يعتمد في جوهره على ما تنتجه تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من وسائل وأنظمة حديثة.

- التطور الذي شهدته شبكة الأنترنت والتجارة الالكترونية دعم بكثير تطور أنظمة ووسائل الدفع الالكتروني.

رابعا: دراسة الباحث (لوصيف عمار)، بعنوان " استراتيجيات نظام المدفوعات للقرن الحادي والعشرين مع الإشارة الى التجربة الجزائرية " في إطار مذكرة شهادة ماجستير في العلوم الاقتصادية تخصص التحليل والاستشراف الاقتصادي في جامعة منتوري قسنطينة سنة 2009 تدور الإشكالية حول هل التطور التكنولوجي سيفضي بوسائل الدفع التقليدية إلى الزوال أم البقاء إلى جانب وسائل الدفع الالكترونية.

وقد هدفت هذه الدراسة إلى محاولة تطوير نظام المدفوعات الجزائري الحالي للوفاء بمتطلبات العملاء وذلك من خلال رصد التجربة الجزائرية في هذا المجال ومحاولة تقييم وسائل الدفع الحديثة ومقارنتها مع الوسائل التقليدية، وقد تمت هذه الدراسة باستخدام المنهج الاستقرائي، كما تخلل هذه الدراسة استعراض وصفي لوسائل الدفع في الجانب النظري أما في الجانب التطبيقي فقد تم دراسة حالة وسائل الدفع في الجزائر خلال فترة الممتدة من الاستقلال الى غاية 2005، وكانت نتائج هذه الدراسة مايلي:

- تسبب ظهور وسائل الدفع الالكترونية في انخفاض محسوس لاستخدام وسائل الدفع التقليدية دون أن يؤدي الى اختفائها.

- ظهور وسائل الدفع الالكترونية شجع على قيام خدمات مصرفية الكترونية تتلائم مع تطورات العصر.

- لم تشكل وسائل الدفع الالكتروني الحل المثالي للمشاكل المطروحة من قبل وسائل الدفع التقليدية، بل خلقت هي الأخرى مشاكل جديدة التي تخص الجرائم الالكترونية.

خامسا: دراسة الباحث (معطي سيد أحمد)، بعنوان " واقع وتأثير التكنولوجيا الجديدة للإعلام والاتصال على أنشطة البنوك الجزائرية دراسة تحليلية إستبائية، حالة بنوك سعيدة " في إطار مذكرة شهادة ماجستير في إدارة

الأفراد وحوكمة الشركات سنة 2012 جامعة تلمسان وتطور إشكالية الدراسة ما هو واقع استخدام التكنولوجيا الجديدة للإعلام والاتصال على نشاط البنوك الجزائرية والرفع من قدرتها التنافسية.

وقد هدفت هذه الدراسة إلى إبراز موقع البنوك الجزائرية من تكنولوجيا الحديثة للإعلام والاتصال المستعملة في البنوك العالمية وكذا التمكن من استنتاج متطلبات البنوك الجزائرية لتقديم أحسن الخدمات المصرفية للحصول على قاعدة أوسع من العملاء، وقد تمت هذه الدراسة باستخدام المنهج التحليلي الوصفي بهدف وصف وتحليل أبعاد الدراسة النظرية، كما استخدمت المنهج الإحصائي باستخدام البرنامج spss version 17 في الدراسة التطبيقية وكانت نتائج هذه الدراسة مايلي:

- أهمية التكنولوجيا الجديدة للإعلام والاتصال في تغيير النظرة لعالم المصارف وتمييز العمل المصرفي.

- تأخر القطاع المصرفي في الجزائر واقتصره على العمل التقليدي للبنك.

- انعدام المنافسة ما بين البنوك نتيجة لاحتكار البنوك العمومية والاقتدار لخدمات وتكنولوجيا جديدة.

- محدودية وسائل الدفع وقلتها ونقص مسؤولين تقنيين عن إصلاحها.

سادسا: دراسة الباحثين (سماح شعور، مصباح مرابطي)، بعنوان "وسائل الدفع الالكتروني في الجزائر واقع وتحديات دراسة استطلاعية من وجهة نظر الموظفين بالوكالات البنكية لولاية تبسة" في إطار مذكرة شهادة ماستر أكاديمي (LMD) علوم تجارية تخصص تمويل مصرفي جامعة تبسة سنة 2016، وتمحورت إشكالية هذه الدراسة ماهي أهم التحديات والصعوبات التي تواجه وسائل الدفع الالكتروني في الجزائر.

تهدف هذه الدراسة إلى الوقوف على أنواع وسائل الدفع الالكترونية وآليات عملها، والتحديات المتعلقة بيئة العمل المصرفي الالكتروني ومعرفة طبيعة نظم الرقابة المصرفية على وسائل الدفع الالكترونية، واعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي ومنهج دراسة الحالة من خلال أسلوب الاستبيان لجمع المعلومات واستخدام برمجية spss في عملية التحليل، وكانت نتائج هذه الدراسة مايلي:

- أدت البيئة الجديدة للعمل المصرفي والتطبيقات التقنية للأدوات الدفع الالكتروني إلى الضغط على البنوك لإيجاد آليات جديدة في استخدام وتنويع الخدمات المصرفية الالكترونية.

- أن وسائل الدفع الالكتروني لم تكن في مستوى التوقعات حول إيجاد الحل المثالي للمشاكل المطروحة من الوسائل التقليدية.

- مخاطر وسائل الدفع الالكتروني ظهرت بنسبة عالية بسبب أعمال والاختراقات لنظم شبكة الاتصالات والأنترنت.

- عدم اعتماد التجارة الالكترونية في الجزائر يعتبر أكبر عائقا لنجاح وسائل الدفع الالكترونية.

الفرع الثاني: عرض الدراسات باللغة الأجنبية

أولاً: دراسة الباحثة Elsabbagh.Z بعنوان

"The Impact of information technology on achieving a competitve advantage in the banking sector in Jordan "

وهدف هذه الدراسة إلى الإجابة على مجموعة من الأسئلة منها: هل تؤثر تكنولوجيا المعلومات على تحقيق الميزة التنافسية في القطاع المصرفي الأردني؟ وإلى أي مدى كان القطاع المصرفي في الأردن ناجحاً في استخدام تكنولوجيا المعلومات لتحقيق الميزة التنافسية؟ وماهي تكنولوجيا المعلومات التي يستخدمها القطاع المصرفي الأردني؟ وقد تم تطبيق المنهج الوصفي التحليلي في هذه الدراسة حيث تم استطلاع رأي 150 مديراً ولقد أثبتت النتائج ان القطاع المصرفي في الأردن قطاع مطمور ويقدم العديد من الخدمات والسلع التي تقدمها المصارف الغربية، إلا هناك فجوات سالبة بين توقعات الزبائن والخدمة المدركة فعلياً، وقد توصلت الدراسة إلى أن بعد تكنولوجيا المعلومات كان له أكبر تأثير على تحقيق الميزة التنافسية، ثم بعد جودة الخدمة المقدمة ثم البعد المالي على التوالي.

ثانياً: دراسة الباحثتين Bouchenoua Karima, Belaidene Lydia بعنوان

" Impact des TIC sur la performance bancaire: Cas des banques de la ville de Bejaia"

في إطار مذكرة شهادة ماستر أكاديمي (LMD) علوم اقتصادية تخصص نقدية وبنوك جامعة بجاية سنة 2016، وتمحورت إشكالية هذه الدراسة ما هو أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء البنوك حالة بنوك ولاية بجاية.

وقد هدفت هذه الدراسة إلى إبراز دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في التأثير على رضا الزبائن المؤسسة المصرفية، حيث أصبحت تكنولوجيا المعلومات والاتصال محل اهتمام كل المؤسسات الاقتصادية بصفة عامة والمؤسسات المصرفية بصفة خاصة، كما هدفت إلى التعرف على دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء البنكي لدى البنوك الجزائرية عينة من ولاية بجاية، ولتحقيق هدف الدراسة تم تطوير استبانة وتوزيعها على عينة الدراسة مكونة من ثمانية بنوك العاملة في الولاية، وتم استخدام أساليب المعالجة الإحصائية في عملية تحليل الاحصائي للاستبيان ومن أبرز النتائج التي توصلت إليها الدراسة ما يلي:

- أغلب البنوك الجزائرية تقدم خدمات مصرفية عبر شبكة الانترنت.
- هناك أثر لدور تكنولوجيا المعلومات والاتصال على العمل البنكي فتقديم الخدمات البنكية عبر تكنولوجيا المعلومات والاتصال يؤدي إلى تخفيض التكاليف التشغيلية المتمثلة في تكاليف الدعاية والاعلان وتقديم الخدمة بالطرق التقليدية.

- استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال يؤدي الى زيادة الإيرادات وسرعة انجاز المعاملات ودقتها وتلبية حاجيات العملاء وبالتالي تحقيق رضاهم.

المطلب الثاني: موقع دراستنا من الدراسات السابقة

نستعرض في هذا المطلب موقع دراستنا من الدراسات السابقة التي تناولت موضوع بحثنا والتعرف على أهم النقاط التي تناولتها ومحاولة إظهار مكانة دراستنا الحالية من هذه الدراسات السابقة.

الفرع الأول: موقع دراساتنا من دراسات العربية السابقة

أولاً: دراسة الباحثين (د. بوشعور الغازي رضية ، أ.د. طويل أحمد2017)، وقد هدفت هاته الدراسة إلى تحليل ومحاولة حساب التكلفة الاقتصادية والاجتماعية الناجمة عن وسائل الدفع الالكترونية لجني فقط النتائج الايجابية لها واستبعاد الآثار السلبية الناجمة عنها، في حين أن دراستنا سعت لإبراز العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال مع وسائل الدفع الالكتروني دون التطرق إلى جانب التكلفة، وتتشابه هاته الدراسة مع دراستنا في اعتماد المنهجين الوصفي والتحليلي، وتختلف مع دراستنا في استخدام أدوات الدراسة والقياس بالإضافة إلى الاختلاف في عينة الدراسة.

ثانياً: دراسة الباحثين (أ.عبد الرزاق بوعزيز، أ.بعليلش حرمة)، وهدفت الدراسة إلى التعرف على أساليب الدفع الالكتروني الحديثة، التطرق للاقتصاد الافتراضي بشكل عام والتجارة الالكترونية بشكل خاص وأخيراً الاطلاع على أساليب الدفع الالكتروني المتبعة في الجزائر لتحفيز العمل بالتجارة الالكترونية، وأجريت هذه الدراسة باستخدام المنهج الوصفي في عرض كل نقاط البحث على غرار الجانب النظري لدراستنا، ويمكن القول أن الاختلاف عن دراستنا يكمن في الهدف الأساسي من الدراسة ألا وهو دور وسائل الدفع الحديثة في تفعيل التجارة الإلكترونية داخل الاقتصاد الوطني، على عكس دراستنا التي تعنى بتحسين وسائل الدفع الالكتروني في مديرية وحدة بريد الجزائر بالوادي..

ثالثاً: دراسة الباحثة (ميهوب سماح2014)، هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مقومات النشاط المصرفي عن بعد وخاصة الالكتروني منها وكذا العوامل التي تساعد على التوسع بالإضافة إلى إبراز أسباب ودوافع اعتماد التطورات التكنولوجية الحديثة من طرف المصارف، وتختلف عن دراستنا في أنها مست عينة أوسع تتمثل في تسعة مصارف فرنسية بالإضافة إلى اعتمادها على أكثر من منهج وأكثر من مقياس إحصائي على عكس دراستنا التي اعتمدنا فيها على المنهج الوصفي في الجانب النظري، بالإضافة إلى أن هذه الدراسة اعتمدت على إحصائيات وأرقام من عينات الدراسة في حين خلت دراستنا من ذلك.

وتتشابه هاته الدراسة مع دراستنا في كونها تلمس قطاع مؤسسات مالية، محاولة إبراز دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في مجال الخدمات الإلكترونية، بالإضافة إلى أن كلا الدراستين استخدمت أداة قياس متشابهة تتمثل في الاستبيان، ومعالجة النتائج باستخدام برنامج SPSS.

رابعاً: دراسة الباحث (لوصيف عمار 2009)، وهدفت هذه الدراسة إلى محاولة تطوير نظام المدفوعات الجزائري الحالي لوفاء لمتطلبات العملاء وذلك من خلال رصد التجربة الجزائرية في هذا المجال ومحاولة تقييم وسائل الدفع الحديثة ومقارنتها مع الوسائل التقليدية، وتختلف هذه الدراسة عن دراستنا في المنهج المتبع في كلا الجانبين النظري والتطبيقي، بالإضافة إلى أنها حاولت الوصول إلى نتيجة مفادها أنه هل يمكن للتطور التكنولوجي بأن يفضي بوسائل الدفع التقليدية إلى الزوال، وهذا على خلاف دراستنا التي تطرقت فقط إلى وسائل الدفع الحديثة ومحاولة إبراز تأثيرها بتكنولوجيا المعلومات والاتصال.

خامساً: دراسة الباحث (معطي سيد أحمد 2012)، وقد هدفت هذه الدراسة إلى إبراز موقع البنوك الجزائرية من تكنولوجيا الحديثة للإعلام والاتصال المستعملة في البنوك العالمية وكذا التمكن من استنتاج متطلبات البنوك الجزائرية لتقديم أحسن الخدمات المصرفية للحصول على قاعدة أوسع من العملاء في حين أن دراستنا تسعى لإبراز دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين وسائل الدفع الإلكتروني.

ويمكن إيجاد أوجه التشابه في منهج الدراسة المتبع في كلتا الدراستين و تشابه أدوات القياس وبرامج المعالجة الإحصائية.

سادساً: دراسة الباحثين (سماح شعور، مصباح مرابطي 2016)، وهدفت هاته الدراسة إلى الوقوف على أنواع وسائل الدفع الإلكترونية وآليات عملها، والتحديات المتعلقة بيئة العمل المصرفي الإلكتروني ومعرفة طبيعة نظم الرقابة المصرفية على وسائل الدفع الإلكترونية، واعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي ومنهج دراسة الحالة من خلال أسلوب الاستبيان لجمع المعلومات واستخدام برمجية SPSS.

وتشابهت هاته الدراسة مع دراستنا في المناهج المتبعة في كلا الجانبين النظري والتطبيقي، ويكمن الاختلاف بين الدراستين في أن دراسة الباحثين ارتكزت على محاولة إبراز واقع الدفع الإلكتروني في الجزائر ومحاولة إبراز التحديات التي تواجهه، أما دراستنا فتمحورت حول الدور الذي يمكن أن تلعبه تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين وسائل الدفع الإلكتروني في مديرية وحدة بريد الجزائر بالوادي.

الفرع الثاني: موقع دراساتنا من دراسات الأجنبية السابقة

أولاً: دراسة الباحثة (Elsabbagh.Z) والتي هدفت إلى التعرف على واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في القطاع المصرفي الأردني ومعرفة أثر ذلك على تحقيق الميزة التنافسية في هذا القطاع، وتشابهت مع دراستنا في المنهج المتبع واستخدام نفس أداة القياس (الاستبيان)، أما الاختلاف فكان في دراسة الباحثة ركزت على أثر تكنولوجيا

المعلومات والاتصال في تحقيق الميزة التنافسية في حين أن دراستنا تهدف إلى معرفة الدور التي تلعبه تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين وسائل الدفع الالكتروني.

ثانياً: دراسة الباحثين (Bouchenoua Karima, Belaidene Lydia 2016) والتي هدفت إلى إبراز دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في التأثير على رضا الزبائن المؤسسة المصرفية، وتشابحت مع دراستنا في دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الخدمات المقدمة وكذلك في استخدام الاستبيان كأداة قياس واختلفت في أسلوب المعالجة الإحصائية حيث استخدمت برنامج Phenix IQ بينما اعتمدنا في دراستنا على برنامج SPSS.

خلاصة الفصل:

حاولنا في هذا الفصل الإلمام بالجانب النظري لدراستنا حيث تطرقنا في المبحث الأول إلى المفاهيم المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات والاتصال ووسائل الدفع الالكتروني وتأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على وسائل الدفع الالكتروني وهذا ما أتاح لنا ضبط متغيرات دراستنا وحصرها.

أما المبحث الثاني تم التطرق فيه إلى مجموعة من الدراسات السابقة التي تناولت موضوع بحثنا سواء كانت الدراسات العربية أو الأجنبية، ثم محاولة تقييمها وإبراز أوجه التشابه والاختلاف مع دراستنا الحالية وإظهار موقع دراستنا الحالية من هذه الدراسات إضافة إلى التعرف على كيفية معالجتهم للفرضيات، من أجل تسهيل معالجة إشكالية دراستنا والتي ستتطرق إليها من خلال الفصل الثاني.

حيث سيكون الفصل الثاني لدراستنا في شكل دراسة ميدانية والتي سنحاول من خلالها إثبات أو نفي الفرضيات التي وضعناها لهذه الدراسة.

الفصل الثاني

الدراسة التطبيقية

تمهيد:

استعرضنا في الفصل الأول الأدبيات النظرية والتطبيقية للدراسة وذلك من خلال التعرف على المفاهيم الأساسية المرتبطة بتكنولوجيا المعلومات والاتصال ووسائل الدفع الالكتروني، كما تطرقنا لأهم ما توصلت إليه الدراسات السابقة حول الموضوع وإبراز موقع دراستنا الحالية من هذه الدراسات، سنحاول في هذا الفصل إسقاط الجانب النظري على أرض الواقع وتوضيح دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين وسائل الدفع الالكتروني من خلال دراسة ميدانية لعينة من مؤسسات بريدية لوحدة بريد الجزائر لولاية الوادي.

نهدف من خلال الدراسة الميدانية إلى التعرف على ما مدى اعتماد المؤسسات البريدية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال، وإبراز أهم التحديات والمخاطر التي تواجه نظم الدفع الالكتروني في هذه المؤسسات، وقد قمنا بدراسة الميدانية من خلال توزيع استمارة استبيان تحتوي على أسئلة مندرجة تحت محاور محددة هي في الأصل إجابات عن التساؤلات الموضوعية ومحاولات منا لإثبات أو نفي فرضيات الدراسة وكذا محاولة التعرف على تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة على وسائل الدفع الالكتروني وعليه قمنا بتقسيم هذا الفصل إلى مبحثين كالتالي:

- المبحث الأول: الطريقة والأدوات المتبعة في الدراسة الميدانية؛

- المبحث الثاني: عرض نتائج الدراسة الميدانية ومناقشتها؛

المبحث الأول: طريقة وأدوات الدراسة

سنقوم في هذا المبحث بعرض كيفية إنجاز الدراسة الميدانية أي توضيح طريقة اختيار مجتمع الدراسة والعينة، تحديد المتغيرات وكيفية قياسها، طريقة جمع المعطيات والأدوات المستخدمة في الجمع، والأدوات الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات واختبار الفرضيات.

المطلب الأول: طريقة الدراسة

يتضمن هذا المطلب الطريقة المتبعة في هذه الدراسة من خلال التعريف بمجتمع الدراسة والعينة المدروسة، تحديد المتغيرات وطريقة قياسها وجمعها، أخيرا تلخيص مختلف المعطيات المجمعة.

الفرع الأول: مجتمع الدراسة (مديرية الوحدة الولائية لبريد الجزائر بالوادي)

أولا: تقديم المؤسسة

نشأت مؤسسة بريد والمواصلات بالوادي سنة 1984 وهي مؤسسة ذات طابع تجاري خدماتي ونتيجة الإصلاحات التي قامت بها الحكومة أعطيت لها تسمية بريد الجزائر سنة 2003، تحوي المؤسسة على 340 موظف موزعين على مديرية ولائية و 97 مؤسسة بريدية عبر كامل تراب الولاية.

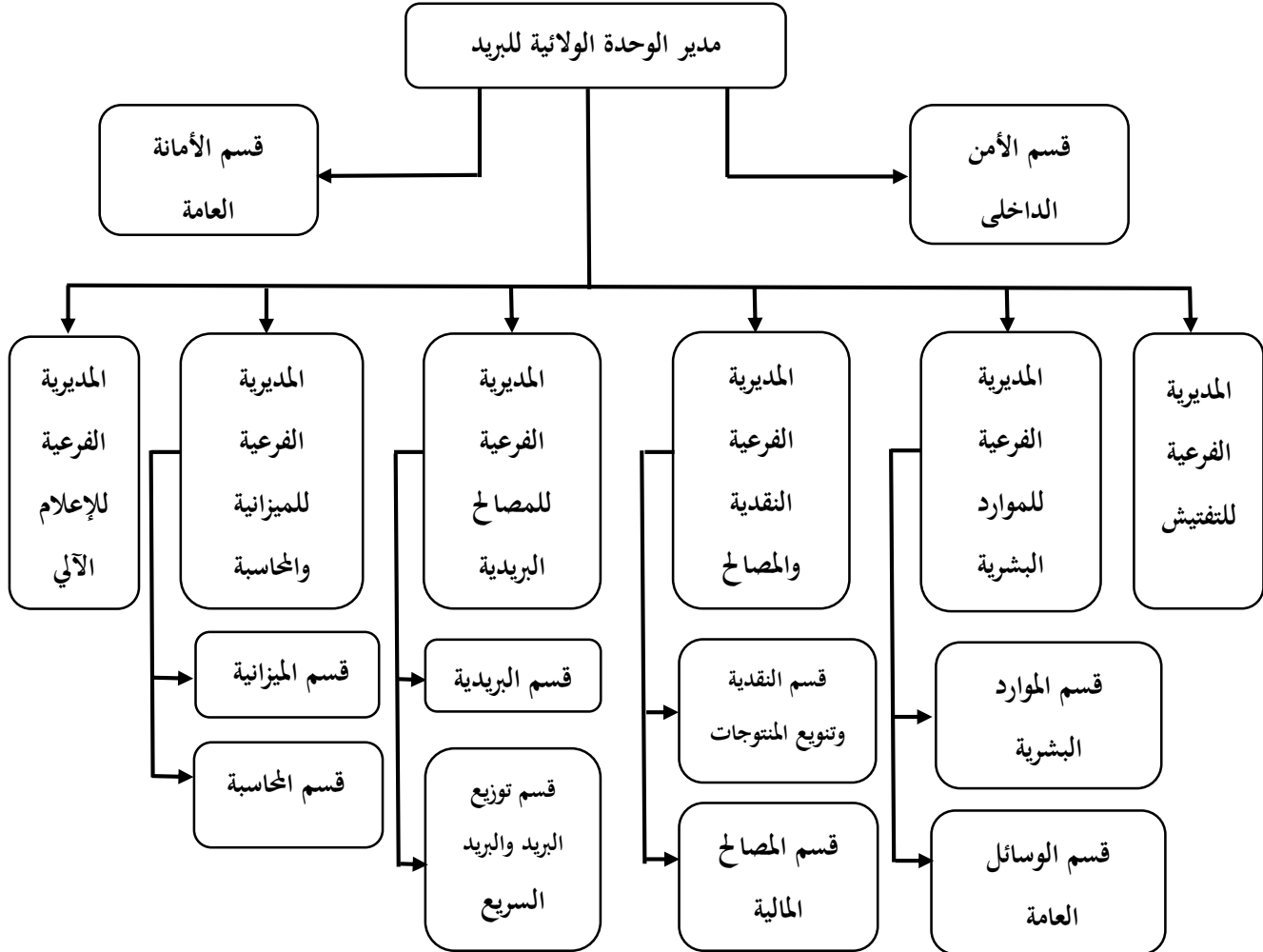
ثانيا: مهام المؤسسة

للمؤسسة العديد من المهام يمكن إيجازها فيما يلي:

- ✓ تقدم خدمة عمومية فهي تعمل على توفير أحسن الخدمات للزبائن وبأقل التكاليف؛
- ✓ باعتبارها مؤسسة ذات طابع صناعي وتجاري فيجب أن تعمل على تطوير وترقية خدماتها للحصول على نتائج إيجابية لمتابعة تقدمها؛
- ✓ إستغلال كل النشاطات المدرجة تحت نظام التخصيص أو الحصر بكل أشكاله في النظام الداخلي وفي علاقتها مع الخارج؛
- ✓ القيام بكل النشاطات الملحقه والتي لها علاقة بالنشاط الرئيسي سواء تعلق الأمر بالنشاطات المرتبطة ببريد الرسائل الطرود البريدية والمصالح المالية البريدية بما في ذلك مصلحة التوفير؛
- ✓ إنشاء وخلق هيئات وهياكل تتماشى مع نشاطها وأهدافها على مستوى كل التراب الوطني مع توفير كل الوسائل الضرورية لتأمين الإستغلال الأمثل وصيانة كل الهياكل القاعدية الموجودة تحت تصرفها؛
- ✓ صياغة المخططات الرئيسية لتطوير مختلف الهياكل المرتبطة بنشاطها؛

ثالثا: الهيكل التنظيمي

الشكل رقم (1-2) يوضح الهيكل التنظيمي لمديرية وحدة بريد الجزائر بالوادي



المصدر: مديرية وحدة بريد الجزائر بالوادي

الفرع الثاني: عينة الدراسة

تم اختيار عينة الدراسة بطريقة عشوائية لمجموعة من المؤسسات البريدية التي تقع في ولاية الوادي. إن الدراسة الإحصائية هي وصف الوسيلة التي يتم بها جمع المعلومات من العينة المدروسة، وتكون هذه العينة عادة جزء صغير من المجموعات الكلية الخاضعة للدراسة ويمكن إجراؤها بطرق كثيرة منها ما يكون عبر الهاتف، البريد، شخصياً، وبالرغم من ذلك تتميز الدراسات الإحصائية ببعض الخصائص المشتركة تجدر الإشارة إلى أن دراستنا الميدانية شملت عينة مكونة من 50 مفردة بالمؤسسة، بعد توزيع مجموعة من الاستبيانات كما هو موضح في الجدول الموالي:

الجدول رقم (2-1) يوضح إحصائيات الاستبيانات الموزعة والمستردة على المؤسسات

الاستبيان		البيان
النسبة المئوية	العدد	
100	50	عدد الاستثمارات الموزعة
100	50	عدد الاستثمارات المسترجعة
0	0	عدد الاستثمارات الملغاة
100	50	عدد الاستثمارات القابلة لتحليل

المصدر: من إعداد الطلبة

المطلب الثاني: مصادر جمع البيانات وأدوات قياس المتغيرات

تهدف من خلال هذا المطلب إلى توضيح الأدوات المستعملة في دراستنا الميدانية وطرق جمع البيانات والبرامج والأدوات المستعملة في المعالجة الإحصائية لها.

الفرع الأول: مصادر جمع البيانات

اعتمدت دراستنا الميدانية على مصدرين أساسيين للبيانات حيث قمنا بجمعها من خلال المصادر الأولية والمصادر الثانوية والتي لها علاقة بموضوع الدراسة وتمثلت فيما يلي:

أولاً: البيانات الأولية

وذلك من خلال البحث الميداني الذي قمنا به حيث تم توزيع استبيان الدراسة على عينة من المؤسسات البريدية بهدف تجميع المعلومات اللازمة لموضوع بحثنا، ثم تفرغها ومعالجتها عن طريق البرنامج الإحصائي SPSS واستخدام مجموعة من الأدوات الإحصائية التي تمكننا من الوصول إلى نتائج لدراستنا.

ثانياً: البيانات الثانوية

تمثلت المصادر الثانوية للدراسة في مجموعة من المقالات العلمية والمنشورات والبحوث الجامعية إضافة إلى الدراسات السابقة التي تطرقت إلى موضوع بحثنا، وبناء عليها قمنا بتحديد فرضيات دراستنا وتحديد أسئلة الاستبيان

بما يناسب ويؤدي إلى الإجابة على فرضيات الدراسة، وبهدف التحليل الإحصائي واختبار فرضيات الدراسة استعملنا مقياس ليكارت الثلاثي كما هو موضح في الجدول الموالي:

الجدول رقم (2-2) يوضح مقياس ليكارت الثلاثي

العبارات	موافق	محايد	غير موافق
الأوزان	03	02	01

المصدر: من إعداد الطلبة

الفرع الثاني: الأدوات المستعملة في الدراسة

أولاً: الاستبيان

اعتمدنا في الدراسة الميدانية على الاستبيان والذي يتيح لنا الحصول على البيانات اللازمة لاختبار فرضيات الدراسة إضافة إلى التعرف على دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين وسائل الدفع الإلكتروني بمؤسسة الوحدة الولائية لبريد الجزائر وإبراز أهم التحديات والمخاطر التي تواجه نظم الدفع الإلكتروني، وقد تم بناء فقرات الاستبيان بالاعتماد على الجانب النظري في الدراسة إضافة إلى الاستعانة بالدراسات السابقة، وقد تم إعداد الاستبيان عبر المراحل التالية:

- 1- تجميع المعلومات من الدراسات والبحوث الجامعية السابقة؛
 - 2- إعداد مجموعة من الأسئلة المبدئية وبناء استبيان أولي تم عرضه على المشرف؛
 - 3- تعديل الاستبيان الأولي بالتشاور مع المشرف؛
 - 4- إخراج الاستبيان في شكله النهائي بعد تعديل وتصحيح ما يلزم؛
 - 5- توزيع الاستبيان على أفراد العينة بغرض جمع المعلومات اللازمة للدراسة.
- وتتكون أداة الدراسة من قسمين كالتالي:
- **القسم الأول:** عبارة مجموع بيانات شخصية وذلك لتوضيح خصائص عينة البحث وشمل الجنس، العمر، المستوى التعليمي، الوظيفة وعدد الدورات التكوينية.

- **القسم الثاني:** تضمن عبارات تقيس متغيرات الدراسة وتكونت الاستبانة من 26 فقرة حول أبعاد كل من تكنولوجيا المعلومات والاتصال ووسائل الدفع الإلكتروني كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم (2-3) يوضح محاور الاستبيان

العبارات	الأبعاد	المحور
04	المعدات والتجهيزات	تكنولوجيا المعلومات والاتصال
05	البرمجيات	
05	الاتصالات	
07	الرقابة على الإجراءات ونظم الدفع الإلكتروني	وسائل الدفع الإلكتروني
05	التحديات والمخاطر التي تواجه نظم الدفع الإلكتروني	

المصدر: من إعداد الطلبة

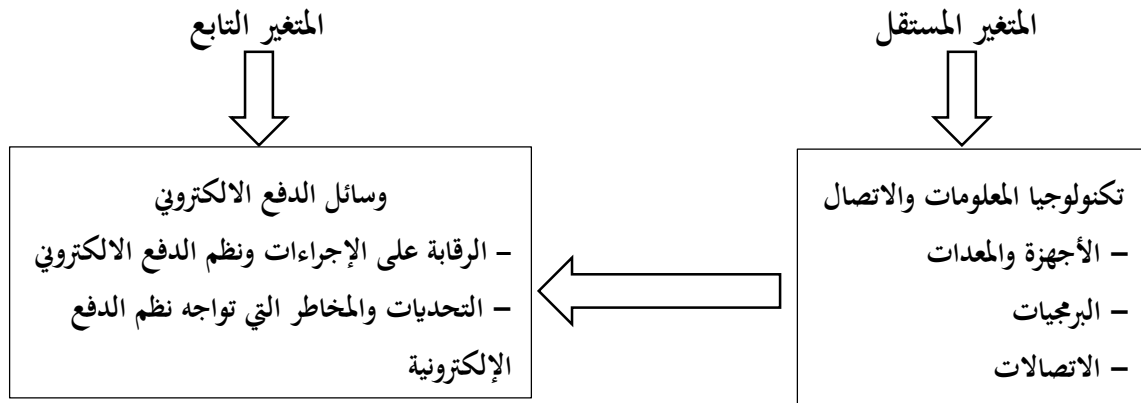
ولقد تم تقديم استمارة الاستبيان إلى المستجوبين بشكل مدروس حيث راعينا في تقديمه دقة صياغة الأسئلة وصحة العبارات وبساطتها وأن تؤدي إلى الغرض المطلوب مع الابتعاد عن المصطلحات الأكاديمية الصعبة ليتمكن المستجوبين من فهم ما فيه والإجابة بدون تعقيد على فقراته.

ثانيا: المقابلة:

بغرض التأكد من جدية المستجوبين وكذا الحرص على فهمهم لأسئلة الاستبيان وفقراته، قمنا بتدعيمه بالمقابلة مع مديرة قسم المالية والنقدية وتقديم بعض التوضيحات القانونية والفنية حول موضوع دراستنا قبل وبعد إجراء الدراسة الميدانية¹.

ينطوي نموذج الدراسة على نوعين من المتغيرات المتغير المستقل وهو تكنولوجيا المعلومات والاتصال والمتغير التابع وهو وسائل الدفع الإلكتروني كما هو موضح في الشكل التالي:

الشكل رقم (2-2) يوضح نموذج الدراسة



المصدر: من إعداد الطلبة

¹ باية حنوفي، مديرة قسم المالية والنقدية، المديرية العامة لبريد الجزائر، باب الزوار، الجزائر، واقع وسائل الدفع الإلكتروني في المؤسسة، 30 أفريل 2018.

المطلب الثالث: بناء أداة القياس واختبارات الصدق والثبات

من خلال هذا المطلب نهدف إلى توضيح الأدوات والبرامج الإحصائية لقياس المتغيرات مع كيفية بناء أداة القياس واختبارات الصدق والثبات لأفراد عينة الدراسة.

الفرع الأول: الأدوات والبرامج الإحصائية لقياس المتغيرات

أولاً: البرامج المستعملة

بعد الحصول على الاستبيانات من العينة المستجوبة، قمنا بترميزها تم تفريغها في برنامج SPSS V22 بغرض المعالجة الإحصائية للبيانات إضافة إلى برنامج EXCEL للمساعدة في التمثيل البياني للمتغيرات تطبيقات الإحصاء الوصفي.

ثانياً: أساليب المعالجة الإحصائية المستعملة

- من أجل معالجة بيانات الدراسة وبغرض الحصول على نتائج لدراستنا قمنا باستخدام الأساليب الإحصائية التالية:
- 1- أساليب الإحصاء الوصفي للتعرف على خصائص العينة من خلال التكرارات والنسب المئوية.
 - 2- معامل ارتباط بيرسون (Pearson) لتحديد الاتساق الداخلي للعبارات لمعرفة صدق أداة الدراسة ولتحديد العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال ووسائل الدفع الإلكتروني.
 - 3- معامل ألفا-كرونباخ (Cronbach's Alpha) لتحديد معامل ثبات أداة الدراسة.
 - 4- حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل محور من الاستبيان، لتحديد الأهمية النسبية لاستجابات أفراد عينة الدراسة اتجاه محاور وأبعاد أداة الدراسة.
 - 5- اختبار Anova.

الفرع الثاني: بناء أداة القياس لصدق وثبات الاستبيان

لقد اختبرت أداة الدراسة (الاستبيان) وعباراتها للتأكد من أنها تقيس ما صممت لقياسها، وذلك باستخدام ثلاث أنواع من الاختبارات:

أولاً: الصدق الظاهري

للتحقق من صدق محتوى الاستبيان والتأكد من أنه يخدم أهداف الدراسة تم عرضه على مجموعة من المحكمين ذوي الخبرة والاختصاص، وقد بلغ عددهم (05) محكما أنظر الملحق رقم (02)، وطلب منهم دراسة الاستبيان وإبداء رأيهم فيه من حيث مدى مناسبة الفقرة والمحتوى ومدى كفاية الاستبيان من حيث عدد الفقرات

وشموليتها وتنوع محتواها وتقويم الصياغة اللغوية، أو أي ملاحظات أخرى يرونها مناسبة فيما يتعلق بالتعديل أو التغيير أو الحذف وفق ما يراه المحكم لازماً.

وقد قمنا بدراسة ملاحظات المحكمين واقتراحاتهم وإجراء معظم التعديلات في ضوء توصياتهم وآرائهم وقد اعتبرنا الأخذ بملاحظات المحكمين وإجراء التعديلات المشار إليها بمثابة الصدق الظاهري للاستبيان، وعليه أعتبر صالح لقياس ما وضع له.

ثانياً: الصدق البنائي

قمنا بتطبيق أداة الدراسة بعد التأكد من صدقها الظاهري على عينة عشوائية تمثل فئات مجتمع الدراسة بلغ عدد أفرادها (50)، وذلك لتحديد مدى التجانس الداخلي لأداة الدراسة بحساب معاملات ارتباط بيرسون بين كل عبارة من عبارات محاور الأداة وجميع عبارات المحور الذي تنتمي إليه، والجداول التالية توضح ذلك:

الجدول رقم (2-4) يوضح معاملات الارتباط الاتساق الداخلي بين كل عبارة من عبارات تكنولوجيا المعلومات والاتصال ومجموع المحور

تكنولوجيا المعلومات والاتصال								
الاتصالات			البرمجيات			المعدات والتجهيزات		
المعنوية	معامل الارتباط	رقم العبارة	المعنوية	معامل الارتباط	رقم العبارة	المعنوية	معامل الارتباط	رقم العبارة
0.835	0.030	10	0.000	0.991	05	0.000	0.750	01
0.000	0.642	11	0.000	0.981	06	0.000	0.770	02
0.000	0.621	12	0.000	0.984	07	0.000	0.588	03
0.000	0.684	13	0.000	0.979	08	0.000	0.770	04
0.000	0.742	14	0.000	0.959	09			

المصدر: من إعداد الطلبة بناء على مخرجات SPSS

يتضح من الجدول رقم (2-4) أن جميع معاملات الارتباط للاستبيان لمحور تكنولوجيا المعلومات والاتصال دالة إحصائية عند مستوى 01% و 05% ما عدا العبارة رقم (10) للبعد الثالث التي ليست لها دلالة إحصائية، ويشير هذا إلى وجود اتساق داخلي بين كل عبارة من عبارات استمارة محور تكنولوجيا المعلومات والاتصال وجميع العبارات التي يتضمنها هذا المحور.

الجدول رقم (2-5) معاملات الارتباط الاتساق الداخلي بين كل عبارة من عبارات وسائل الدفع الإلكتروني ومجموع المحور

وسائل الدفع الإلكتروني					
الرقابة على الإجراءات ونظم الدفع الإلكتروني			التحديات والمخاطر التي تواجه نظم الدفع الإلكتروني		
رقم العبارة	معامل الارتباط	المعنوية	رقم العبارة	معامل الارتباط	المعنوية
01	0.417	0.000	08	0.801	0.000
02	0.389	0.000	09	0.801	0.000
03	0.704	0.000	10	0.652	0.000
04	0.760	0.000	11	0.653	0.000
05	0.755	0.000	12	0.397	0.000
06	0.762	0.000			
07	0.093	0.523			

المصدر: من إعداد الطلبة بناء على مخرجات SPSS

يتضح من خلال الجدول رقم (2-5) أن جميع معاملات الارتباط لمحور وسائل الدفع الإلكتروني لديها دلالة إحصائية عند مستوى 01% و 05% ما عدا العبارة (07) للبعد الأول ليست لها دلالة إحصائية، وبالعموم يشير هذا إلى وجود اتساق داخلي بين كل عبارة من عبارات استمارة محور وسائل الدفع الإلكتروني ومجموع المحور.

ثالثاً: قياس صدق وثبات الاستبيان: قمنا باستخدام مقياس ألفا كرونباخ للتعرف على مدى ثبات الاستبيان وفقراته حيث يأخذ هذا المعامل قيم بين (0-1) فكلما كانت قيمة المعامل أقرب للواحد كان هناك ثبات للفقرات، والعكس إذا كانت قيمة المعامل مساوية للصفر، والجدول التالي يبين معاملات الثبات والصدق لكل الأبعاد والمحاور.

الجدول رقم (2-6) يوضح معاملات الثبات (ألفا كرونباخ) لأداة الدراسة

المحاور	الأبعاد	عدد العبارات	الثبات	الصدق = الجذر التربيعي للثبات
تكنولوجيا المعلومات والاتصال	المعدات والتجهيزات	04	0.729	0.853
	البرمجيات	05	0.988	0.993
	الاتصالات	05	0.734	0.856
إجمالي المحور الأول				0.900
وسائل الدفع الالكتروني	الرقابة على الإجراءات ونظم الدفع الالكتروني	07	0.686	0.828
	التحديات والمخاطر التي تواجه نظم الدفع الالكتروني	05	0.671	0.819
إجمالي المحور الثاني				0.840
إجمالي الاستبيان				0.861

المصدر: من إعداد الطلبة بناء على مخرجات SPSS

من الجدول السابق نلاحظ أن قيمة ألفا كرونباخ تراوحت بين (67.1 % إلى 98.8 %) أما قيمة ثبات الاستبيان ككل وصلت إلى 74.2 % لذا يمكن وصف أداة الدراسة بالثبات وأن البيانات التي تم الحصول عليها من خلالها مناسبة لقياس المتغيرات ولها درجة اعتمادية عالية.

المبحث الثاني: عرض نتائج الدراسة تحليلها ومناقشتها واختبار الفرضيات

سنقوم في هذا المبحث باستعراض أهم نتائج التي توصلت إليها دراستنا مع تحليل هذه النتائج ومناقشتها وإختبار فرضيات الدراسة الميدانية.

المطلب الأول: عرض النتائج المتعلقة بالبيانات الشخصية

بعد تفريغ الاستبيانات المسترجعة والصالحة للدراسة في برنامج SPSS من أجل الحصول على النتائج وتحليلها ومناقشتها، نشعر في عرض مختلف النتائج المتحصل عليها والخاصة بالعينة المستجوبة والتي شملت المؤسسات البريدية للوحدة الولائية لبريد الجزائر بالوادي، وسنعرض خصائص العينة المستجوبة وذلك من خلال متغيرات الجنس، الفئة العمرية، المستوى التعليمي، الوظيفة، الخبرة، عدد الدورات التكوينية ووسائل الدفع الالكتروني المتوفرة في المؤسسة.

الفرع الأول: الجنس

الجدول رقم (2-7) يوضح توزيع العينة حسب الجنس

الجنس	التكرارات	النسبة المئوية
ذكر	44	88 %
أنثى	06	12 %
المجموع	50	100 %

المصدر: من إعداد الطلبة بناء على مخرجات SPSS

الشكل رقم (2-3) يوضح توزيع العينة حسب الجنس



المصدر من إعداد الطلبة

نلاحظ حسب الجدول والشكل أعلاه أن أغلب أفراد العينة هم من الذكور حيث بلغت نسبتهم 88 % مقارنة بنسبة الإناث المقدرة بـ 12 % وهذا يعود لطبيعة العمل الموجودة في مؤسسة البريد.

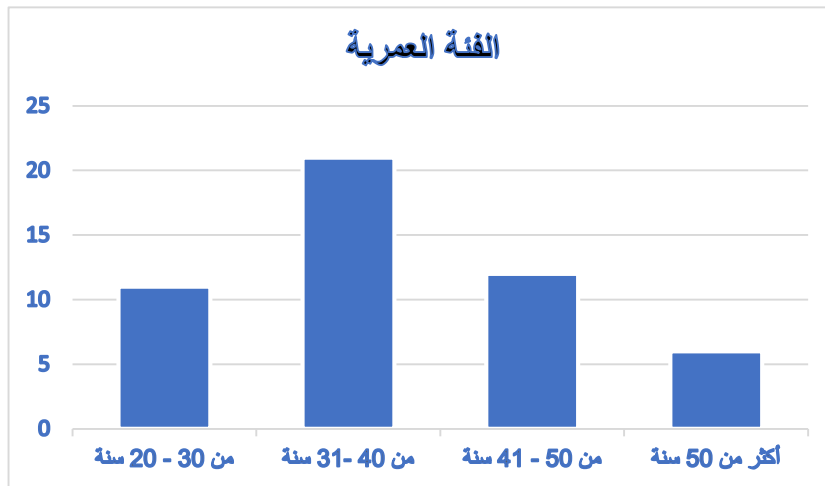
الفرع الثاني: الفئة العمرية

الجدول رقم (2-8) توزيع العينة حسب السن

النسبة المئوية	التكرارات	الفئة
22 %	11	من 20-30 سنة
42 %	21	من 31-40 سنة
24 %	12	من 41-50 سنة
12 %	06	أكبر من 50 سنة
100 %	50	المجموع

المصدر: من إعداد الطلبة بناء على مخرجات SPSS

الشكل رقم (2-4) يوضح توزيع العينة حسب السن



المصدر: من إعداد الطلبة

نلاحظ من خلال الجدول والشكل البياني أعلاه أن توزيع أفراد العينة حسب الفئات العمرية للعمال حيث أن الفئة العمرية من 30-20 سنة احتلت النسبة 22 % والفئة من 31 إلى 40 سنة احتلت نسبة 42 % والفئة العمرية من 41 إلى 50 سنة احتلت نسبة 24 % أما الفئة العمرية الأكبر من 50 سنة تشكل أقل فئة بنسبة 12% من الفئات العمرية للأفراد العينة.

الفرع الثالث: المستوى التعليمي

الجدول رقم (2-9) يوضح توزيع العينة حسب المستوى التعليمي

النسبة المئوية	التكرارات	المستوى التعليمي
32 %	16	ثانوي أو أقل
62 %	31	جامعي
04 %	02	دراسات عليا
02 %	01	تقني سامي
100 %	50	المجموع

المصدر: من إعداد الطلبة بناء على مخرجات SPSS

الشكل رقم (2-5) يوضح توزيع العينة حسب المستوى التعليمي



المصدر: من إعداد الطلبة

نلاحظ من خلال الجدول والشكل البياني أعلاه أن توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي كانت كالتالي: بلغت نسبة العمال الذين مستواهم ثانوي أو أقل 32 %، وقدرت نسبة الجامعيين بـ 62 %، ونسبة 04 % تمثل أصحاب الدراسات العليا، أما فيما يتعلق بالعمال الذين يحوزون على شهادة تقني سامي كانت 02 %، ونلاحظ أن النسبة الأكبر كانت في فئة الجامعيين وهذا يعود إلى سياسة استقطاب هاته الفئة في عملية التوظيف.

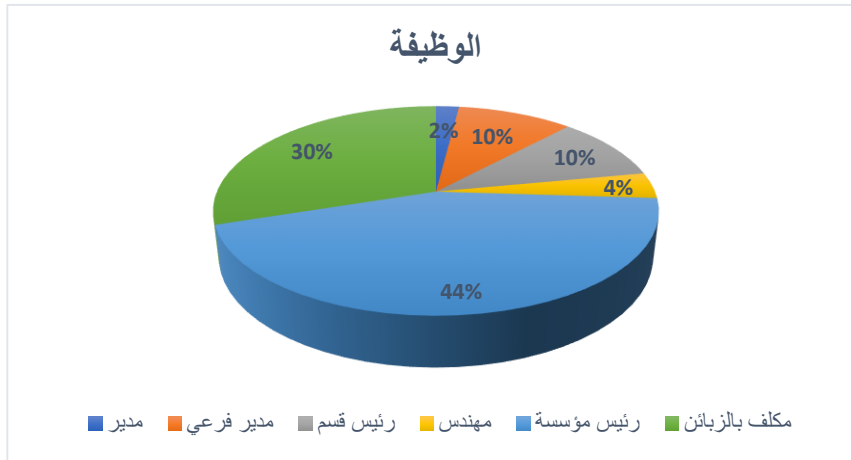
الفرع الرابع: الوظيفة

الجدول رقم (2-10) يوضح توزيع العينة حسب الوظيفة

الوظيفة	التكرارات	النسبة المئوية
مدير	01	02 %
مدير فرعي	05	10 %
رئيس قسم	05	10 %
مهندس	02	04 %
رئيس مؤسسة	22	44 %
مكلف بالزبائن	15	30 %
المجموع	50	100 %

المصدر: من إعداد الطلبة بناء على مخرجات SPSS

الشكل رقم (2-6) توزيع العينة حسب الوظيفة



المصدر: من إعداد الطلبة

نلاحظ من خلال الجدول والشكل البياني أعلاه أن أكبر نسبة كانت لفئة رئيس مؤسسة قدرت 44% ويعود ذلك لتركيزنا على هذه الفئة بهدف الوصول إلى إجابات دقيقة، وتليها فئة مكلفين بالزبائن بنسبة 30% كونهم أكثر فئة تتواصل مع الزبائن، وتوزعت النسب المتبقية على الوظائف الأخرى.

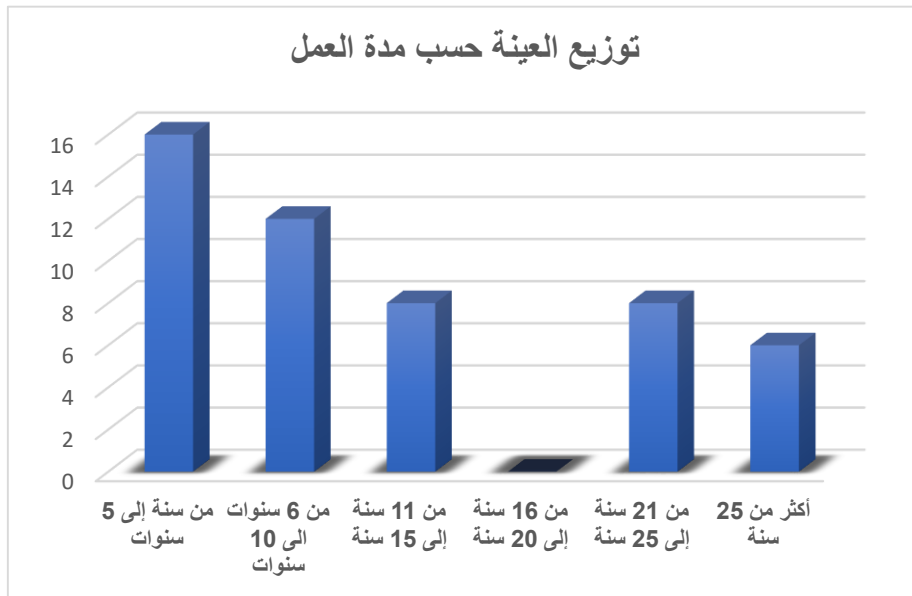
الفرع الخامس: مدة العمل في نشاط المؤسسة

الجدول رقم (2-11) يوضح توزيع العينة حسب مدة العمل

النسبة المئوية	التكرارات	مدة العمل
32%	16	من سنة إلى 5 سنوات
24%	12	من 6 سنوات إلى 10 سنوات
16%	08	من 11 سنة إلى 15 سنة
00	00	من 16 سنة إلى 20 سنة
16%	08	من 21 سنة إلى 25 سنة
12%	06	أكثر من 25 سنة
100 %	50	المجموع

المصدر: من إعداد الطلبة بناء على مخرجات SPSS

الشكل رقم (2-7) يوضح توزيع العينة حسب مدة العمل



المصدر: من إعداد الطلبة

من خلال توزيع العينة في الجدول والشكل أعلاه، نلاحظ أن أكبر مدة نشاط في المؤسسة بلغت 32% أي (من سنة على 05 سنوات)، في حين كانت نسبة 24 % أي (من 06 سنوات إلى 10 سنوات) أما نسبة 16% فكانت للعمال الذين كانت مدة عملهم من (من 11 سنة إلى 15 سنة) و (من 21 سنة إلى 25 سنة).

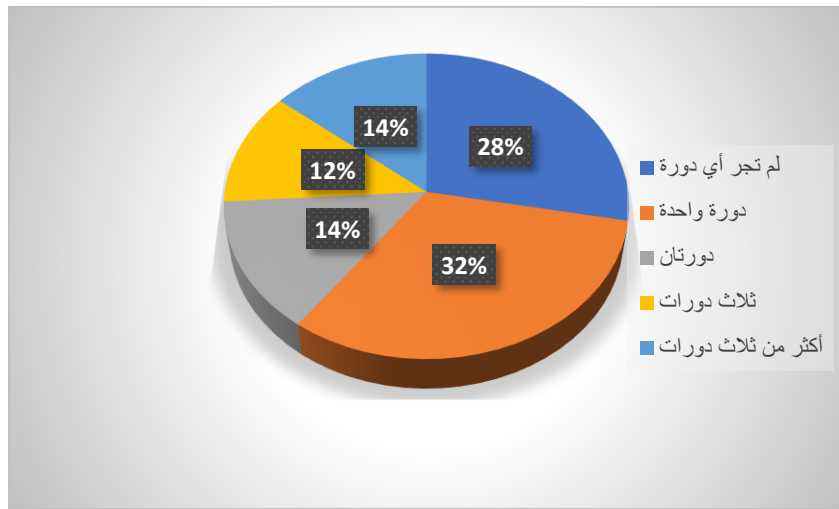
الفرع السادس: عدد الدورات التكوينية

الجدول رقم (2-12) يوضح توزيع العينة حسب الدورات التكوينية

النسبة المئوية	التكرارات	مدة العمل
28 %	14	لم تجر أي دورة
32 %	16	دورة واحدة
14 %	7	دورتان
12 %	6	ثلاث دورات
14 %	7	أكثر من ثلاث دورات
100 %	50	المجموع

المصدر: من إعداد الطلبة

الشكل رقم (2-8) يوضح توزيع العينة حسب الدورات التكوينية



المصدر: من إعداد الطلبة

من خلال الشكل والجدول السابقين نلاحظ أن مجموع الموظفين الذين لم يتحصلوا على أي دورة كان 14 موظف بنسبة 28%، بينما الموظفين الذين تحصلوا على دورة واحدة كان عددهم 16 موظف بنسبة 32%، أما المتحصلين على دورتان كانت نسبتهم 14%، والذين لديهم ثلاث دورات 12%، وأخيرا عدد الذين تحصلوا على أكثر من ثلاث دورات كان سبعة موظفين بنسبة 14%، مما يوضح نقص الدورات التكوينية التي تقوم بها مديرية وحدة بريد الجزائر لولاية الوادي.

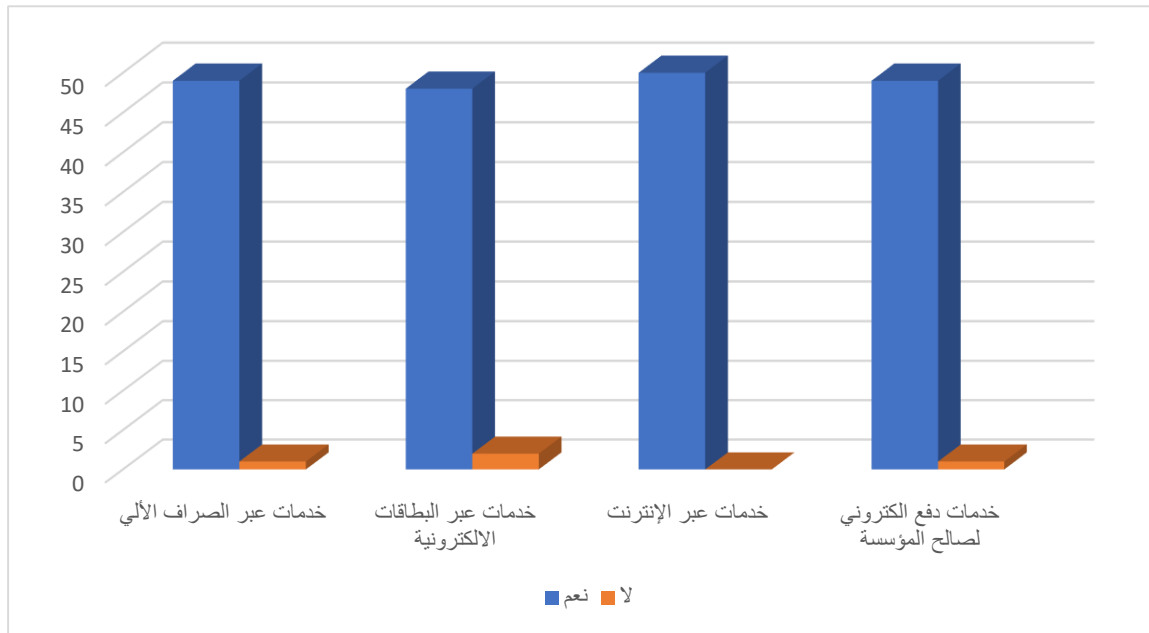
الفرع السابع: وسائل الدفع الالكترونية المتوفرة في المؤسسة

الجدول رقم (2-13) يوضح إجابات العينة حول وسائل الدفع الالكترونية المتوفرة في المؤسسة

الوسائل	نعم		لا	
	تكرار	النسبة المئوية	تكرار	النسبة المئوية
خدمات عبر الصراف الآلي	49	% 98	01	% 02
خدمات عبر البطاقات الالكترونية	48	% 96	02	% 04
خدمات عبر الإنترنت	50	% 100	00	% 00
خدمات دفع الكتروني لصالح المؤسسة	49	% 98	01	% 02

المصدر: من إعداد الطلبة

الشكل رقم (2-9) يوضح توزيع العينة حسب وسائل الدفع الالكترونية المتوفرة في المؤسسة



المصدر: من إعداد الطلبة

من خلال العينة في الجدول والشكل أعلاه، نلاحظ أن أغلبية أفراد العينة موافقون على ان هناك وسائل الدفع الإلكتروني في المؤسسة حيث كانت أكبر نسبة إلى خدمات عبر الإنترنت والتي قدرت 100% أما باقي الوسائل فكانت 98% لخدمات الصراف الآلي وكذلك الدفع الالكتروني لصالح المؤسسات، أما نسبة 96% فكانت لخدمات عبر البطاقة الالكترونية (البطاقة الذهبية).

المطلب الثاني: اتجاه إجابات العينة حول محاور الدراسة

تم تقييم محاور الاستبيان وفق المتوسط المرجح لمقياس ليكارت الثلاثي كما هو موضح في الجدول:

الجدول رقم (2-14) يوضح متوسطات مقياس ليكارت الثلاثي

المتوسط المرجح	من 1 إلى 1.66	من 1.67 إلى 2.33	من 2.34 إلى 3
الاتجاه	غير موافق	محايد	موافق

المصدر: عز عبد الفتاح، مقدمة في الإحصاء الوصفي والاستدلالي باستخدام SPSS، موضوعات مختارة الجزء الثالث، بدون سنة نشر، ص 538.

الفرع الأول: عرض نتائج محور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة

من خلال هذا الفرع سنقوم بعرض نتائج محور تكنولوجيا المعلومات والاتصال من خلال متوسطات إجابات

العينة بأبعادها الثلاثة بناء على مخرجات برنامج المعالجة الإحصائية SPSS

أولاً: عرض نتائج البعد الأول المعدات والتجهيزات

الجدول رقم (2-15) يوضح متوسطات إجابات العينة على بعد المعدات والتجهيزات

البعد الأول	غير موافق	محايد	موافق	المتوسط المرجح	الانحراف المعياري	الاتجاه
العبارة 01	العدد	العدد	العدد	2.80	0.535	موافق
	النسبة %	النسبة %	النسبة %			
العبارة 02	العدد	العدد	العدد	2.74	0.600	موافق
	النسبة %	النسبة %	النسبة %			
العبارة 03	العدد	العدد	العدد	2.86	0.351	موافق
	النسبة %	النسبة %	النسبة %			
العبارة 04	العدد	العدد	العدد	2.74	0.600	موافق
	النسبة %	النسبة %	النسبة %			
إجمالي البعد				2.85	0.267	موافق

المصدر: من إعداد الطلبة بناء على مخرجات SPSS

يشير الجدول رقم (2-15) إلى مدى إدراك أفراد العينة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال ببعدها المتمثل في المعدات والتجهيزات، وبعد حساب عدد التكرارات تبين أن اتجاه إجابات العينة كانت موافق على كل العبارات، حيث احتلت العبارة (03) المرتبة الأولى بانحراف معياري قدر بـ 0.351، تليها العبارة (01) بانحراف معياري قدر بـ 0.535، أما العبارتين (02) و (04) فكانت في المرتبة الثالثة بانحراف معياري قدر بـ 0.6.

ثانيا: عرض نتائج البعد الثاني البرمجيات

الجدول رقم (2-16) يوضح متوسطات إجابات العينة على بعد البرمجيات

البعد الأول	غير موافق	محابد	موافق	غير معني	المتوسط المرجح	الانحراف المعياري	الاتجاه				
								العدد	العدد	العدد	العدد
								النسبة %	النسبة %	النسبة %	النسبة %
العبارة 05	01	04	36	09	2.85	0.42	موافق				
	02	08	72	18							
العبارة 06	04	05	32	09	2.68	0.65	موافق				
	08	10	64	18							
العبارة 07	0	04	37	09	2.90	0.30	موافق				
	0	08	74	18							
العبارة 08	4	10	27	09	2.56	0.67	موافق				
	8	20	54	18							
العبارة 09	12	1	28	09	2.39	0.92	موافق				
	24	2	56	18							
إجمالي البعد											
					3.63	2.093	موافق				

المصدر: من إعداد الطلبة بناء على مخرجات SPSS

يشير الجدول رقم (2-16) إلى مدى إدراك أفراد العينة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال ببعدها المتمثل في البرمجيات، وفي هذا البعد تم توزيع الاستمارة على المتخصصين فقط مما جعل عينة الدراسة تصبح (41) مفردة و(09) مفردات أخرى غير معنية بالإجابة، وبعد حساب عدد التكرارات تبين أن اتجاه إجابات العينة كانت موافق على كل العبارات، حيث احتلت العبارة (07) المرتبة الأولى بانحراف معياري قدر بـ 0.30، مما يدل على أن البرمجيات المتوفرة سهلة الاستخدام، تليها العبارة (05) بانحراف معياري قدر بـ 0.42 وهذا دليل على توفر البرمجيات المناسبة لأداء الخدمة، أما آخر عبارة في الترتيب كانت العبارة رقم (09) بانحراف معياري قدر بـ 0.92 مما يدل على أن نسبة معتبرة من أفراد العينة قالوا أن المؤسسة لا تقوم بإجراء دورات تكوينية على البرمجيات الحديثة.

ثالثاً: عرض نتائج البعد الثالث الاتصالات

الجدول رقم (2-17) يوضح متوسطات إجابات العينة على بعد الاتصالات

الاتجاه	الانحراف المعياري	المتوسط المرجح	موافق	محايد	غير موافق	البعد الأول
			العدد	العدد	العدد	
			النسبة %	النسبة %	النسبة %	
موافق	0.141	2.98	49	1	0	العبارة 10
			98	2	0	
موافق	0.813	2.46	33	07	10	العبارة 11
			66	14	20	
موافق	0.507	2.78	41	07	02	العبارة 12
			82	14	04	
موافق	0.789	2.48	33	08	09	العبارة 13
			66	16	18	
موافق	0.707	2.70	42	1	7	العبارة 14
			84	2	14	
موافق	0.381	2.68	إجمالي البعد			

المصدر: من إعداد الطلبة بناء على مخرجات SPSS

يشير الجدول رقم (2-17) إلى مدى إدراك أفراد العينة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال ببعدها المتمثل في الاتصالات، وبعد حساب عدد التكرارات تبين أن اتجاه إجابات العينة كانت موافق على كل العبارات، حيث احتلت العبارة (10) المرتبة الأولى بانحراف معياري قدر بـ 0.141 ، مما يدل على ان وسائل الاتصال المعتمدة متنوعة، تليها العبارة (12) بانحراف معياري قدر بـ 0.507 مما يدل ان معظم أفراد العينة أقرروا بأن هناك استجابة متوقعة عند استخدام وسائل الاتصال، أما آخر عبارة في الترتيب كانت العبارة رقم (11) بانحراف معياري قدر بـ 0.813 مما يدل على أن نسبة معتبرة من أفراد العينة قالوا ان المؤسسة لا تتوفر على شبكات الاتصال المناسبة مثل الأنترنت والاكسترنات.

الفرع الثاني: عرض نتائج محور وسائل الدفع الالكتروني

من خلال هذا الفرع سنقوم بعرض نتائج محور وسائل الدفع الالكتروني من خلال متوسطات إجابات العينة بالبعدين الرقابة والتحديات بناء على مخرجات برنامج المعالجة الإحصائية SPSS

أولاً: عرض نتائج البعد الأول الرقابة على الإجراءات ونظم الدفع الالكتروني

الجدول رقم (2-18) يوضح متوسطات إجابات العينة على بعد الرقابة على الإجراءات ونظم الدفع الالكتروني

الاتجاه	الانحراف المعياري	المتوسط المرجح	موافق	محايد	غير موافق	البعد الأول
			العدد	العدد	العدد	
			النسبة %	النسبة %	النسبة %	
موافق	0.785	2.58	38	3	09	العبارة 01
			76	6	18	
موافق	0.555	2.76	41	6	3	العبارة 02
			82	12	6	
موافق	0.644	2.56	32	14	4	العبارة 03
			64	28	8	
موافق	0.756	2.40	28	14	8	العبارة 04
			56	28	16	
موافق	0.611	2.56	31	16	3	العبارة 05
			62	32	6	
موافق	0.536	2.72	38	10	2	العبارة 06
			76	20	04	
غير موافق	0.535	1.20	03	04	43	العبارة 07
			06	08	86	
موافق	0.341	2.39	إجمالي البعد			

المصدر: من إعداد الطلبة بناء على مخرجات SPSS

يبين الجدول رقم (2-18) والخاص بوسائل الدفع الالكتروني ببعدا المتمثل في الرقابة على الإجراءات ونظم الدفع الالكتروني، وبعد حساب عدد التكرارات تبين أن اتجاه إجابات العينة كانت موافق على كل العبارات ما عدا العبارة رقم (07) فكانت إجابات العينة غير موافق بنسبة 86 % مما يدل على أنه لا يوجد اختراقات لنظام الدفع

البريدي، بينما احتلت العبارة (02) المرتبة الأولى بانحراف معياري قدر بـ0.555، مما يعني أن معظم افراد العينة قالوا أن هناك استخدام نظام الشفرة في التعاملات بمعدل 82 %، أما آخر ترتيب في العبارات كانت رقم (04) بانحراف معياري قدره 0.756 حيث 16 % أقروا بعدم وجود مراقبة لأداء الجهات الخارجية عند إجراء الصيانة، بينما 28% لم يبدو رأيهم والتزموا الحياد.

ثانيا: عرض نتائج البعد الثاني التحديات والمخاطر التي تواجه نظم الدفع الالكتروني

الجدول رقم (2-19) يوضح متوسطات إجابات العينة على بعد التحديات والمخاطر التي تواجه نظم الدفع الالكترونية

الاتجاه	الانحراف المعياري	المتوسط المرجح	موافق	محايد	غير موافق	البعد الأول
			العدد	العدد	العدد	
			النسبة %	النسبة %	النسبة %	
موافق	0.600	2.74	41	05	04	العبارة 08
			82	10	08	
موافق	0.600	2.74	41	05	04	العبارة 09
			82	10	08	
موافق	0.614	2.70	39	07	04	العبارة 10
			78	14	08	
موافق	0.731	2.58	36	07	07	العبارة 11
			72	14	14	
موافق	0.614	2.70	39	07	04	العبارة 12
			78	14	08	
موافق	0.416	2.69	إجمالي البعد			

المصدر: من إعداد الطلبة بناء على مخرجات SPSS

يوضح الجدول رقم (2-19) والخاص بوسائل الدفع الالكتروني ببعدها المتمثل في التحديات والمخاطر التي تواجه نظم الدفع الالكتروني، وبعد حساب عدد التكرارات تبين أن اتجاه إجابات العينة كانت موافق على كل العبارات، مما يدل على أنه هناك تحديات ومخاطر تواجه نظم الدفع الالكترونية، حيث احتلت العبارتين (08) و (09) المرتبة الأولى بانحراف معياري قدر بـ 0.600 ، حيث أن 82% من افراد العينة أرجعوا أن هناك تحديات كبيرة تعود على العملاء أنفسهم أمام انتشار واسع لخدمات الدفع الالكتروني، بينما احتلت العبارة رقم (11) المرتبة الأخيرة بانحراف معياري قدر بـ 0.731.

المطلب الثالث: تحليل وعرض اختبار فرضيات الدراسة

نهدف من خلال هذا المطلب إلى اختبار مدى قبول أو رفض فرضيات التأثير والارتباط من خلال استخدام اختبار F واختبار T للمتغيرين المستقلين وذلك بطرح جملة من الفرضيات كما يلي:

الفرع الأول: علاقة تكنولوجيا المعلومات والاتصال بالمتغيرات الشخصية

سنقوم بطرح الفرضية الرئيسية التالية:

الفرضية الصفرية: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات أفراد العينة حول تكنولوجيا المعلومات والاتصال تعزى إلى المتغيرات الشخصية – (العمر، مدة العمل، عدد الدورات التكوينية) – عند مستوى دلالة 5 % من خلال الفرضية الرئيسية يمكن تقسيمها إلى فرضيات فرعية كما يلي:

أولاً: الفرضية الفرعية الأولى

– لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 5% في إجابات العينة حول محور تكنولوجيا المعلومات والاتصال تعزى إلى العمر.

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام اختبار (F) (One way Anova) كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم (2-20) نتائج تحليل التباين الأحادي بين TIC حسب العمر

مستوى الدلالة (sig)	قيمة F المحسوبة	متوسط مجموع المربعات	درجة الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين	
0.774	0.371	0.203	3	0.608	بين المجموعات	العمر
		0.546	46	25.117	داخل المجموعات	
			49	25.725	المجموع	

المصدر: من إعداد الطلبة بناء على مخرجات SPSS

تشير المعطيات الإحصائية في الجدول أعلاه إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات العينة حول محور تكنولوجيا المعلومات والاتصال تعزى إلى العمر عند مستوى 5 % وذلك بسبب أن قيمة المعنوية 0.774 كانت أكبر من 0.05 وهذه النتائج تقتضي قبول الفرضية الصفرية.

ثانياً: الفرضية الفرعية الثانية

– لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 5% في إجابات العينة حول محور تكنولوجيا المعلومات والاتصال تعزى إلى مدة العمل في نشاط المؤسسة.

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام اختبار (F) (One way Anova) كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم (2-21) نتائج تحليل التباين الأحادي بين TIC حسب مدة العمل

مستوى الدلالة (sig)	قيمة F المحسوبة	متوسط مجموع المربعات	درجة الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين	
0.938	0.199	0.112	4	0.446	بين المجموعات	مدة العمل
		0.562	45	25.279	داخل المجموعات	
			49	25.725	المجموع	

المصدر: من إعداد الطلبة بناء على مخرجات SPSS

تشير المعطيات الإحصائية في الجدول أعلاه إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات العينة حول محور تكنولوجيا المعلومات والاتصال تعزى إلى مدة العمل عند مستوى 5% وذلك بسبب أن قيمة المعنوية (0.938) وهي أكبر من 0.05 وهذه النتائج تقتضي قبول الفرضية الصفرية.

ثالثاً: الفرضية الفرعية الثالثة

– لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 5% في إجابات العينة حول محور تكنولوجيا المعلومات والاتصال تعزى إلى عدد الدورات التكوينية.

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام اختبار (F) (One way Anova) كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم (2-22) نتائج تحليل التباين الأحادي بين TIC حسب عدد الدورات التكوينية

مستوى الدلالة (sig)	قيمة F المحسوبة	متوسط مجموع المربعات	درجة الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين	
0.212	1.520	0.766	4	3.063	بين المجموعات	دورات التكوينية
		0.504	45	22.662	داخل المجموعات	
			49	25.735	المجموع	

المصدر: من إعداد الطلبة بناء على مخرجات SPSS

تشير المعطيات الإحصائية في الجدول أعلاه إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات العينة حول محور تكنولوجيا المعلومات والاتصال تعزى إلى عدد الدورات التكوينية عند مستوى 5% وذلك بسبب أن قيمة المعنوية (0.212) وهي أكبر من 0.05 وهذه النتائج تقتضي قبول الفرضية الصفرية.

لقد كشفت نتائج الجداول (2-20)، (2-21) و (2-22) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات العينة حول محور تكنولوجيا المعلومات والاتصال تعزى إلى المعلومات الشخصية المختارة وهي (العمر – مدة العمل – عدد الدورات التكوينية) وقد يرجع هذا بشكل عام إلى أن هذه المعلومات الشخصية تعبر على

سلوك ومبادئ أساسية لعينة الدراسة حيث لم نجد اختلاف بين إجابات أفراد العينة حول عبارات تكنولوجيا المعلومات والاتصال تعود إلى عمر المستجوب أو مدة عمله أو عدد دوراته التكوينية. وبناءاً على نتائج الفرضيات الفرعية تم قبول الفرضية الرئيسية التي تقتضي عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات أفراد العينة حول تكنولوجيا المعلومات والاتصال تعزى إلى المتغيرات الشخصية – (العمر، مدة العمل، عدد الدورات التكوينية) – عند مستوى دلالة 5%.

الفرع الثاني: علاقة وسائل الدفع الإلكتروني بالمتغيرات الشخصية

سنقوم بطرح الفرضية الرئيسية التالية:

الفرضية الصفرية: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات أفراد العينة حول وسائل الدفع الإلكتروني تعزى إلى المتغيرات الشخصية – (العمر، مدة العمل، عدد الدورات التكوينية) – عند مستوى دلالة 5% من خلال الفرضية الرئيسية يمكن تقسيمها إلى فرضيات فرعية كما يلي:

أولاً: الفرضية الفرعية الأولى

– لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 5% في إجابات العينة حول محور وسائل الدفع الإلكتروني تعزى إلى العمر.

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام اختبار (F) (One way Anova) كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم (2-23) نتائج تحليل التباين الأحادي بين وسائل الدفع الإلكتروني حسب العمر

مستوى الدلالة (sig)	قيمة F المحسوبة	متوسط مجموع المربعات	درجة الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين	
0.470	0.856	0.063	03	0.190	بين المجموعات	العمر
		0.074	46	3.394	داخل المجموعات	
			49	3.583	المجموع	

المصدر: من إعداد الطلبة بناءً على مخرجات SPSS

تشير المعطيات الإحصائية في الجدول أعلاه إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات العينة حول محور وسائل الدفع الإلكتروني تعزى إلى العمر عند مستوى 5% وذلك بسبب أن قيمة المعنوية كانت أكبر من 0.05 وهذه النتائج تقتضي قبول الفرضية الصفرية.

ثانياً الفرضية الفرعية الثانية

– لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 5% في إجابات العينة حول محور وسائل الدفع الإلكتروني تعزى إلى مدة العمل.

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام اختبار (F) (One way Anova) كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم (2-24) نتائج تحليل التباين الأحادي بين وسائل الدفع الالكتروني حسب مدة العمل

مستوى الدلالة (sig)	قيمة F المحسوبة	متوسط مجموع المربعات	درجة الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين	
0.417	1.001	0.073	04	0.293	بين المجموعات	مدة ا لعمل
		0.073	45	3.219	داخل المجموعات	
			49	3.583	المجموع	

المصدر: من إعداد الطلبة بناء على مخرجات SPSS

تشير المعطيات الإحصائية في الجدول أعلاه إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات العينة حول محور وسائل الدفع الالكتروني تعزى إلى مدة العمل عند مستوى 5 % وذلك بسبب أن قيمة المعنوية كانت تساوي 0.417 وهي أكبر من 0.05 وهذه النتائج تقتضي قبول الفرضية الصفرية.

ثالثا الفرضية الفرعية الثالثة

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 5% في إجابات العينة حول محور وسائل الدفع الالكتروني تعزى إلى مدة العمل.

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام اختبار (F) (One way Anova) كما هو موضح في الجدول التالي:

جدول رقم (2-25) نتائج تحليل التباين الأحادي بين وسائل الدفع الالكتروني حسب عدد الدورات التكوينية

مستوى الدلالة (sig)	قيمة F المحسوبة	متوسط مجموع المربعات	درجة الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين	
0.299	1.261	0.090	04	0.361	بين المجموعات	الدورات التكوينية
		0.072	45	3.222	داخل المجموعات	
			49	3.583	المجموع	

المصدر: من إعداد الطلبة بناء على مخرجات SPSS

تشير المعطيات الإحصائية في الجدول أعلاه إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات العينة حول محور وسائل الدفع الالكتروني تعزى إلى عدد الدورات التكوينية عند مستوى 5 % وذلك بسبب أن قيمة المعنوية كانت أكبر من 0.05 وهذه النتائج تقتضي قبول الفرضية الصفرية.

لقد كشفت نتائج الجداول (2-23)، (2-24) و(2-25) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات العينة حول محور وسائل الدفع الإلكتروني تعزى إلى المعلومات الشخصية المختارة وهي (العمر – مدة العمل – عدد الدورات التكوينية) فلم نجد اختلافات في إجابات أفراد العينة حول هذا المحور تعود إلى عمر المستجوب أو مدة عمله أو عدد دوراته التكوينية مما يدل على وجود اتفاق تام بين أفراد العينة حول وسائل الدفع الإلكتروني. وبناء على نتائج الفرضيات الفرعية تم قبول الفرضية الرئيسية التي تقتضي عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات أفراد العينة حول وسائل الدفع الإلكتروني تعزى إلى المتغيرات الشخصية – (العمر، مدة العمل، عدد الدورات التكوينية) – عند مستوى دلالة 5%.

الفرع الثالث: علاقة أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال بوسائل الدفع الإلكتروني

سوف نحاول اختبار الفرضية الرئيسية التالية:

الفرضية الصفرية: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية في إجابات العينة حول أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال ووسائل الدفع الإلكتروني عند مستوى معنوية 5%.

بما ان هناك متغيرات تابعة ومتغيرات مستقلة تم استخدام إنحدار الخطي المتعدد (طريقة stepwise)، وكذلك تحليل التباين للانحدار لقياس مدى تأثير المتغيرات المستقلة والمتغيرات التابعة وسوف نستخدم طريقة لاختبار الفرضية الرئيسية تم تقسيمها إلى فرضيتين:

أولاً: الفرضية الفرعية الأولى

– لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية في إجابات العينة حول أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال والبعد الأول في وسائل الدفع الإلكتروني (الرقابة على الإجراءات ونظم الدفع الإلكتروني) عند مستوى معنوية 5%.

الجدول رقم (2-26) نتائج الانحدار المتعدد لأثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحقيق الرقابة على إجراءات ونظم الدفع الإلكتروني

المتغير المستقل	B	الخطأ المعياري	قيمة (Beta)	قيمة (T)	مستوى الدلالة
المعدات والتجهيزات	0.667	0.157	0.522	4.237	0.000

المصدر: من إعداد الطلبة بناء على مخرجات SPSS

من الجدول أعلاه نستنتج ان هناك تأثير وحيد من بين الأبعاد الثلاثة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال وهو تكنولوجيا المعلومات والاتصال من حيث التجهيزات والمعدات، وهذا ما يظهر في النموذج أعلاه، وفي هذه الطريقة يتم حذف المتغيرات التي ليست لها معنوية ولا تؤثر في المتغير التابع وهو تحقيق الرقابة على إجراءات ونظم الدفع الإلكتروني،

حيث أن الزيادة في معلمة المعدات والتجهيزات بوحدة واحدة يؤدي الى زيادة في متغيرة الرقابة على وسائل الدفع بـ 0.667 وحدة.

ومن هنا وكنتيجه الفرضية نستنتج أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال في مؤسسة المديرية الولائية وحدة بريد الجزائر بالوادي تؤثر على رقابة إجراءات ونظم الدفع الالكتروني في بعد واحد فقط وهو المعدات والتجهيزات، وهو فعلا ما لمسناه في المؤسسات البريدية، ومنه نرفض الفرضية الصفريّة ونقبل بالفرضية البديلة حيث يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند 5% ، ولمعرفة حجم التأثير تم حساب معامل التحديد ومعامل التصحيح وهما من مؤشرات جودة النموذج معامل.

$$R^2 = \frac{SSR}{SST} \text{ ويكون معامل التحديد هو :}$$

ومن خلال النموذج الذي هو بحوزتنا ومن مخرجات SPSS وجدنا ان معامل التحديد للنموذج الأخير المختار كان كما يلي:

R	R ²	$\overline{R}^2$
0.522	0.272	0.257

تدل قيمة R على ان هناك علاقة ليست بقوة بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع حيث بلغت 52.2% بينما قيمة R² تبين أن 27.2 % من التباينات (الانحرافات الكلية في قيم المتغير التابع) تفسرها العلاقة الخطية بين تكنولوجيا الاتصال من حيث المعدات والتجهيزات والمتغير التابع، بينما 72.8% من التباينات ترجع لعوامل أخرى، ويتم احتساب معامل التحديد المصحح لتأكيد قوة العلاقة نظرا لان معامل التحديد يتأثر بزيادة عدد المتغيرات المستقلة في النموذج حتى ولو لم تكن مهمة، بينما معامل التحديد المصحح يأخذ بعين الاعتبار نقصان الحاصل في درجات الحرية وتكون قيمته دائما اقل من معامل التحديد وهنا كانت قيمته 0.257 مما يدل على ان التأثير ضعيف.

ثانيا: الفرضية الفرعية الثانية

- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية في إجابات العينة حول أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال والبعد الثاني في وسائل الدفع الالكتروني (التحديات والمخاطر التي تواجه نظم الدفع الالكتروني) عند مستوى معنوية 5%.

الجدول رقم (2-27) نتائج الانحدار المتعدد لأثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال والتحديات والمخاطر التي تواجه نظم الدفع الالكتروني

المتغير المستقل	B	الخطأ المعياري	قيمة (Beta)	قيمة (T)	مستوى الدلالة
المعدات والتجهيزات	0.651	0.252	0.411	2.522	0.013
البرمجيات	0.235	0.245	0.512	2.201	0.032
الاتصالات	0.243	0.215	0.400	2.388	0.042

المصدر: من إعداد الطلبة بناء على مخرجات SPSS

من الجدول السابق نستنتج ان هناك تأثير بين الأبعاد الثلاثة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال وهو تكنولوجيا المعلومات من حيث المعدات والتجهيزات ومن حيث البرمجيات، ومن حيث الاتصالات، وهو ما يظهر في النموذج أعلاه، حيث أن الزيادة في معلمة المعدات والتجهيزات بوحدة واحدة يؤدي الى زيادة في متغيرة التحديات والمخاطر التي تواجه نظم الدفع الالكتروني بـ 0.651 وحدة مع ثبات باقي المتغيرات المستقلة الأخرى، و أن الزيادة في معلمة البرمجيات بوحدة واحدة يؤدي الى زيادة في متغيرة التحديات والمخاطر التي تواجه نظم الدفع الالكتروني بـ 0.235 وحدة مع ثبات باقي المتغيرات المستقلة الأخرى، وأن الزيادة في معلمة الاتصالات بوحدة واحدة يؤدي الى زيادة في متغيرة التحديات والمخاطر التي تواجه نظم الدفع الالكتروني بـ 0.243 وحدة مع ثبات باقي المتغيرات المستقلة الأخرى .

ومن هنا وكنتيجة الفرضية نستنتج ان تكنولوجيا المعلومات والاتصال في مؤسسة المديرية الولائية وحدة بريد الجزائر بالوادي تؤثر عل التحديات والمخاطر التي تواجه نظم الدفع الالكتروني في أبعادها الثلاثة، وهو فعلا ما لمسناه في مؤسسات البريد ومنه نرفض الفرضية الصفرية ونقبل بالفرضية البديلة حيث يوجد اثر ذو دلالة احصائية عند 5 %، ولمعرفة حجم التأثير تم حساب معامل التحديد والذي بلغت قيمته 0.686 أي أن 68.6 % من التباينات (الانحرافات الكلية في قيم المتغير التابع) تفسرها العلاقة الخطية بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال بأبعادها الثلاثة والمتغير التابع، بينما 31.4 % من التباينات ترجع لعوامل أخرى عشوائية.

بعد إختبار الفرضيات الفرعية وعدم قبولها تبين أن هناك أثر ذو دلالة إحصائية بين أبعاد مجور تكنولوجيا المعلومات والاتصال ووسائل الدفع الالكتروني عند مستوى دلالة 5 %، وهذا ما يقتضي رفض الفرضية الرئيسية وقبول الفرضية البديلة.

خلاصة الفصل:

تضمن هذا الفصل دراسة ميدانية تهدف إلى معرفة دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين وسائل الدفع الإلكتروني في مؤسسة بريد الجزائر التي أجريت في مديرية وحدة بريد الجزائر بالوادي، حيث تم التعرف على المؤسسة محل الدراسة ومكنت الملاحظة من الوقوف على واقع استخدام هذه المؤسسة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال ووسائل الدفع الإلكتروني المتوفرة لديها، إضافة إلى الاطلاع على إجراءات الرقابة على نظم الدفع الإلكتروني والوقوف على التحديات والمخاطر التي تواجه هذه النظم، كما اعتمدنا على الاستبيان كوسيلة رئيسية للبحث والذي وجه للعينة تقدر بـ 50 مفردة، ليتم بعد ذلك تفرغ البيانات ومعالجتها باستخدام برنامج SPSS والذي مكنتنا من اختبار الفرضية الرئيسية والفرضيات الفرعية، حيث تم التوصل إلى صحة وإثبات جميع الفرضيات حول محاور الدراسة التي تعزى إلى المتغيرات الشخصية، في حين توصلنا إلى عدم قبول الفرضية الرئيسية حول أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال ووسائل الدفع الإلكتروني، فمن خلال النتائج التي توصلنا لها يمكن القول أن هناك تأثير يرجع إلى بعض أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال لكن بنسب متفاوتة.

الخاتمة

خاتمة:

تم من خلال هذه الدراسة البحث عن دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين وسائل الدفع الالكتروني وكان الغرض من ذلك هو الإجابة عن الإشكالية الرئيسية والاسئلة الفرعية المطروحة، حيث تم في الجانب النظري التطرق إلى مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصال ووسائل الدفع الالكتروني، وكان اختيار مديرية وحدة بريد الجزائر لولاية الوادي كمحل للدراسة باعتبارها نموذج للمؤسسات التي تقدم خدمات مالية وكونها إحدى المؤسسات التي توفر خدمة الدفع الالكتروني من خلال الانترنت عبر البطاقة الذهبية، بالإضافة إلى اعتمادها الكلي على تكنولوجيا المعلومات والاتصال في جميع نشاطاتها.

نتائج الدراسة:

توصلنا من خلال دراستنا في شقيها النظري والتطبيقي لجملة من النتائج نذكر منها:

أولا: الجانب النظري

- بناء على ما جاء في الجانب النظري لهذه الدراسة يمكننا الوصول إلى جملة من الاستنتاجات أهمها:
- تتمثل تكنولوجيا المعلومات والاتصال في جميع التقنيات الحديثة المتوفرة على صعيد الاتصالات والمعلومات والوسائل المستخدمة لإنتاجها واستغلالها بالكفاءة والسرعة والدقة المطلوبة.
- تتمثل مكونات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في التجهيزات والمعدات، البرمجيات ونظم الاتصال.
- تعد تكنولوجيا المعلومات والاتصال عاملا مهما في تطوير جميع المؤسسات بصفة عامة والمؤسسات الخدمية بصفة خاصة.
- وسائل الدفع الالكتروني هي عبارة عن تحويل الأموال باستخدام تكنولوجيا مختلفة وتقنيات الكترونية مما تسهل عملية التبادل بطريقة آمنة وسريعة وبأقل التكاليف الممكنة.
- هناك أنواع متعددة لوسائل الدفع الالكتروني منها (التحويلات الالكترونية للأموال، النقود الالكترونية، البطاقات الذكية، البطاقات البنكية...).

ثانيا: الجانب التطبيقي:

- لقد مكنت الدراسة الميدانية التي تمت على مستوى مديرية وحدة بريد الجزائر لولاية الوادي من التوصل إلى بعض النتائج نذكر منها:
- تمتلك مديرية وحدة بريد الجزائر لولاية الوادي طاقم بشري متنوع يتمتع بمجموعة من المزايا التي تؤهله إلى رفع التحدي من بينها فئة شبابية متنوعة في التخصصات العلمية واستفادت من مجموعة من الدورات التكوينية.

- تتوفر المؤسسة على مجموعة من المعدات والتجهيزات الكافية إلى حد ما، والتي تمكنها من تطبيق استراتيجيتها القائمة على تبني تكنولوجيا المعلومات والاتصال.
- تقدم المؤسسة خدمات معتبرة في مجال الدفع الإلكتروني، لكنها تقتصر على عمليات دفع عن طريق الأنترنت ولصالح بعض المؤسسات باستخدام البطاقة الذهبية، وتوفر أيضا خدمات دفع عن طريق الأنترنت بالإضافة إلى توفير خدمات جهاز الصراف الآلي (GAB).
- لحد الآن لا توفر المؤسسة خدمة الدفع عبر جهاز الدفع النهائي (TPE) على مستوى نقاط البيع المختلفة، وهذا ما يعد عائق كبير أمام انتشار وسائل الدفع الإلكتروني.

اختبار فرضيات الدراسة:

- كما تم من خلال دراستنا اختبار الفرضيات وهي كالتالي:
- الفرضية الأولى:** إن تكنولوجيا المعلومات والاتصال (TIC) تتمثل في مجمل المعدات ذات الصلة بالتكنولوجيا.
- تم تأكيد صحة هذه الفرضية من خلال الجانب النظري عبر التطرق إلى مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصال والتعرف على مكوناتها وخصائصها.
- الفرضية الثانية:** وسائل الدفع الإلكتروني هي كل الوسائل التي تتم من خلالها عملية الدفع الإلكترونية.
- تم تأكيد صحة هذه الفرضية من خلال الجانب النظري عبر التطرق إلى مفهوم وسائل الدفع الإلكتروني وأهم أنواعها، وفي الجانب التطبيقي تم التعرف على وسائل الدفع المتوفرة على مستوى مؤسسة بريد الجزائر.
- الفرضية الثالثة:** لا توجد فروق بين متوسطات إجابات أفراد العينة حول أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال تعزى إلى المتغيرات الشخصية عند مستوى دلالة 0.05
- تم إثبات صحة هذه الفرضية من خلال تحليل التباين الأحادي بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال والمتغيرات الشخصية (العمر - مدة العمل - عدد الدورات التكوينية)
- الفرضية الرابعة:** لا توجد فروق بين متوسطات إجابات العينة حول وسائل الدفع الإلكتروني تعزى إلى المتغيرات الشخصية عند مستوى دلالة 0.05
- تم إثبات صحة هذه الفرضية من خلال تحليل التباين الأحادي بين وسائل الدفع الإلكتروني والمتغيرات الشخصية (العمر - مدة العمل - عدد الدورات التكوينية)
- الفرضية الخامسة:** لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال ووسائل الدفع الإلكتروني عند مستوى دلالة 0.05

- تم نفي هذه الفرضية من خلال نتائج الانحدار المتعدد بطريقة (Stepwise) لأثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحقيق الرقابة على إجراءات ونظم الدفع الإلكتروني، وكذلك من خلال نتائج الانحدار المتعدد لتكنولوجيا المعلومات والاتصال وبعد التحديات والمخاطر التي تواجه نظم الدفع الإلكتروني.

كما قمنا بدراسة الأثر بين أبعاد محور تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأبعاد محور وسائل الدفع الإلكتروني، حيث مكنت النتائج فيما يتعلق بالتأثير على بعد الرقابة على الإجراءات ونظم الدفع الإلكتروني من القول إنه هناك تأثير وحيد من الأبعاد الثلاثة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال وهو تكنولوجيا المعلومات والاتصال من حيث التجهيزات والمعدات.

التوصيات والاقتراحات:

بعد عرض أهم النتائج المتوصل إليها من الدراسة النظرية والتطبيقية لموضوع بحثنا نتقدم بالتوصيات والاقتراحات التالية:

- العمل على الاستفادة القصوى من المزايا التي توفرها تكنولوجيا المعلومات والاتصال في مجال المعدات والتجهيزات، البرمجيات، ونظم الاتصال؛

- العمل على رفع من مؤهلات العنصر البشري وكفاءات في مجال المعاملات الإلكترونية عبر القيام بدورات تكوينية في مجال الدفع الإلكتروني؛

- العمل على تعزيز وتحديث الأجهزة والوسائل وتنويع الخدمات الإلكترونية لغرض المحافظة على العملاء وجذب عملاء جدد؛

- استحداث نظم ووسائل دفع جديدة مثل الصيرفة عن طريق الهاتف بحكم أن هذه التكنولوجيا متاحة لدى أغلبية المجتمع خاصة في ظل توفر تغطية الانترنت لشبكات الجوال؛

- وضع سياسة إعلامية وتسويقية من قبل مؤسسة بريد الجزائر، من شأنها إدخال ثقافة استخدام البطاقات لدى المستهلكين، من أجل جعل أسلوب الدفع بالبطاقة من رغبات الزبائن التي يطالب بها التجار، وبالتالي دفع هؤلاء التجار الى اعتماد هذا النمط تحت ضغط زبائنهم وتلبية لرغباتهم؛

- ينبغي على مؤسسة بريد الجزائر التركيز على رقابة أداء الجهات الخارجية عند اجراء صيانة أجهزة وسائل الدفع الإلكتروني؛

- يجب على مؤسسة بريد الجزائر أن توفر آليات فعالة للرقابة على إجراءات الدفع الإلكتروني وذلك لتجنب مخاطر اختراقات وحماية حسابات العملاء؛

- ضرورة توفر الدعم الحكومي وتوفير البنية الأساسية لشبكة الاتصال بالإضافة الى تطبيق سياسات داعمة لانتشار تلك الخدمات (التجارة الالكترونية)؛
- لا بد من توضيح البيئة التشريعية والقانونية المتعلقة بتنظيم نظام الدفع الالكتروني، وذلك بسن القوانين العقابية التي تخص الجرائم المرتكبة في حق وسائل الدفع الالكترونية وتنفيذها؛
- ضرورة استخدام وسائل الدفع الالكتروني في المعاملات التجارية اليومية (الصيدليات، المحلات التجارية، نقاط البيع، المحطات الخدمية...).

آفاق الدراسة:

- إن دراستنا لهذا الموضوع جعلتنا نلقي النظر عن كثر ومعرفة الدور الذي تلعبه تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين وسائل الدفع الالكتروني، ووكّل بحث علمي فإن لبحثنا هذا حدود لذا أرتينا تقديم بعض الآفاق للدراسة والمتمثلة في بعض المواضيع لبحوث مستقبلية:
- آليات الانتقال إلى نظم الدفع الحديثة في ظل تطبيق التجارة الالكترونية في الجزائر.
- دراسة مقارنة استثمار البنوك الجزائرية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في مجال الخدمات المصرفية الالكترونية (الجزائر- تونس - المغرب).

كما تجدر الإشارة إلى أن دراستنا هذه شاهدت بعض القصور نتمنى أن يتم تداركه في دراسات لاحقة، من خلال توسيع مجال الدراسة الميدانية على عينة أكبر، أين كانت عينة دراستنا محدودة من ناحية العدد، كما أن الدراسة اقتصرت على ولاية واحدة فقط وبالتالي نتمنى أن يتم دراستها على مستوى مناطق أخرى من الوطن أو بدراسة شاملة على المستوى الوطني مما يتيح تعميم نتائج الدراسة.

قائمة المراجع والمصادر

أولاً: المراجع والمصادر باللغة العربية

• الكتب:

- 1- إبراهيم بخي، التجارة الالكترونية مفاهيم واستراتيجيات التطبيق في المؤسسة، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2001.
- 2- أحمد سفر أحمد سفر، أنظمة الدفع الالكترونية، منشورات الحلبي الحقوقية، ب يوت، لبنان، الطبعة الأولى، 2008.
- 3- بشي العلاق، التسويق الإلكتروني، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2010.
- 4- بوخشبة قوي، الاتصالات الإدارية، داخل المنظمات المعاصرة، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2010.
- 5- جلال عايد الشورة، وسائل الدفع الإلكتروني، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، الطبعة الأولى، الإصدار الثاني، 2009.
- 6- زرزار العياشي، غياد كريمة، استخدامات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة الاقتصادية ودورها في دعم الميزة التنافسية، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الأولى، 2016.
- 7- عامر قندلجي، ابراهيم السامرائي، تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها، مؤسسة ال وراق، عمان الأردن، 2002.
- 8- مدحت صادق، أدوات وتقنيات مصرفية، دار غريب للطباعة والنشر، القاهرة، مصر، 2001.
- 9- مني الجنيهي، ممدوح الجنيهي، البنوك الالكترونية، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2005.
- 10- نادر شعبان وآخرون، النقود البلاستيكية وأثر المعاملات الالكترونية على المراجعة الداخلية في البنوك التجارية، دار الجامعية، مصر، 2006.
- 11- ناظم محمد نوري الشمري، عبد الفتاح العبدلات، الصيغة الالكترونية الأدوات والتطبيقات ومعوقات التوسع، الطبعة الأولى، دار وائل للنشر، عمان، 2008.

• المجلات العلمية المحكمة:

- 1- بومعيل سعاد، فارس بوباكور، أثر تكنولوجيا الإعلام والاتصال في المؤسسة الاقتصادية، مجلة الاقتصاد والمناجنت، جامعة تلمسان، عدد 03، مارس 2004.
- 2- رابح حمدي باشا، وهيبة عبد الرحيم، تطور طرق الدفع في التجارة الالكترونية، مجلة علوم الاقتصاد والتسيي والتجارة، جامعة الجزائر3، العدد 24، 2011.
- 3- سمية عباسية، وسائل الدفع الإلكتروني في النظام البنكي الجزائري - الواقع والمعوقات والآفاق المستقبلية-، مجلة العلوم الإنسانية، جامعة أم البواقي، الجزائر، العدد السادس، ديسمبر 2016.

- 4- عرابة رابح، دور تكنولوجيا الخدمات المصرفية الالكترونية في عصنة الجهاز المصرفي الجزائري، مجلة الاكاديمية للدراسات الاجتماعية والإنسانية، جامعة الشلف، الجزائر، العدد 8، 2012.
- 5- محمود سحنون، التجارة الالكترونية ودورها في تسويق الخدمات المالية والمصرفية، حالة الدول العربية، مجلة الاقتصاد والمجتمع، العدد 3، مخبر المغرب الكبي للاقتصاد و المجتمع، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيي، جامعة منتوري، قسنطينة، 2005.

• المداخلات:

- 1- بن عيسى عنابي، عامر هواري، مدى إدراك مستخدمي الأنترنت بالجزائر لأهمية النعامل بوسائل الدفع الإلكتروني، مداخل في الملتقى العلمي الدولي الرابع حول عصنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية واشكالية اعتماد التجارة الالكترونية في الجزائر عرض تجارب دولية، المركز الجامعي خميس مليانة، الجزائر 26-27 أفريل 2011.
- 2- رحيم حسين، هواري معراج، الصيفة الالكترونية، كمدخل لعصنة المصارف الجزائرية، ورقة عمل مقدمة ضمن الملتقى المنظومة المصرفية الجزائرية والتحويلات الاقتصادية واقع وتحديات، جامعة الشلف، أيام 24-25 ديسمبر 2005.
- 3- صلاح زين الدين، دراسة إقتصادية لبعض مشكلات وسائل الدفع الإلكتروني، مؤتمر الأعمال المصرفية الإلكترونية بين الشريعة والقانون، مصر، 23 أفريل 2010.
- 4- محمد بوتين، أثر تكنولوجيا المعلومات على عملية اتخاذ القرار والأداء -واقع المؤسسة الجزائرية-، الملتقى الدولي حول أهمية الشفافية ونجاعة الأداء للاندماج الفعلي في الاقتصاد العالمي، جامعة الجزائر، 2003.

• المذكرات والاطروحات:

- 1- توامي يعقوب، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية، مذكرة ماستر، تخصص مالية، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، 2012.
- 2- زهي زواش، دور نظام الدفع الإلكتروني في تحسين المعاملات المصرفية-دراسة حالة الجزائر-، مذكرة ماجستي في العلوم الاقتصادية، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، 2011.
- 3- زيدان محمد، دور التسويق في القطاع المصرفي حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية، رسالة دكتوراه، قسم العلوم الاقتصادية، فرع تخطيط، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم تسيي، جامعة الجزائر، 2005.
- 4- سماح شعبور، مصباح مرابطي، وسائل الدفع الإلكتروني في الجزائر واقع وتحديات، مذكرة ماستر أكاديمي في العلوم الاقتصادية، جامعة العربي التبسي، تبسة، 2016.
- 5- صراع كريمة، واقع وآفاق التجارة الإلكترونية في الجزائر، مذكرة ماجستي في العلوم التجارية، جامعة وهران، 2014.

- 6- لوصيف عمار، استراتيجيات نظام المدفوعات للقرن الحادي والعشرين مع الإشارة إلى التجربة الجزائرية، م ذكرمة مقدمة كجزء من متطلبات نيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، جامعة قسنطينة، 2009.
- 7- ميهوب سماح، أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على الأداء التجاري والمالي للمصارف الفرنسية، حالة نشاط للبنك عن بعد، أطروحة دكتوراه علوم في العلوم الاقتصادية، جامعة قسنطينة 2، 2014.

• القوانين والمراسيم:

- 1- المادة 69 من الأمر رقم 11/03 مؤرخ في 26 أوت 2003 يتعلق بالنقد والقرض - الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية - الجريدة الرسمية العدد 52 الصادرة بتاريخ 27 أوت 2003.

• المقابلات الشفوية:

- 1- باية حنوفي، مديرة قسم المالية والنقدية المديرية العامة لبريد الجزائر، باب الزوار، الجزائر، واقع وسائل الدفع الإلكتروني في المؤسسة، 30 أبريل 2018 (مقابلة شخصية).

ثانيا: المراجع باللغة الأجنبية

- 1- Michel kalika, managementet tic, liaisons, Paris, 2006.
- 2- Bonneau Thierry, "Droit Bancaire", Edition Montchrestion, Paris, 1994.

الملاحق

الملحق رقم: (01)

استمارة الاستبيان الخاص بالدراسة

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم العلوم الاقتصادية

التخصص: اقتصاد وتسيير مؤسسات



استمارة الاستبيان

سيدي الكريم العامل بالوحدة الولائية لبريد الجزائر بالوادي، يندرج هذا الاستبيان في إطار دراسة ميدانية للحصول على شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية تخصص اقتصاد وتسيير المؤسسات، ويناقد موضوع "دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين وسائل الدفع الالكتروني"، وقع اختيارنا على مؤسستكم "مديرية وحدة بريد الجزائر بالوادي" لذا نرجو قراءة العبارات بتأني والإجابة بوضع علامة (X) أمام الاختيار الذي ترونه مناسباً وليس هناك إجابة صحيحة أو خاطئة بل نريد معرفة توجهاتكم (آراءكم) فقط

علماً بأن الغاية من إجراء هذه الدراسة هي علمية بحتة وسوف يتم التعامل مع إجاباتكم وفقاً لقواعد الأمانة والنزاهة العلمية والسرية، حيث أن إجاباتكم ستكون مفيدة ولن نستخدم إلا في أغراض البحث العلمي.

شكراً لكم مسبقاً على تعاونكم

المحور الأول: البيانات الشخصية

1- الجنس:

☐ ذكر ☐ أنثى

2- الفئة العمرية:

☐ من 30-20 سنة ☐ 40-31 سنة ☐ 50-41 سنة ☐ أكثر من 50 سنة

3- المستوى التعليمي:

☐ ثانوي أو أقل ☐ جامعي ☐ دراسات عليا ☐ أخرى.....

4- الوظيفة:

☐ مدير ☐ مدير فرعي ☐ رئيس قسم ☐ مهندس ☐ رئيس مؤسسة ☐ مكلف بالزبائن

5- مدة العمل في نشاط المؤسسة:

☐ من سنة إلى 5 سنوات ☐ من 6 سنوات إلى 10 سنة ☐ من 11 سنة إلى 15 سنة ☐ من 16 سنة إلى 20 سنة ☐ من 21 سنة إلى 25 سنة ☐ أكثر من 25 سنة

6- عدد الدورات التي قمت بها فيما يخص المعاملات الالكترونية:

☐ لم تجر أي دورة ☐ دورة واحدة ☐ دورتان ☐ ثلاث دورات ☐ أكثر من ثلاثة

7- وسائل الدفع الالكترونية المتوفرة لدى مؤسستكم:

- ☐ - خدمات عبر الصراف الآلي
- ☐ - خدمات عبر البطاقات الالكترونية
- ☐ - خدمات بريدية عبر الأنترنت (البطاقة الذهبية)
- ☐ - خدمات دفع الكتروني لصالح مؤسسة (اتصالات الجزائر-الكهرباء والغاز- المياه... الخ)

المحور الأول: تكنولوجيا المعلومات والاتصال

الرقم	العبارات	غير موافق	محايد	موافق
البعد الأول: المعدات والتجهيزات				
1	تتوفر التجهيزات والمعدات التكنولوجية في المؤسسة بشكل مناسب.			
2	يجب التوسع أكثر في استخدام التجهيزات والمعدات التكنولوجية.			
3	يتم تحديث التجهيزات والمعدات التكنولوجية بصفة دورية.			
4	المعدات والتجهيزات التكنولوجية متوفرة في اماكن مناسبة.			
البعد الثاني: البرمجيات (خاص بالأفراد المتخصصين)				
5	تتوفر المؤسسة على البرمجيات المناسبة لأداء الخدمة.			
6	البرمجيات الموجودة ذات جودة عالية.			
7	البرمجيات المتوفرة سهلة الاستخدام.			
8	تقوم المؤسسة بتحديث البرامج بشكل دوري.			
9	تقوم المؤسسة بإجراء دورات تكوينية على البرمجيات الحديثة.			
البعد الثالث: الاتصالات				
10	وسائل الإتصال المعتمدة متنوعة (الهاتف، النقال، الفاكس، التلكس...).			
11	تتوفر المؤسسة على شبكات الاتصال المناسبة (انترنت، انترانيت، إكسترانيت).			
12	تتم الإستجابة المتوقعة عند إستخدام وسائل الإتصال.			
13	تتم صيانة شبكات الإتصال بشكل دوري.			
14	توفر المؤسسة خدمة الاستفسار عن الخدمات عبر الهاتف والانترنت ووسائل الاتصال الأخرى			

محور الثاني: وسائل الدفع الالكتروني

الرقم	العبارات	غير موافق	محايد	موافق
البعد الأول: الرقابة على الإجراءات ونظم الدفع الالكتروني				
1	توجد إجراءات كافية لحماية حسابات العملاء			
2	يتم استخدام نظام الشفرة في التعاملات			
3	يتم اجراء الصيانة الدورية للنظام لتحقيق الأمان والسلامة			
4	يتم مراقبة أداء الجهات الخارجية عند اجراء الصيانة			
5	تقوم الإدارة بفحص مكونات أمن النظام والتأكد من سلامة البيانات			
6	تتوفر كفاءات وخبرات عالية في أداء العمليات الالكترونية			
7	يوجد اختراقات لنظام الدفع البريدي			
	في حالة وجود اختراقات حدد حجم المخاطر	مرتفعة	متوسطة	ضعيفة
البعد الثاني: التحديات والمخاطر التي تواجه نظم الدفع الإلكترونية				
8	يوجد فهم واضح لمتطلبات عملاء البريد			
9	يوجد تحديات كبيرة أمام انتشار خدمات الدفع يعود على العملاء أنفسهم ماذا تقترح (توعية إشهار،.....)			
10	يتم اخضاع العمليات المنفذة الكترونيا للتدقيق والمراقبة والمراجعة الدورية مع توفر التقارير الرقابية وتقييمها ومتابعتها.			
11	تتوفر كوادر فنية مؤهلة وكافية لمتابعة تنفيذ الاعمال الالكترونية وإجراءات الحماية والامن وتطورها			
12	حالة ما توفرت سياسات حكومية داعمة لانتشار خدمات الدفع الالكتروني. هل تعود بالإيجاب على المؤسسة؟			

الملحق رقم: (02)

أسماء السادة الأساتذة محكمي استبيان الدراسة

اسم الأستاذ	رتبة العمل	موقع العمل
مرزوقي مرزوقي	أستاذ محاضر - أ -	جامعة الشهيد حمة لخضر بالوادي
محمد الباوي	أستاذ محاضر - أ -	جامعة الشهيد حمة لخضر بالوادي
سامر زلاسي	أستاذ محاضر - أ -	جامعة الشهيد حمة لخضر بالوادي
صالح حميداتو	أستاذ محاضر - أ -	جامعة الشهيد حمة لخضر بالوادي
علي ذهب	أستاذ محاضر - ب -	جامعة الشهيد حمة لخضر بالوادي

الملحق رقم: (03)

ملاحظة: هذه الجداول ليست كل مخرجات البرنامج وإنما جزء صغير للتوضيح فقط

جدول يوضح معامل ألفا كرونباخ للاستبيان

Récapitulatif de traitement des observations

	N	%
Observations Valide	50	100,0
Exclue ^a	0	,0
Total	50	100,0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,742	26

جدول يوضح معامل ألفا كرونباخ لبعده المعدات والتجهيزات

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,729	4

Statistiques de total des éléments

	Moyenne de l'échelle en cas de suppression d'un élément	Variance de l'échelle en cas de suppression d'un élément	Corrélation complète des éléments corrigés	Alpha de Cronbach en cas de suppression de l'élément
تتوفر التجهيزات والمعدات التكنولوجية في المؤسسة بشكل مناسب	8,34	1,739	,330	,774
يجب التوسع أكثر في استخدام التجهيزات والمعدات التكنولوجية	8,40	1,143	,770	,492
يتم تحديث التجهيزات والمعدات التكنولوجية بصفة دورية	8,28	2,083	,281	,776
المعدات والتجهيزات التكنولوجية متوفرة في أماكن متناسبة	8,40	1,143	,770	,492

جدول يوضح معامل ألفا كرونباخ لبعث البرمجيات

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,988	5

Statistiques de total des éléments

	Moyenne de l'échelle en cas de suppression d'un élément	Variance de l'échelle en cas de suppression d'un élément	Corrélation complète des éléments corrigés	Alpha de Cronbach en cas de suppression de l'élément
تتوفر المؤسسة على البرمجيات المناسبة لأداء الخدمة	14,40	71,551	,987	,982
البرمجيات الموجودة ذات جودة عالية	14,54	70,131	,971	,984
البرمجيات المتوفرة سهلة الاستخدام	14,36	72,480	,975	,984
تقوم المؤسسة بتحديث البرامج بشكل دوري	14,64	69,419	,966	,985
تقوم المؤسسة بإجراء دورات تكوينية على البرمجيات الحديثة	14,78	68,257	,933	,991

جدول يوضح معامل ألفا كرونباخ لبعء الاتصالات

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,541	5

Statistiques de total des éléments

	Moyenne de l'échelle en cas de suppression d'un élément	Variance de l'échelle en cas de suppression d'un élément	Corrélation complète des éléments corrigés	Alpha de Cronbach en cas de suppression de l'élément
وسائل الإتصال المعتمدة متنوعة (الهاتف ،، النقال، الفاكس، التلكس...)	10,42	3,636	-,044	,585
تتوفر المؤسسة على شبكات الإتصال المناسبة (انترنت، انترانيت، إكسترا نيت)	10,94	2,302	,271	,523
تتم الإستجابة المتوقعة عند إستخدام وسائل الإتصال.	10,62	2,689	,413	,439
تتم صيانة شبكات الإتصال بشكل دوري.	10,92	2,198	,348	,461
توفر المؤسسة خدمة الاستفسار عن الخدمات عبر الهاتف والانترنت ووسائل الإتصال الأخرى	10,70	2,133	,484	,358

جدول يوضح معامل ألفا كرونباخ لبعء الرقابة على الإجراءات ونظم الدفع الإلكتروني

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,584	7

Statistiques de total des éléments

	Moyenne de l'échelle en cas de suppression d'un élément	Variance de l'échelle en cas de suppression d'un élément	Corrélation complète des éléments corrigés	Alpha de Cronbach en cas de suppression de l'élément
توجد إجراءات كافية لحماية حسابات العملاء	14,20	4,776	,098	,637
يتم استخدام نظام الشفرة في التعاملات	14,02	5,000	,168	,588
يتم إجراء الصيانة الدورية للنظام لتحقيق الأمان والسلامة	14,22	3,971	,522	,462
يتم مراقبة أداء الجهات الخارجية عند إجراء الصيانة	14,38	3,547	,565	,426
تقوم الإدارة بفحص مكونات أمن النظام والتأكد من سلامة البيانات	14,22	3,889	,607	,434
تتوفر كفاءات وخبرات عالية في أداء العمليات الإلكترونية	14,06	4,058	,640	,440
يوجد اختراقات لنظام الدفع البريدي	15,58	6,249	-,302	,706

جدول يوضح معامل ألفا كرونباخ لبعده التحديات والمخاطر التي تواجه نظم الدفع الإلكتروني

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,671	5

Statistiques de total des éléments

	Moyenne de l'échelle en cas de suppression d'un élément	Variance de l'échelle en cas de suppression d'un élément	Corrélation complète des éléments corrigés	Alpha de Cronbach en cas de suppression de l'élément
يوجد فهم واضح لمتطلبات عملاء البريد	10,72	2,696	,650	,518
يوجد تحديات كبيرة أمام انتشار خدمات الدفع يعود على العملاء أنفسهم	10,72	2,696	,650	,518
يتم اخضاع العمليات المنفذة الكترونيا للتدقيق والمراقبة والمراجعة الدورية مع توفر التقارير الرقابية وتقييمها ومتابعتها	10,76	3,043	,426	,619
تتوفر كوادر فنية مؤهلة وكافية لمتابعة تنفيذ الاعمال الالكترونية وإجراءات الحماية والامن وتطورها	10,88	2,883	,370	,652
حالة ما توفرت سياسات حكومية داعمة لانتشار خدمات الدفع الالكتروني. هل تعود بالإيجاب على المؤسسة؟	10,76	3,696	,111	,745

جداول توضح التكرارات والنسب المئوية لأفراد العينة

الجنس

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide ذكر	44	88,0	88,0	88,0
أنثى	6	12,0	12,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

العمر

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide من 20 الى 30 سنة	11	22,0	22,0	22,0
من 31 الى 40 سنة	21	42,0	42,0	64,0
من 41 الى 50 سنة	12	24,0	24,0	88,0
أكثر من 50 سنة	6	12,0	12,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

المستوى العلمي

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide ثانوي او اقل	16	32,0	32,0	32,0
جامعي	31	62,0	62,0	94,0
دراسات عليا	2	4,0	4,0	98,0
تقني سامي	1	2,0	2,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

الوظيفة

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide مدير	1	2,0	2,0	2,0
مدير فرعي	5	10,0	10,0	12,0
رئيس قسم	5	10,0	10,0	22,0
مهندس	2	4,0	4,0	26,0
رئيس مؤسسة	22	44,0	44,0	70,0
مكلف بالزبائن	15	30,0	30,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

مدة العمل في نشاط المؤسسة

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide من سنة الى 5 سنوات	16	32,0	32,0	32,0
من 6 سنوات الى 10 سنة	12	24,0	24,0	56,0
من 16 الى 20 سنة	8	16,0	16,0	72,0
من 26 الى 30 سنة	8	16,0	16,0	88,0
اكثر من 30 سنة	6	12,0	12,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

خدمات عبر الصراف الآلي

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide لا	1	2,0	2,0	2,0
نعم	49	98,0	98,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

خدمات عبر البطاقات الالكترونية

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide لا	2	4,0	4,0	4,0
نعم	48	96,0	96,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

خدمات دفع عبر الإنترنت

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide نعم	50	100,0	100,0	100,0

خدمات دفع الكتروني لصالح المؤسسات

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide لا	1	2,0	2,0	2,0
نعم	49	98,0	98,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

تتوفر التجهيزات والمعدات التكنولوجية في المؤسسة بشكل مناسب

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide غير موافق	3	6,0	6,0	6,0
محايد	4	8,0	8,0	14,0
موافق	43	86,0	86,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

يجب التوسع أكثر في استخدام التجهيزات والمعدات التكنولوجية

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide غير موافق	4	8,0	8,0	8,0
محايد	5	10,0	10,0	18,0
موافق	41	82,0	82,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

يتم تحديث التجهيزات والمعدات التكنولوجية بصفة دورية

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide محايد	7	14,0	14,0	14,0
موافق	43	86,0	86,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

المعدات والتجهيزات التكنولوجية متوفرة في اماكن متناسبة

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide غير موافق	4	8,0	8,0	8,0
محايد	5	10,0	10,0	18,0
موافق	41	82,0	82,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

تتوفر المؤسسة على البرمجيات المناسبة لأداء الخدمة

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide غير موافق	1	2,0	2,0	2,0
محايد	4	8,0	8,0	10,0
موافق	36	72,0	72,0	82,0
غير معني	9	18,0	18,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

البرمجيات الموجودة ذات جودة عالية

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide غير موافق	4	8,0	8,0	8,0
محايد	5	10,0	10,0	18,0
موافق	32	64,0	64,0	82,0
غير معني	9	18,0	18,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

البرمجيات المتوفرة سهلة الإستخدام

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	محايد	4	8,0	8,0	8,0
	موافق	37	74,0	74,0	82,0
	غير معني	9	18,0	18,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

تقوم المؤسسة بتحديث البرامج بشكل دوري

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق	4	8,0	8,0	8,0
	محايد	10	20,0	20,0	28,0
	موافق	27	54,0	54,0	82,0
	غير معني	9	18,0	18,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

تقوم المؤسسة بإجراء دورات تكوينية على البرمجيات الحديثة

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق	12	24,0	24,0	24,0
	محايد	1	2,0	2,0	26,0
	موافق	28	56,0	56,0	82,0
	غير معني	9	18,0	18,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

وسائل الإتصال المعتمدة متنوعة (الهاتف ,النقل,الفاكس,التلكس...)

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	محايد	1	2,0	2,0	2,0
	موافق	49	98,0	98,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

تتوفر المؤسسة على شبكات الاتصال المناسبة(انترنت,انترانيت,إكسترانيت)

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق	10	20,0	20,0	20,0
	محايد	7	14,0	14,0	34,0
	موافق	33	66,0	66,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

تتم الإستجابة المتوقعة عند إستخدام وسائل الإتصال

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق	2	4,0	4,0	4,0
	محايد	7	14,0	14,0	18,0
	موافق	41	82,0	82,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

تتم صيانة شبكات الإتصال بشكل دوري

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق	9	18,0	18,0	18,0
	محايد	8	16,0	16,0	34,0
	موافق	33	66,0	66,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

توفر المؤسسة خدمة الاستفسار عن الخدمات عبر الهاتف والانترنت ووسائل الإتصال الأخرى

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق	7	14,0	14,0	14,0
	محايد	1	2,0	2,0	16,0
	موافق	42	84,0	84,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

توجد إجراءات كافية لحماية حسابات العملاء

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق	9	18,0	18,0	18,0
	محايد	3	6,0	6,0	24,0
	موافق	38	76,0	76,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

يتم استخدام نظام الشفرة في التعاملات

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق	3	6,0	6,0	6,0
	محايد	6	12,0	12,0	18,0
	موافق	41	82,0	82,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

يتم اجراء الصيانة الدورية للنظام لتحقيق الأمان والسلامة

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق	4	8,0	8,0	8,0
	محايد	14	28,0	28,0	36,0
	موافق	32	64,0	64,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

يتم مراقبة أداء الجهات الخارجية عند اجراء الصيانة

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق	8	16,0	16,0	16,0
	محايد	14	28,0	28,0	44,0
	موافق	28	56,0	56,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

تقوم الإدارة بفحص مكونات أمن النظام والتأكد من سلامة البيانات

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق	3	6,0	6,0	6,0
	محايد	16	32,0	32,0	38,0
	موافق	31	62,0	62,0	100,0
Total		50	100,0	100,0	

تتوفر كفاءات وخبرات عالية في أداء العمليات الالكترونية

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق	2	4,0	4,0	4,0
	محايد	10	20,0	20,0	24,0
	موافق	38	76,0	76,0	100,0
Total		50	100,0	100,0	

يوجد اختراقات لنظام الدفع البريدي

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق	43	86,0	86,0	86,0
	محايد	4	8,0	8,0	94,0
	موافق	3	6,0	6,0	100,0
Total		50	100,0	100,0	

يوجد فهم واضح لمتطلبات عملاء البريد

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق	4	8,0	8,0	8,0
	محايد	5	10,0	10,0	18,0
	موافق	41	82,0	82,0	100,0
Total		50	100,0	100,0	

يوجد تحديات كبيرة أمام انتشار خدمات الدفع يعود على العملاء أنفسهم

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide غير موافق	4	8,0	8,0	8,0
محاييد	5	10,0	10,0	18,0
موافق	41	82,0	82,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

يتم اخضاع العمليات المنفذة إلكترونيا للتدقيق والمراقبة والمراجعة الدورية مع توفر التقارير الرقابية وتقييمها ومتابعتها

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide غير موافق	4	8,0	8,0	8,0
محاييد	7	14,0	14,0	22,0
موافق	39	78,0	78,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

تتوفر كوادرات فنية مؤهلة وكافية لمتابعة تنفيذ الاعمال الالكترونية وإجراءات الحماية والامن وتطورها

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide غير موافق	7	14,0	14,0	14,0
محاييد	7	14,0	14,0	28,0
موافق	36	72,0	72,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

حالة ما توفرت سياسات حكومية داعمة لانتشار خدمات الدفع الإلكتروني. هل تعود بالإيجاب على المؤسسة؟

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide غير موافق	4	8,0	8,0	8,0
محاييد	7	14,0	14,0	22,0
موافق	39	78,0	78,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

جدول متوسطات إجابات العينة على بعد المعدات والتجهيزات

Statistiques descriptives

	N	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart type
تتوفر التجهيزات والمعدات التكنولوجية في المؤسسة بشكل مناسب	50	1	3	2,80	,535
يجب التوسع أكثر في استخدام التجهيزات والمعدات التكنولوجية	50	1	3	2,74	,600
يتم تحديث التجهيزات والمعدات التكنولوجية بصفة دورية	50	2	3	2,86	,351
المعدات والتجهيزات التكنولوجية متوفرة في أماكن متناسبة	50	1	3	2,74	,600
N valide (liste)	50				

جدول متوسطات إجابات العينة على بعد البرمجيات.

Statistiques descriptives

	N	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart type
تتوفر المؤسسة على البرمجيات المناسبة لأداء الخدمة	50	1	8	3,78	2,033
البرمجيات الموجودة ذات جودة عالية	50	1	8	3,64	2,145
البرمجيات المتوفرة سهلة الاستخدام	50	2	8	3,82	1,997
تقوم المؤسسة بتحديث البرامج بشكل دوري	50	1	8	3,54	2,197
تقوم المؤسسة بإجراء دورات تكوينية على البرمجيات الحديثة	50	1	8	3,40	2,330
N valide (liste)	50				

جدول متوسطات إجابات العينة على بعد الاتصالات

Statistiques descriptives

	N	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart type
وسائل الإتصال المعتمدة متنوعة (الهاتف ،. النقال، الفاكس، التلكس...)	50	2	3	2,98	,141
تتوفر المؤسسة على شبكات الإتصال المناسبة(الانترنت، انتر انيت، إكستر انيت)	50	1	3	2,46	,813
تتم الإستجابة المتوقعة عند إستخدام وسائل الإتصال.	50	1	3	2,78	,507
تتم صيانة شبكات الإتصال بشكل دوري	50	1	3	2,48	,789
توفر المؤسسة خدمة الاستفسار عن الخدمات عبر الهاتف والانترنت ووسائل الاتصال الاخرى	50	1	3	2,70	,707
N valide (liste)	50				

جدول متوسطات إجابات العينة على بعد الرقابة على الإجراءات ونظم الدفع الالكتروني

Statistiques descriptives

	N	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart type
توجد إجراءات كافية لحماية حسابات العملاء	50	1	3	2,58	,785
يتم استخدام نظام الشفرة في التعاملات	50	1	3	2,76	,555
يتم اجراء الصيانة الدورية للنظام لتحقيق الأمان والسلامة	50	1	3	2,56	,644
يتم مراقبة أداء الجهات الخارجية عند اجراء الصيانة	50	1	3	2,40	,756
تقوم الإدارة بفحص مكونات أمن النظام والتأكد من سلامة البيانات	50	1	3	2,56	,611
تتوفر كفاءات وخبرات عالية في أداء العمليات الالكترونية	50	1	3	2,72	,536
يوجد اختراقات لنظام الدفع البريدي	50	1	3	1,20	,535
N valide (liste)	50				

جدول متوسطات إجابات العينة على بعد التحديات والمخاطر التي تواجه نظم الدفع الالكترونية

Statistiques descriptives

	N	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart type
يوجد فهم واضح لمتطلبات عملاء البريد	50	1	3	2,74	,600
يوجد تحديات كبيرة أمام انتشار خدمات الدفع يعود على العملاء أنفسهم	50	1	3	2,74	,600
يتم اخضاع العمليات المنفذة الكترونيا للتدقيق والمراقبة والمراجعة الدورية مع توفر التقارير الرقابية وتقييمها ومتابعتها	50	1	3	2,70	,614
تتوفر كوادرات فنية مؤهلة وكافية لمتابعة تنفيذ الاعمال الالكترونية وإجراءات الحماية والامن وتطورها	50	1	3	2,58	,731
حالة ما توفرت سياسات حكومية داعمة لانتشار خدمات الدفع الالكتروني. هل تعود بالإيجاب على المؤسسة؟	50	1	3	2,70	,614
N valide (liste)	50				

جدول تحليل التباين الأحادي حسب العمر

ANOVA

تكنولوجيا المعلومات والاتصال

	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
Intergruppes	,608	3	,203	,371	,774
Intragruppes	25,117	46	,546		
Total	25,725	49			

جدول تحليل التباين الأحادي حسب امداء العمل

ANOVA

تكنولوجيا المعلومات والاتصال

	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
Intergruppes	,446	4	,112	,199	,938
Intragruppes	25,279	45	,562		
Total	25,725	49			

جدول تحليل التباين الأحادي حسب عدد الدورات التكوينية

ANOVA

تكنولوجيا المعلومات والاتصال

	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
Intergruppes	3,063	4	,766	1,520	,212
Intragruppes	22,662	45	,504		
Total	25,725	49			

جدول تحليل التباين الأحادي حسب العمر

ANOVA

الدفع الإلكتروني

	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
Intergruppes	,190	3	,063	,856	,470
Intragruppes	3,394	46	,074		
Total	3,583	49			

جدول تحليل التباين الأحادي حسب امداء العمل

ANOVA

الدفع الإلكتروني

	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
Intergruppes	,293	4	,073	1,001	,417
Intragruppes	3,291	45	,073		
Total	3,583	49			

جدول تحليل التباين الأحادي حسب عدد الدورات التكوينية

ANOVA

الدفع الإلكتروني

	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
Intergruppes	,361	4	,090	1,261	,299
Intragruppes	3,222	45	,072		
Total	3,583	49			

نتائج الانحدار المتعدد لأثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحقيق الرقابة على إجراءات ونظم الدفع الإلكتروني

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	.495	.451		1.098	.277
والتجهيزات المعدات	.667	.157	.522	4.237	.000

a. Dependent Variable: الإلكتروني الدفع ونظم إجراءات على الرقابة تحقيق

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	.038	.125		2.157	.014
والتجهيزات المعدات	.651	.252	.411	2.588	.013
البرمجيات	.235	.245	.512	2.201	.032
الاتصالات	.243	.215	.400	2.388	.042

a. Dependent Variable: الإلكتروني الدفع نظم تواجه التي والمخاطر التحديات