



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة تعليم العالي والبحث العلمي

جامعة الشهيد حمه لحضر - الوادي



كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم العلوم الاقتصادية

مذكرة تخرج

لنيل شهادة ليسانس أكاديمي

ميدان: العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

شعبة: العلوم الاقتصادية

تخصص: اقتصاد كمي

الموضوع:

## دراسة استبائية حول بطاقات الدفع الإلكتروني

إشراف الدكتور :

د. ضو نصر

من اعداد الطالبتين:

• العمري وصال

• بوصبيح صالح سليمة

نوقشت من طرف لجنة المناقشة:

.....

السنة الدراسية: 2023/2022

## شكر وعرفان

بسم الله الرحمن الرحيم

"إلهي لا يطيب الليل إلا بشكرك ولا يطيب النهار إلا بطاعتك .. ولا تطيب اللحظات

إلا بذكرك .. ولا تطيب الآخرة إلا بعفوك .. ولا تطيب الجنة إلا برويتك الله جل جلاله "

إلى من بلغ الرسالة وأدى الأمانة .. ونصح الأمة .. إلى نبي الرحمة ونور العالمين

سيدنا محمد صلى الله عليه وسلم . تتوجه بأسمى عبارات الشكر والتقدير إلى كل من أمدنا بيد العون ..

والمساعدة فساهم من قريب أو بعيد في انجاز هذا العمل المتواضع وتخطي الصعوبات بنصائحهم

وتوجيهاتهم ونخص بالذكر الأستاذ المشرف نصر ضو .

كما تتقدم بالشكر الجزيل إلى كل المعلمين والأساتذة الذين لم يخلوا علينا بمعارفهم وامدونا

بالعلم والمعرف وإلى كل الزملاء الذين مرافقونا طيلة مشوارنا الدراسي .

شكر موصول إلى كل عمال وموظفي معهد العلوم الاقتصادية والتجارية

وعلوم التسيير كما لا ننسى موظفي المكتبة وعمال وأساتذة جامعة الوادي

شكرا لكل من سيقراً هذه المذكرة بنية الاستفادة والاستفادة منها

شكرا بكل معنى كلمة شكر



## الاهداء

ما أجمل أن يجود المرء بأغلى ما لديه والأجمل أن يهدي الغالي للأغلى هي ذي ثمرة  
جهدي أجنيتها اليوم هي هدية أهديتها إلى الوالدين الكريمين وإلى جدي  
وجدتي حفظهم الله وأطال الله في عمرهم وإلى جميع إخوتي وأخواتي وإلى  
من أدخلهم القدر في حياتي صديقاتي وإلى كل من ساندني في

إنجاز هذا العمل

اللهم انفعني بما علمتني وعلمني ما ينفعني فالحمد لله على حسن التمام والاحتتام

بوصييع صالح سليمة

## الإهداء

الحمد لله الذي وفقني لإتمام هذه الخطوة في مسيرتي الدراسية بمذكرتنا  
هذه اما بعد اهدي ثمرة جهدي الى روح أبي الطاهرة رحمة الله عليه والى خيط الأمل  
في حياتي الى حبيبتى وقرّة عيني أمي مرعاك المولى وجزاك من الثواب خير الجزاء والى جدتي  
الغالية أطال الله في عمرها وألبسها لباس الصحة والعافية والى من شاركوني  
في صبري وشقائي فرحتي وهنائي فهم سندي في الحياة أختوتي  
(أحمد مبروك صباح عائشة بشرى ) والى كل العائلة والأصدقاء  
والى كل زميلاتي والزملاء من طور الابتدائي حتى الجامعي  
والى من هم في القلب ولم يذكرهم اللسان اليهم  
أهدي عملي هذا .

العصري وصال

# فهرس المحتويات

فهرس

.....	الشكر و العرفان
.....	الاهداء
ب.....	فهرس
ج.....	فهرس الجداول
د.....	فهرس الأشكال
ي.....	المقدمة

**الفصل الأول : الاطار المفاهيمي لبطاقات الدفع الالكتروني**

05	تمهيد
06	المبحث الأول : ماهية وسائل الدفع الإلكتروني
08	المطلب الأول: مفهوم وخصائص وسائل الدفع الإلكتروني
09	المطلب الثاني : أنواع وسائل الدفع الالكتروني
10	المبحث الثاني : بطاقات الدفع الالكتروني
10	المطلب الاول : مفهوم و نشأة بطاقات الدفع الإلكتروني
13	المطلب الثاني : بطاقات الدفع الإلكتروني و تمييزها عن وسائل الدفع الأخر
19	المطلب الثالث: مزايا و عيوب بطاقات الدفع الإلكترونية

**الفصل الثاني : الاطار التطبيقي لبطاقات الدفع الالكتروني**

22	مقدمة الفصل الثاني
23	المبحث الأول : الأدوات والإجراءات المتبعة في الدراسة
23	المطلب الأول: الطريقة المتبعة في الدراسة
25	المطلب الثاني: أدوات الدراسة
27	المطلب الثالث : صدق المحتوى و خصائص العينة
30	المبحث الثاني : عرض نتائج الدراسة واختبار الفرضيات
30	المطلب الأول : اتجاه إجابات العينة على أسئلة الاستبيان حسب مقياس ليكارت

43	المطلب الثاني: مناقشة نتائج التحليل و اختبار الفرضيات .....
48	الخاتمة .....
51	قائمة المصادر .....
	ملاحق.....

### فهرس الجداول

الصفحة	العنوان	رقم الجدول
23	الجدول رقم يبين كيفية توزيع وجمع الاستبيان على عينة الدراسة.	(1-2)
24	توزيع درجات مقياس ليكارت الخماسي.	(2-2)
24	تحديد الاتجاه المستجوبين حسب قيم المتوسط الحسابي.	(3-2)
28	نتائج اختبار ثبات وصدق الاستبانة.	(4-2)
28	توزيع عينة دراسة حسب الجنس.	(5-2)
29	توزيع عينة دراسة حسب العمر.	(6-2)
29	توزيع عينة دراسة حسب المستوى التعليمي.	(7-2)
30	توزيع عينة دراسة حسب الخبرة المهنية.	(8-2)
31	يبن الاجابات على العبارة الأولى.	(9-2)
32	يبن الاجابات على العبارة الثانية.	(10-2)
32	يبن الاجابات على العبارة الثالثة.	(11-2)
33	يبن الاجابات على العبارة الرابعة.	(12-2)
34	يبن الاجابات على العبارة الخامسة.	(13-2)
34	يبن الاجابات على العبارة السادسة.	(14-2)
35	يبن الاجابات على العبارة السابعة.	(15-2)
36	يبن الاجابات على العبارة الثامنة.	(16-2)

36	يبين الاجابات على العبارة التاسعة.	(17-2)
37	يبين الاجابات على العبارة العاشرة .	(18-2)
38	يبين الاجابات على العبارة الحادية عشر.	(19-2)
39	يبين الاجابات على العبارة الثانية عشر.	(20-2)
40	يبين الاجابات على العبارة الثالثة عشر.	(21-2)
41	يبين الاجابات على العبارة الرابعة عشر.	(22-2)
41	يبين الاجابات على العبارة الخامسة عشر.	(23-2)
42	يبين الاجابات على العبارة السادسة عشر.	(24-2)
43	اختبار t لإجمالي المحاور.	(25-2)
44	اختبار الفروق ANOVA بين محاور الدراسة تبعا للعمر.	(26-2)
45	اختبار الفروق ANOVA بين محاور الدراسة تبعا للمستوى التعليمي.	(27-2)
47	اختبار الفروق ANOVA بين محاور الدراسة تبعا للخبرة.	(28-2)

فهرس الاشكال

الصفحة	الاشكال	رقم الشكل
28	توزيع عينة دراسة حسب الجنس.	(1-2)
29	توزيع عينة دراسة حسب العمر.	(2-2)
29	توزيع عينة دراسة حسب المستوى التعليمي.	(3-2)
30	توزيع عينة دراسة حسب الخبرة المهنية.	(4-2)
31	يبين الاجابات على العبارة الأولى.	(5-2)
32	يبين الاجابات على العبارة الثانية.	(6-2)
32	يبين الاجابات على العبارة الثالثة.	(7-2)
33	يبين الاجابات على العبارة الرابعة.	(8-2)
34	يبين الاجابات على العبارة الخامسة.	(9-2)
34	يبين الاجابات على العبارة السادسة.	(10-2)
35	يبين الاجابات على العبارة السابعة.	(11-2)

36	يبين الاجابات على العبارة الثامنة.	(12-2)
36	يبين الاجابات على العبارة التاسعة.	(13-2)
37	يبين الاجابات على العبارة العاشرة.	(14-2)
38	يبين الاجابات على العبارة الحادية عشر.	(15-2)
39	يبين الاجابات على العبارة الثانية عشر.	(16-2)
40	يبين الاجابات على العبارة الثالثة عشر.	(17-2)
41	يبين الاجابات على العبارة الرابعة عشر.	(18-2)
41	يبين الاجابات على العبارة الخامسة عشر.	(19-2)
42	يبين الاجابات على العبارة السادسة عشر.	(20-2)

# المقدمة

## المقدمة

يشهد العالم الآن العديد من المتغيرات الحديثة والتطورات التي مست الجانب الاقتصادي، ويعتبر القطاع المالي واحد من القطاعات التي امتدت إليها هذه التطورات، حيث تم تحويل النقود من شكلها المادي الملموس، لتصبح تيار غير مرئي من الإلكترونيات المحفوظة، وابتكار وسائل دفع حديثة لم تكن معروفة من قبل سعياً لزيادة أرباحها، وتقليل تكاليفها وأخطارها من جهة أخرى، من أبرز هذه الوسائل استخدام البطاقات البنكية التي تسهل كل التعاملات المالية، والتعاملات التجارية التي أصبحت تجرى إلكترونياً ومن ثم ظهر مصطلح جديد وهو التجارة الإلكترونية.

لقد ساهم التطور التكنولوجي الكبير في تسهيل عملية إنجاز المعاملات المصرفية والاتصال السريع بالنسبة للعملاء، وتقليل الجهد الوقت نظراً لاعتماده على أساليب الكترونية حديثة في تقديم الخدمات المصرفية.

تماشياً مع التطورات التكنولوجية في مجال الاقتصاد كان لابد للجزائر الارتقاء بنظامها المصرفي إلى مستوى تلك التطورات، وبالتالي ضرورة تحديث نظام الدفع الذي يعاني من مجتمع يرفض التعامل بالوسائل الحديثة إلا قليلاً معطياً الأولوية للسيولة النقدية في تعاملاته، مما أدى إلى دخول الجزائر في بعض المشاريع التي دخلت حيز التنفيذ في إطار تحديث وسائل الدفع الإلكترونية. وبذلك تبلورت إشكالية الدراسة كما يلي:

ما أثر استخدام البطاقات الإلكترونية؟

يتجه العالم نحو العولمة بكافة أشكالها لاسيما المالية منها، حيث تلعب صناعة الخدمات المالية دوراً هاماً ومميزاً في اقتصاديات وأسواق الدول المختلفة، فالمتبع للشأن الاقتصادي يدرك أن القطاع المالي هو أحد أبرز هذه القطاعات التي امتدت إليها هذه التطورات حيث تم تحويل النقود من شكلها المادي الملموس لتصبح تياراً غير مرئي من الإلكترونيات المحفوظة وابتكار وسائل دفع حديثة لم تكن معروفة من قبل سعياً لزيادة أرباحها، وتقليل تكاليفها وأخطارها، من جهة أخرى فإن التطور السريع لعالم الإلكترونيات أدى إلى ظهور شبكة الأنترنت كوسيلة لنقل المعلومات والاتصال، وقد كان البريد والمؤسسات المالية سباقة لاستغلال هذه التطورات من أجل تحديث نظام الدفع الذي كان في حاجة ماسة إلى ذلك وكذا تحسين خدماتها المقدمة لعملائها ونتج عن هذه العملية خلق وسائل دفع بآلية جديدة ألا وهي وسائل "الدفع الإلكترونية" فاقترح البريد والمؤسسات المالية على عملائها وسيلة دفع بالبطاقات وأدخلت وسائل وأجهزة آلية تسمح باختصار الوقت و التكاليف.

أولاً: الإشكالية الرئيسية :

ما مدى مساهمة بطاقات الدفع الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة المالية عموماً؟ وفي مؤسسة البريد خصوصاً؟ وحتى يسهل لنا التحكم في جوانب الموضوع قومنا بتجزئة الاشكالية الرئيسية إلى أسئلة فرعية.

ثانياً: الاسئلة الفرعية :

- ما المقصود بوسائل الدفع الالكتروني؟ وكيف تطورت؟
- ما مدى مساهمة تكنولوجيا الاعلام والاتصال في تطوير جودة الخدمات المالية؟
- هل أدى استخدام بطاقة الدفع الالكتروني إلى تحسين وتسهيل معظم الخدمات المالية المقدمة من طرف بريد الجزائر (ولاية الوادي) ؟
- هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمتغير استخدام البطاقة الإلكترونية على جودة الخدمة المالية عند مستوى  $(\alpha = 0.05)$  من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة؟

ثالثاً: فرضيات الدراسة:

- وسائل الدفع الالكتروني هي تطور لوسائل الدفع التقليدية، حيث تم اعتمادها لتغطية النقائص الموجودة.
- تساهم وسائل الدفع الالكتروني بشكل كبير في تطوير جودة الخدمات المالية.
- ساهمت خدمة الدفع بالبطاقة الالكترونية في تحسين وتسهيل معظم الخدمات المالية المقدمة من طرف بريد الجزائر.
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمتغير استخدام البطاقة الالكترونية على جودة الخدمات المالية عند مستوى  $(\alpha = 0.05)$  من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة.

رابعاً: أهمية الموضوع

تنبثق أهمية الموضوع من الدور الذي تلعبه مؤسسات البريد في أنحاء العالم لإنجاح عملها وتحقيق أهدافها التسويقية وذلك باستخدام شبكات الانترنت وكل الأعمال الالكترونية الأخرى في تقديم الخدمات بكفاءة وفعالية، أي ضمان جودتها للعملاء، بالإضافة إلى التطور التكنولوجي المستمر الذي تحاول تحقيقه لتنويع خدماتها لإرضاء عملائها وذلك باستخدام تقنيات التسويق الالكتروني وتوفير قاعدة بيانات تساعد على تحقيق المزايا التنافسية.

خامساً: أهداف الدراسة:

- التعرف على وسائل الدفع الالكتروني.
- التعريف بالبطاقة الإلكترونية وابرار أهمية استخدامها في الدفع الالكتروني.

معرفة اهم أنواع البطاقات الالكترونية وكذلك أهم ايجابياتها.

- التعريف بالخدمة المالية وخصائصها وابعاد ومستويات جودتها.

- التعرف أكثر على مؤسسة بريد الجزائر ومكانتها، وابرار مختلف خدماتها المقدمة.

#### سادساً: أسباب اختيار الموضوع:

- عدم وجود دراسات ميدانية كافية اهتمت بالبطاقات الالكترونية وتطبيقاتها في المعاملات المالية والتجارية البنوك الجزائرية

- حداثة الموضوع في الدراسات الاقتصادية .

- التعرف على وسائل الدفع الالكتروني الحديثة التي تبنتها مؤسسة بريد الجزائر .

#### سابعاً: منهج الدراسة:

من دراستنا لهذا الموضوع اخترنا المنهج الوصفي التحليلي حيث استخدمنا الوصف في الجانب النظري لسرد مختلف المفاهيم والحقائق التي تدور حول الموضوع، ثم استخدمنا التحليل في الجانب التطبيقي لدراسة حالة مؤسسة بريد الجزائر (لولاية الوادي ) وتوضيح أهم الخدمات التي تقدمها، وذلك بالاستعانة بالأداة الاحصائية SPSS من أجل الحصول على نتائج أكثر دقة و وضوح.

#### ثامناً: هيكل الدراسة:

✓ الفصل الاول : بعنوان " الإطار النظري لدراسة " و يتضمن مبحثين ، المبحث الأول تطرقنا فيه إلى مفاهيم حول وسائل الدفع الإلكتروني، أما المبحث الثاني كان يتمحور حول بطاقات الدفع الإلكتروني حيث تناولنا جميع المفاهيم الأساسية الخاصة بالمتغير

✓ الفصل الثاني : بعنوان "الإطار التطبيقي لدراسة " قمنا بدراسة تقييمية لبطاقات الدفع الإلكتروني حيث قسمناه إلى مبحثين، المبحث الأول الادوات و الإجراءات المتبعة في الدراسة ، و المبحث الثاني عرض نتائج الدراسة و اختبار الفرضيات.

# الفصل الأول

الاطار المفاهيمي لبطاقات الدفع

الإلكتروني

### تمهيد :

تعتبر وسائل الدفع الطريقة التي من خلالها يستطيع الأفراد تسوية التزاماتهم أو دفع أثمان السلع والخدمات التي يحصلون عليها وقد تطورت على مر الزمان وذلك تبعا للحياة الاقتصادية ، مما طرح ضرورة التبادل كحل وحيد لتلبية هذه الحاجيات والتي تجسد في عملية المقايضة، لكنها سرعان ما انتشرت بسبب عدم توافق رغبات الأطراف المتبادلة. ولذا تم اتخاذ أشكال معينة تنصف بالقبول العام وتحل محل النقود

كالشيك والسفتجة والسند الأمر وغيرها ويطلق عليها وسائل الدفع. ومع التطور الاقتصادي لم تعد وسائل الدفع تقف عند شكل معين بل فرض التطور التكنولوجي استخدام وسائل دفع أخرى تختلف عن تلك التقليدية تعرف بوسائل الدفع الإلكترونية، فهي: تأخذ أشكال تتلاءم وطبيعة المعاملات وأهمها الشيك البطاقة البنكية والنقود الإلكترونية فرغم النجاح والتطور التي عرفتتها إلا أن هناك جرائم وجعلت من هذا النظام ناقصا مما أفرز مخاطر المعاملات المصرفية بوسائل الدفع الإلكترونية.

وتطرقنا في هذا الفصل إلى مبحثين :

**المبحث الأول : ماهية وسائل الدفع الإلكتروني**

**المبحث الثاني : بطاقات الدفع الإلكتروني**

## المبحث الأول : ماهية وسائل الدفع الإلكتروني

تمثل وسائل الدفع الإلكترونية الصورة الإلكترونية لوسائل الدفع التقليدية، وكانت التجارة الإلكترونية من أهم الأسباب التي أدت إلى استخدامها كحل للعراقيل التي أفرزتها وسائل الدفع التقليدية، وعليه سنتناول في المطلب الأول مفهوم وسائل الدفع الإلكترونية وخصائصها وفي المطلب الثاني أنواع وسائل الدفع الإلكترونية، و سنتطرق في المطلب الثالث إلى أهمية وسائل الدفع الإلكترونية.

### المطلب الأول: مفهوم وخصائص وسائل الدفع الإلكتروني.

#### أولا : تعريف وسائل الدفع الإلكتروني

هناك عدة تعريفات ووسائل الدفع الإلكتروني يمكن تلخيص أهمها فيما يلي  
وسائل الدفع الإلكترونية هي عملية تحويل أموال هي في الأساس تمثل ثمنا لسلع أو خدمات بطريقة رقمية أي باستخدام أجهزة الكمبيوتر وذلك عبر خط تليفوني أو شبكة أو عن طريق وسيلة أخرى من وسائل نقل البيانات، مثال عن ذلك عملية نقل الأموال بين البنوك<sup>1</sup> .  
أيضا تعرف على أنها تقنية تستخدم فيها وسائل كهربائية أو مغناطيسية أو ضوئية أو الكترومغناطيسية في تبادل المعلومات وتخزينها من خلال التعريفات السابقة يمكن تعريف وسائل الدفع الإلكتروني على أنها تتلك الوسائل التي تسمح بتحويل الأموال وفق تقنية إلكترونية مما يسهل عملية التبادل بطريقة آمنة وسريعة وبأقل تكاليف ممكنة<sup>2</sup> .

#### ثانيا : أهمية نظم الدفع الإلكتروني

إن اتساع نطاق التجارة الإلكترونية سمح بتضاؤل دور النقود الورقية والدفع التقليدي أمام ازدهار الدفع الإلكتروني حيث كانت النقود الوسيلة الرئيسية لتسوية المعاملات المالية، وكان الدفع يتم بصورة سائلة أو بواسطة وسيلة بديلة كالشيك وغيرها من وسائل الدفع التقليدية، لكن تلك الوسائل لا تصلح في تسهيل التعامل الذي

<sup>1</sup> لعشايي فاطيمة زهرة ، أزمة الثقة في وسائل وطرق الدفع الإلكترونية ومحاولات علاجها ، مجلة البصائر للدراسات القانونية والاقتصادية ، العدد: 00 ( 2021 )، جامعة بلحاج بوشعيب عين تموشنت الجزائر، 2021/02/03، ص: 4

<sup>2</sup> وجعي صالح ، "أثر وسائل الدفع الإلكتروني في تحسين جودة الخدمات-بريد الجزائر"، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في العلوم التجارية. مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في العلوم التجارية تخصص " تسويق الخدمات، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية و علوم التسيير قسم العلوم الاقتصادية والتجارية. جامعة عبد الحفيظ بوالصوف ميلة ، السنة الجامعية 2019 / 2020، ص:10.

يتم عن بعد في بيئة غير مادية كالعقود الإلكترونية التي ترم عبر شبكة الانترنت، حيث تتوارى المعاملات الورقية، من هنا تظهر أهمية ابتكار وسائل سداد تتفق مع طبيعة التجارة الإلكترونية، لهذا كان الدفع الكترونيا<sup>3</sup>.

و يمكن للعميل الوفاء بمقابل السلعة أو الخدمة بنفس الطرق التقليدية المتبعة في التعاقد بين غائبين، مثل إرسال شيك، عن طريق البريد أو من خلال فاكس، أو إرسال البيانات الخاصة بحسابه البنكي ولكن هذه الوسائل لا تصلح وخصوصية التجارة الإلكترونية و مقتضيات السرعة فيها، لذا كانت أهمية اللجوء إلى الدفع الإلكتروني . خلال شبكة الاتصال اللاسلكية عبر الحاسب<sup>4</sup>.

### ثالثا : خصائص وسائل الدفع الإلكترونية.

ما زاد من أهمية وسائل الدفع الإلكترونية، الخصائص التي تميزها عن وسائل الدفع التقليدية والتي يمكن

تلخيصها فيما يلي :

☒ يتسم الدفع الإلكتروني بالطبيعة الدولية أي أنه وسيلة مقبولة من جميع الدول، حيث يتم

استخدامه لتسوية الحساب في المعاملات التي تتم عبر فضاء الإلكتروني بين المستخدمين في كل أنحاء العالم.

☒ يتم الدفع من خلال استخدام النقود الإلكترونية وهي قيمة نقدية تتضمنها بطاقة بها ذاكرة

رقمية أو الذاكرة الرئيسية للمؤسسة التي تهيمن على إدارة عملية التبادل.

☒ يستخدم هذا الاسلوب لتسوية المعاملات الإلكترونية عن بعد، حيث يتم إبرام العقد بين أطراف

متباعدين مكانيا، ويتم الدفع عبر شبكة الإنترنت بتبادل المعلومات الإلكترونية بفضل وسائل الاتصال

اللاسلكية، ويتم إعطاء أمر الدفع وفقا لمعطيات الإلكترونية تسمح بالاتصال المباشر بين طرفي العقد.<sup>5</sup>

ويتم الدفع الإلكتروني بأحد الأسلوبين :

✓ **الاسلوب الاول:** من خلال نقود مخصصة سلفا لهذا الغرض، الدفع عبر شبكة الإنترنت،

وذلك بتبادل المعلومات الإلكترونية بفضل وسائل الاتصال اللاسلكية، ومن ثمة فإن الدفع لا يتم إلا بعد الخصم

<sup>3</sup> الوصيف عمارة ، " استراتيجيات نظام المدفوعات للقرن الحادي والعشرين مع الاشارة إلى التجربة الجزائرية " ، مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات نيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية ، تخصص التحليل و الاستشراف الاقتصادي ، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير ، جامعة قسنطينة متتوري ، 2008 / 2009 ، ص - ص : 29-30

<sup>4</sup> عبد الرحيم وهيب ، " إحلال وسائل الدفع المصرفية التقليدية بالإلكترونية دراسة حالة الجزائر "، مذكرة لنيل شهادة ماجستير في العلوم الاقتصادية ، تخصص علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية ، جامعة الجزائر، 2014-2015، ص:32.

<sup>5</sup> صالح إلياس، وسائل الدفع التقليدية في ظل وجود الوسائل الحديثة، الملتقى العلمي الدولي الرابع، حول عصنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية، و اشكالية اعتماد التجارة الإلكترونية في الجزائر، المركز الجامعي بخميس مليانة، 27-26 أفريل ، 2017 ، ص 22

من هذه النقود، ولا يمكن تسوية المعاملات الاخرى عليها بغير هذه الطريقة ويشبه ذلك العقود التي يكون الثمن فيها مدفوعا مقدما.

✓ **الاسلوب الثاني:** من خلال البطاقات البنكية العادية، حيث ال يوجد المبالغ المخصصة مسبقا لهذا الغرض، بل إن المبالغ التي يتم السحب عليها بهذه البطاقات قليلة للسحب عليها بوسائل أخرى كالشيك لتسوية أية معاملات مالية، ولا بد أن توفر أجهزة تتولى إدارة هذه العمليات التي تتم عن بعد لتسهيل تعامل الأطراف وتوفير الثقة فيما بينهم<sup>6</sup>.

ويتم الدفع الإلكتروني من خلال نوعين من الشبكات:

✓ **النوع الأول:** شبكة خاصة يقتصر الاتصال بها على أطراف التعاقد، ويفترض ذلك وجود معاملات وعلاقات تجارية ومالية مسبقة بينهم.

✓ **النوع الثاني:** شبكة عامة حيث التعامل بواسطتها بين العديد من الافراد الذين لا توجد بينهم قبل ذلك روابط معينة<sup>7</sup>.

### المطلب الثاني : أنواع وسائل الدفع الإلكتروني

اتساع نطاق التجارة الإلكترونية أدى إلى تطور النقود، وظهرت بشكل جديد يتناسب مع معاملات التجارة الإلكترونية ، وعليه سنتناول في هذا المطلب الى البطاقات الإلكترونية ، والبطاقة الذكية ، وكذا نتطرق إلى الشيكات والتحويلات الإلكترونية و النقود الإلكترونية .

#### أولا/ : البطاقات الإلكترونية :

وتشمل كل من بطاقة الدفع التي من خلالها يتم تحويل مبلغ من حساب المشتري صاحب البطاقة إلى حساب البائع خلال يوم أو يومين، كما تستخدم في سحب النقود من الحساب<sup>8</sup> ، وكذا بطاقة الضرف التي تقضي بتسديد قيمة المشتريات بمجرد ارسال الفاتورة، أما عن بطاقة الائتمان فهي التي تسمح لحاملها بالحصول على قرض<sup>9</sup> ، هي مصنوعة

<sup>6</sup> لوصيف عمار، مرجع سابق، ص-ص : 30-32.

<sup>7</sup> صراع كريمة، "واقع وآفاق التجارة الإلكترونية في الجزائر"، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير جامعة وهران، ص59

<sup>8</sup> فريد نجار وآخرون، التجارة الإلكترونية والاعمال الإلكترونية المتكاملة في مجتمع المعرفة، الدار الجامعة، مصر، 2006 ص. 128.

<sup>9</sup> عبد الرحيم وهبية، "إحلال وسائل الدفع المصرفية التقليدية بالإلكترونية دراسة حالة الجزائر"، مذكرة لي نيل شهادة ماجستير ، تخصص علوم تسيير ، جامعة الجزائر، ص44

من مادة يصعب العبث بها، حيث من خلالها تقدم تلك البطاقة للتاجر لتسديد ثمن مشترياته، حيث يقوم التاجر بتحصيل تلك القيمة من الجهة المصدرة التي تقوم بدورها باستيفاء تلك المبالغ من الحامل<sup>10</sup>

### ثانيا / البطاقة الذكية :

هي بطاقة تحوي معالج دقيق يسمح بتخزين الاموال من خلال البرمجة الامنية، والتأكد من سلامة كل معاملة من الخداع، وهذه البطاقة تستطيع التعامل مع بقية الحواسيب، وتتطلب تفويض أو تأكيد لصاحبة البطاقة من أجل نقل الاموال من المشتري إلى البائع.<sup>11</sup>

ثالثا/ : الشيكات والتحويلات الإلكترونية: يعرف الشيك على انه محور ثلاثي الاطراف معالج إلكتروني بشكل كلي أو جزئي، يتضمن امرا من شخص يسمى الساحب إلى البنك المسحوب عليه بأن يدفع مبلغا من النقود لاذن شخص ثالث يسمى المستفيد ولعل الشيك الإلكتروني هو أكثر الاوراق التجارية التي يمكن الاستفادة منها في مجال التقنيات الإلكترونية<sup>12</sup>

. أما عن التحويلات الإلكترونية الاموال فهي مجموعة القواعد والاجراءات المعتمدة في تحويل الاموال عبر بنوك الإلكترونية مرخص لها بالقيام بهذه العملية ويتم إصدار أمر التحويل عن طريق حاسوب ومن خصائصها، ضمان الامان وأكثر مصداقية للمتعاملين<sup>13</sup>.

### رابعا : النقود الإلكترونية:

وهي وسيلة جديدة ظهرت إلى جانب بطاقة الائتمان، وتعني أن المستهلك أو العميل لدى البنك يكون لديه حسابان أحدهما بالعملة الحقيقية والاخر بالعملة الإلكترونية، إذ يبق له أن يحول أية قيمة من حسابه بالنقود العادية إلى حسابه بالنقود الإلكترونية، فإذا أراد الوفاء بمقابل سلعة أو خدمة جاز له ذلك عن طريق تحويل هذه القيمة من حساب التاجر البائع<sup>14</sup>، ليقوم هذا الاخير بمراجعة البنك المصدر للتأكد من صاحبة النقود المستخدمة في الدفع وبعدها يودع قيمتها في المصرف<sup>15</sup>

<sup>10</sup> جلال عابد الشورة، وسائل الدفع الإلكتروني، دار الثقافة للنشر، الأردن 2008، ص:25

<sup>11</sup> ديمثان المجالي، أسامة عبد المنعم، التجارة الإلكترونية، الطبعة الاولى، دار وائل للنشر، الاردن، 2013، ص 215

<sup>12</sup> مصطفى كمال طه وائل بندق، الأوراق التجارية ووسائل الدفع الإلكترونية الحديثة، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2007، ص 350.

<sup>13</sup> الحبيب بن باير، محمد عبد العزيز بن كاملة، الملتقى الدولي الرابع حول عصرة وسائل الدفع، مدخل لتطوير الاداء والفعالية المصرفية للبنوك الجزائرية، جامعة وهران . 27-26/ 4/ 2011، ص 5.

<sup>14</sup> هادي مسلم يونس، البشكاني، التنظيم القانوني للتجارة الإلكترونية، دراسة مقارنة، 2009، ص:381

<sup>15</sup> أحمد سفر، أنظمة الدفع الاكترونية، الطبعة الاولى، منشورات الحلبي الحقوقية، 2008، ص: 20.

## المبحث الثاني : بطاقات الدفع الإلكتروني

إن استعمال البطاقات الإلكترونية على مستوى العالم كله، يعتمد بصورة أساسية على التكنولوجيا الحديثة لهذه التقنية، الأمر الذي يتطلب مهارات عالية وقدرة متفاوتة من قبل البنوك والمؤسسات المالية في كل أنحاء العالم من أجل استخدام تقنية البطاقات الإلكترونية واستيعاب التطورات المستمرة التي تطرأ عليها.

### المطلب الاول : مفهوم و نشأة بطاقات الدفع الإلكتروني

اختلفت التسميات التي أعطاها الفقه لهذه البطاقة فسمها فريق بالبطاقة البلاستيكية وفريق ثاني سماها البطاقة الدائنة أما الفريق الثالث فسمها ببطاقة الوفاء، والبطاقات البنكية وبطاقة الائتمان وغيرها من التسميات

#### أولا / نشأة و تطور استعمال بطاقة الدفع الإلكتروني:

في الأصل نتجت بطاقة الدفع الإلكتروني بفضل ما كتبه (ادوارد بيلاس ) في كتابه " النظر إلى الوراء " عام 1888، حيث تحدث عن حاجات المجتمع والاكتفاء الذاتي، بحيث لا يحتاج الفرد للمبادلات مع الآخرين، وذلك عن طريق اصدار بطاقة الدفع يستطيع بواسطتها الحصول على ما يريد من المخازن<sup>16</sup> ، ثم بدأ العمل بنظام الوفاء بالبطاقات البلاستيكية في بدايات القرن العشرين، وقد قدرت لهذه البطاقة أن يكون موقف ظهورها نتيجة موقف محرج للشخصين أمريكيين هما ( فرانك مكنماروا المحامي رالف شنندر) وذلك عند دخولهما لإحدى المطاعم وتناولهما الغداء، اكتشفا بعد ذلك عدم وجود المال لأنهما نسياه، فحاولا إقناع صاحب المطعم بخروج احدهما لإحضار المال وتسديد الفاتورة. فمن هذا الموقف بدأ التفكير في إنشاء مؤسسة تضمن للمطاعم المشتركة دفع حسابات العملاء المنظمين لها، وتكون لكل عامل بطاقة خاصة، كانت هذه البطاقة مقتصرة فقط في المطاعم. ومن هنا جاءت تسمية أول بطاقة وفاء باسم بطاقة دايتير كلب كما ولدت هذه البطاقة بطاقة أخرى أصدرتها شركة البترول في الولايات المتحدة

(شل أسو تكساسو ) ضمانا للعملاء لشراء الوقود من محطات توزيع المحروقات التابعة لها، وكانت عملية

تسوية حسابات هذه المشتريات تتم في نهاية مدة محددة متفق عليها سلفا بين الشركة والعميل وبعدها ظهرت

<sup>16</sup> عبد الكريم الرابدة ، الجرائم المستحدثة واستراتيجية مواجهتها ، دار الحامد، الأردن، 2010، ص 56

وثيقة (scrip) المخصصة للتجار باقتراض من البنك لإنشاء صفقات بينه وبين البنك بفتح حساب في المصرف والوفاء من حساب التاجر إلى المصرف<sup>17</sup> .

المصارف التي كانت السبابة لإنشاء هذه البطاقة هي مصرف فرانكلين ناشيونال عام 1951 مصرف أمريكا ومصرف تشيس مانتاتن ففي البداية لم تكن تفرض الرسوم الإصدار البطاقة واكتفت بالربح الذي تحققه من النسبة التي تحصل عليها من المحلات التجارية والتي تتراوح من بين (4%) إلى (5%) من قيمة الفاتورة المدفوعة . واتجهت بعد ذلك المصارف نحو توحيد الجهود لتفادي التكاليف الباهظة اللازمة لإنشاء نظام وفاء بواسطة البطاقات والخروج بنظام مشترك لهذه البطاقات وكان في مقدمة هذه الجهود ما يسمى بجمعية كاليفورنيا المصرفية التي سميت لاحقاً بجمعية الولايات الغربية للبطاقات المصرفية وجمعية وسط وغرب أمريكا وزادت المنافسة عام 1966 في الولايات المتحدة الأمريكية، وأعلنت ثمانية بنوك أمريكية تأسيس ما يسمى (INTERBANK) والذي لم يكتف بإصدار بطاقات الدفع بل عمل كوسيط لتحميل مبالغ ووفائها لجميع البطاقات الأخرى.<sup>18</sup> وانتشرت هذه البطاقة في أوروبا ففي بريطانيا كان بنك باركلتر أول من أصدر بطاقة الائتمان والوفاء عام 1966 وفي عام 1972 تم إصدار بطاقة (Access card) من قبل عدة بنوك بريطانية كما قامت بنوك التوفير بإصدار بطاقة الفيذا تحت مسمى (Trust card) وفي فرنسا ظهرت بطاقات الوفاء عام 1976 وهكذا وجدت بطاقات الوفاء طريقها إلى عالم الخدمات المصرفية، حتى أصبح بالإمكان القول إن مقولة " مجتمع بلا شيكات وبلا نقود تأخذ طريقها إلى المصارف بشتى أنواعها. (Society, cashes chaquless)<sup>19</sup> تتميز دول مجلس التعاون لدول الخليج العربية بارتفاع نسبة الشرائية مما يدفع الشركات لاستغلال ذلك لتوسيع التعامل معها فنرى أن دول مجلس التعاون العربي أكثر استخداماً للائتمان أكثر من نظيراتها في أفريقيا مثلاً السعودية أكبر دولة عربية من ناحية التجارة بالبطاقات الائتمانية، فتقدر المصاريف المالية سوق البطاقات بحوالي 800 ألف حساب بطاقة ائتمانية في حين يصل عدد العمليات التي تشهدها السوق السعودية إلى نحو 400 مليون عملية وتحتل دولة الإمارات الثانية وذلك بقيام حوالي 50% من حاملي البطاقة باستخدامهما بين 6 إلى 10 مرات خلال شهر واحد والكويت حوالي 36% مستخدم واستعمالها 10 مرات خلال شهر ومصر تمت عمليات الشراء البطاقة أيضاً من 6 إلى 10 مرات خلال شهر واحد.<sup>20</sup>

<sup>17</sup> -جهد رضا الحباشنة، الحماية الجزائرية لبطاقة الوفاء، رسالة ماجستير، دار الثقافة، عمان، 2008، ص-ص: 33-34

<sup>18</sup> عبد الفتاح، بيومي النظام القانوني لحماية التجارة الإلكترونية، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2002، ص 111

<sup>19</sup> جهد رضا الحباشنة، مرجع سابق، ص : 35

<sup>20</sup> عبد الفتاح بيومي، مرجع سابق، ص 111

## ثانيا / مفهوم بطاقات الدفع الإلكتروني<sup>21</sup>:

أصبحت البطاقات الإلكترونية ضرورية في كل أنحاء العالم، وما يمكن أن تمدحه لحاملها خاصة في الأسفار من سهولة حملها، بالإضافة إلى الفائدة العملية التي تعود بها . على كل من التجار من جهة، والبنوك مؤسسات المالية من جهة أخرى، وتعرف البطاقات الإلكترونية على أنها :

"بطاقات بلاستيكية، مغناطيسية يستطيع حاملها إستخدامها في شراء معظم احتياجاته أو أداء مقابل ما يحصل عليه من خدمات دون الحاجة لحمل مبالغ كبيرة قد تتعرض لمخاطر السرقة أو الضياع أو الإتلاف"

وتعرف أيضا على أنها أداة تكون باسم بطاقة إقراض، أو بطاقة خدمات بنكية، أو بطاقة بنكية أو بطاقة شيك مضمون، أو بطاقة سحب مباشر، أو أي اسم أو عنوان آخر، صدر برسم أو بغير رسم من مصدره و تستعمل للأغراض التالية:

- ☒ الحصول على النقود، السلع، الخدمات، أو أي شيء آخر له قيمة على أساس القرض؛ شهادة، أو ضمان لشخص أو مؤسسة، تمكن صاحبها من الحصول على قرض تحت الطلب يكون مساويا أو أكثر من المقدار الضروري لتسديد سندات شراء حاملها أو شيكات، فردا كان أو مؤسسة
- ☒ تمكن حامل البطاقة من صلاحية الحصول على ما يبيغيه من فتح حساب قرض، أو قرض مؤقت من أجل:

- استدانة مبلغ من المال، أو كتابة شيك
- السحب نقداً أو كتابة أمر بنقد، أو شيكات سياحية
- تحويل من حساب إلى حساب آخر، أو حساب آخر مؤقت
- تحويل الحسابات من حساب قرض، أو حساب قرض، أو حساب قرض مؤقت إلى حساب بطاقة قرض يظهر عجز واضح في سدادها، أو حساب دين آخر كله أو بعضه، للمحافظة على توازن الديون
- شراء سلع، أو دفع لخدمات، أو أي شيء ذي قيمة مالية
- الحصول على أي معلومة ذات علاقة بحسابات القروض، أو القرض المؤقت.

### المطلب الثاني : بطاقات الدفع الإلكتروني و تمييزها عن وسائل الدفع الأخرى

<sup>21</sup> إيمان يعلوم ، " بطاقات الدفع الإلكتروني كأداة لتحسين جودة الخدمة المصرفية الإلكترونية خلال جائحة كورونا"، مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر ، تخصص إدارة مالية . كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير ، جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي ، 2020/2021، ص - ص 24-25

أدى انتشار معاملات التجارة الإلكترونية وازدهارها الى تطور كبير في العمليات المصرفية ، و تعتبر بطاقات الدفع الإلكترونية من أهم وسائل الدفع التي تطورت بشكل كبير حيث تعددت التقسيمات التي ميرت بين أشكالها المختلفة حيث قام البعض بتقسيمها استنادا الى الوظيفة التي تؤديها كوسيلة للائتمان أو الوفاء أو الخصم وغيرها و هذا ما ستناوله في هذا المطلب أهم لأنواع بطاقات الدفع الإلكترونية و الأكثر شيوعا و تداول في العالم وكذلك نتطرق الى التمييز بين هاته الأخيرة و بين بعض وسائل الدفع الحديثة حيث قسمنا هذا المطلب إلى قسمين :

### ـ أنواع بطاقات الدفع الإلكتروني

ـ التمييز بين بطاقات الدفع الإلكتروني و وسائل الدفع الحديث

### أولا/ أنواع بطاقات الدفع الكتروني:

تعتبر بطاقات الدفع الإلكتروني من أهم وسائل الدفع الإلكترونية التي تطورت بشكل كبير في السنوات القليلة الماضية ، و البديل العصري للنقود وأصبح إستخدامها على نطاق واسع في جميع المجتمعات المتقدمة اقتصاديا.

حيث اتخذت أنواعا تتلاءم مع متطلبات التجارة الإلكترونية وكذلك طبيعة المعاملات عبر شبكة الإنترنت ، يحث ميزت الأشكال المختلفة استنادا إلى الوظيفة التي تؤديها كوسيلة للائتمان أو الوفاء أو الخصم أو غيرها ، و فيما يلي استعرض أهم الأنواع الرئيسية للبطاقات.<sup>22</sup>

### 1 / بطاقات الائتمان "Credit Carde" :

بطاقات الائتمان هي إحدى بطاقات الدفع الإلكتروني التي تصدرها البنوك و المصارف في حدود مبالغ معينة متفق عليها بين البنك و العميل مثل بطاقة الفيزا و الماستر كارد و أميريكان اكسبريس و لحامل البطاقة الحق في أن يدفع كامل الرصيد الظاهر بكشف حسابه الشهري أو جزء منه ، إذ يتوقف على الاتفاق المبرم بين البنك و حامل هذه البطاقة الذي من خلاله يمنح البنك المصدر للبطاقة لحاملها ائتمانا يسمح له بسداد استخدامات البطاقة على آجال طويلة مقابل دفع عوائد مدينة عن رصيد استخداماته الظاهر بكشف الحساب في نهاية كل شهر ، والذي لم يسدد خلال الشهر التالي و قد وضع مركز البطاقات بالبنك الأهلي المصري تعريفا لها أسمها ببطاقات الدفع البلاستيكية مفاده أنها أداة مصرفية للوفاء بالالتزامات المقبولة على نطاق واسع محليا ودوليا لدى الأفراد و التجار كبديل للنقود لدفع قيمة السلع ، و الخدمات المقدمة لحاملها مقابل توقيعه على إيصال بقيمة

<sup>22</sup> نادر عبد العزيز الشافي ، المصارف والنقود الإلكترونية ، المؤسسة الحديثة للكتاب ، لبنان ، 2006 ، ص226

التزامه الناشئ عن شرائه للسلعة أو الحصول على خدمة على أن يقوم التاجر بتحصيل القيمة من البنك المصدر للبطاقة و يكون حامل هذه البطاقة مسئولاً عند الدفع لمصدر تلك البطاقة<sup>23</sup> .

## 2/ بطاقات الخصم "Debit Carde" :

هذه البطاقات هو تطوير لاستعمال الشيكات حيث تقوم الهيئة المصدرة للبطاقة بترصد القيمة المسحوبة عليها مباشرة و لحظة القيام بالعملية من حساب حامل البطاقة ، و هي نتائج التطور الإلكتروني في مجال المعلوماتية و الاتصال و تتميز بقلّة تكلفتها و عدم وجود خط اقتراض ، و قد ظهرت و انتشرت مع بداية التسعينات في شمال القارة الأوروبية<sup>24</sup> .

هي بطاقة دفع تستخدم كأداة وفاء فقط يحصل حاملها بمقتضاها على احتياجاته من السلع و الخدمات فور هي تقديمها ، و يتم خصم قيمة استخدامات حامل البطاقة فوراً من حسابه دون انتظار حتى صدور كشف الحساب في نهاية الشهر و تحوّل لحاملها السداد مقابل السلع و الخدمات حيث يتم تحويل ذلك المقابل من حساب العميل إلى حساب التاجر لذلك تعتمد هذه البطاقة على وجود أرصدة فعلية للعميل لدى البنك ، و ذلك بتحويل ثمر البضائع و الخدمات من حساب العميل إلى حساب التاجر بطريقتين أحدهما مباشرة و الأخرى غير مباشرة:

✘ الطريقة غير المباشرة : يقدم العميل بطاقته التي تحتوي على بياناته و بيانات البنك المصدر لها إلى التاجر الذي يدون بيانات مفصلة عن المشتري و بطاقته ، و يوقع على فاتورة من عدة نسخ ، ترسل نسخة إلى البنك لسداد قيمة المشتريات.

✘ الطريقة المباشرة : قيام العميل بتسليم بطاقته إلى محاسب الذي يمرر البطاقة على جهاز للتأكد من وجود رصيد كافي لتسديد قيمة المشتريات

و تنقسم بطاقات الخصم الى ثلاثة أنواع:

✓ بطاقات الدفع الفوري : ارتبط هذا النوع من البطاقات على التطور التكنولوجي و مدى توفر وحدات اتصال طرفية تمرر بها البطاقة و تتم قراءة بياناتها من الشريط المغنط ، تتصل تلقائياً بالبنك المصدر للبطاقة ، و تقوم بالخصم الفوري من حساب العميل في حالة توفر الرصيد الكافي بقيمة الحركة ، و في حالة عدم سماح الرصيد لا يستطيع العميل الحصول على السلعة أو الخدمة من طرف التاجر.

<sup>23</sup> احمد عبد الحليم العجمي ، نظم الدفع الإلكترونية وانعكاساتها على سلطات البنك المركزي ، دار الجامعة الجديدة ، مصر ، 2013 ، ص 65

<sup>24</sup> نضال سليم برهم، أحكام عقود التجارة الإلكترونية، دار الثقافة للنشر والتوزيع ، ط3، 2010، ص 122

✓ بطاقات المتجر: يصدر هذا النوع من البطاقات من التاجر أو الشركات المنتشرة في أنحاء العالم ، و تحمل العلامة التجارية لها ، بحيث تسمح حاملها في سلسلة متاجرهم على أن يقوموا بالسداد في نهاية الشهر و تحمل هذه البطاقات اسم العميل ، رقم حساب و تاريخ انتهاء صلاحيتها ، لقد أثبتت هذه البطاقات مكانها في سوق وسائل الدفع لما لها من مميزات يحصل عليها حاملها .

✓ بطاقات السحب النقدي: يخدم هذا النوع من البطاقات العملاء في السحب النقدي من حساباتهم الجارية من خلال ماكينات الصرف الذاتي ، و هذه البطاقات لها مميزات متعددة سواء للعملاء حاملي البطاقة أو البنك مقدم الخدمة .

و تتمثل هذه المميزات في أنها توفر الخدمة بالنسبة للعميل (حامل البطاقة ) في أي مكان مناسب و سرعة الحصول على الخدمة في أقل من دقيقة ، كما أنها بجنب ازدحام البنك و الوقت الضائع أمام شبك السحب من الحساب الجاري ، أما بالنسبة للبنك مقدم الخدمة فتحقق له هذه البطاقات القدرة على التوسيع دونا الحاجة إلى أيادي عاملة و ضمان انعدام الأخطاء، نتيجة الترحيل الأوتوماتيكي للحركات دون التدخل اليدوي من انعدام المراجعة المستندة ، و تقلل تداول الإشعارات .<sup>25</sup>

### 3/ البطاقات الذكية " Smart Card " :

وهي البطاقات التي تتضمن معالجا للبيانات ووسيلة ذاكرة لتخزين المعلومات ، و هي عبارة عن بطاقة بلاستيكية تتشابه من حيث الشكل و الحجم مع بطاقات الائتمان أو بطاقات الخصم ، و تتمثل هذه البطاقات في رقيقة الكترونية يخزن عليها جميع بيانات حاملها كالمبلغ المنصرف و تاريخه<sup>26</sup> .

و تمكن هذه البطاقات حاملها من اختيار طريقة التعامل بها سواء كان هذا التعامل ائتماني أو عن طريق الدفع الفوري ، كما أنها تعتبر بالنسبة للعميل بمثابة كمبيوتر متنقل حيث يمكن لحامله أن يحملها لأي مكان ، كما تسمح له بطلب خدمات شخصية متعددة.

و الملاحظ أن البطاقات الذكية منتشرة في التعامل داخل المجتمعات الأوروبية و الولايات المتحدة الأمريكية ، إذ أنها تعد أهم اختراع تكنولوجي صنعه الإنسان في العصر الراهن، حيث أنها من أهم مجالات استخدامها في العالم تحويل البطاقة إلى حافظه الكترونية تملأ و تفرغ من النقود ، كما يجور استخدامها كبطاقة هوية أو بطاقة صحية أو بطاقة نقل في وسائل المواصلات العامة.<sup>27</sup>

<sup>25</sup> أحمد عبد الحليم العجمي ، مرجع سبق ذكره ، ص 69

<sup>26</sup> نادر عبد العزيز الشافعي، مرجع سبق ذكره ، ص 236

<sup>27</sup> منير محمد الجنبهي ممدوح محمد الجنبهي ، البنوك الإلكترونية ، دار الفكر الجامعي ، مصر ، 2005 ، ص 52.

و تحقق البطاقة الذكية العديد من المزايا و الفوائد لعل من أهمها تحقيق التعامل في سهولة ويسر ، و تقليل فرص التحايل و التلاعب في الأعمال عن طريق تضمين البطاقة ببيانات أكثر و أدق تحديدا للعميل ، كما أنها تتسم بسهولة الحصول عليها من منافذ الصرف الإلكتروني و مراكز البيع التجارية و الهواتف ، هذا بالإضافة إلى أنها تأخذ . دور النقود في مختلف الفئات مما يضفي عليها المرونة عند الاستخدام ، و قد لوحظ أن المنظمات الدولية في الفترة الأخيرة تشجع هذا الجيل على البطاقات لما تحتويه من مميزات ، او يمكن استخدامها كبطاقة الثمانية أو بطاقة الخصم الفوري و ذلك طبقا لما يرضيه العميل .<sup>28</sup>

#### 4 / بطاقات الاعتماد أو الخصم " Charge Card " :

هي بطاقة دفع تستخدم كأداة وفاء و ائتمان الشهري إلا أن فترة الائتمان لا تتعدى شهر و بمقتضاها يحصل حاملها على احتياجاته من السلع و الخدمات فور تقديمها إلا أن حاملها ملزم بسداد كشف الحساب الشهري بالكامل في نهاية كل شهر .<sup>29</sup>

تستخدم البطاقة كأداة وفاء ، و ائتمان في الوقت نفسه، فيقوم البنك بإصدار هذا النوع من البطاقات ، و لا يشترط على العميل صاحب الحساب الجاري أن يكون قد دفع في حسابه مبلغا في الحد الأدنى مساويا للحد الأعلى للقيمة المسموح استخدام البطاقة بها أو بصرة حساب جاري و أنها قد تحدث المحاسبة بشكل شهري عن طريق إرسال كشف من البنك مصدر البطاقة الحامل هذه البطاقة و يحتوي على تفاصيل المبالغ المستحقة عليه نتيجة مشترياته و حصوله على السلع و الخدمات من التجار أو من صاحب الخدمة ، كما ينظم ما تم سحبه من الصراف الآلي (السحب النقدي) ، أو من البنك وكل ذلك يجب ألا يتجاوز الحد الأقصى المسموح له باستخدامه و سحبه ببطاقته .<sup>30</sup>

و لا يحتاج حاملها إلى الدفع الفوري لقيمة ما يحصل عليه من سلع و خدمات من التجار الذين يبيعون بما لا سح نقدا و لا بالشيكات ، و إنما يكتفي بتقديم بطاقته من التاجر الذي يدون بياناتها في فاتورة من عدة . يوقعها حامل البطاقة ويرسل التاجر نسخة من هذه الفاتورة إلى المصرف أو الجهة المصدرة للبطاقة إذا كانت هي نفسها المصرف التاجر فتتولى تسديد فيمنها له ، و تقوم الجهة المصدرة للبطاقة في ميعاد محدد دوريا في نهاية كل شهر بصفة عامة بإرسال كشف حامل البطاقة بمشترياته، مطالبه إياه بسداد القيمة المستحقة<sup>31</sup> .

<sup>28</sup> أنس العلي ، النظام القانوني لبطاقات الاعتماد ، منشورات الحلبي الحقوقية ، ط 1 ، لبنان ، 2005 ، ص 66

<sup>29</sup> أحمد عبد الحليم العجمي ، مرجع سبق ذكره ، ص 69

<sup>30</sup> رياض فتح الله ، بصلة بطاقات الائتمان الممغنطة ومخاطر التزوير، المجلة العربية للدراسات الأمنية ، العدد 19 ، 1995 ، السعودية ، ص 144

<sup>31</sup> عمر سليمان الأشقر ، دراسة شرعية في البطاقات الائتمانية، دار النفائس للنشر والتوزيع ، ط 1 ، الأردن ، 2009 ، ص 325

## 5 / بطاقات ضمان الشيك " Cheese Guarantee Card "

و قد أصدر هذا النوع من البطاقات كضمان للشيك وتقوية لقبوله في المتاجر و المطاعم و الفنادق، حيث يضمن البنك دفع قيمة الشيك من و لو كان رصيد العميل لا يسمح بذلك و في حدود مبلغ الضمان المذكور بالبطاقة<sup>32</sup> ، و هي بطاقة يتعهد مصدرها، بأن يضمن سداد الشيكات التي يتعامل بها حامل البطاقة وتتضمن هذه البطاقات بيانات عن حاملها ومصدرها و الشروط الواجب توافرها ، الحد الأقصى الذي يتعهد المصدر بالوفاء به ، و يقدمها الحامل عند التعامل بالشيك ليقوم التاجر بتدوير بياناته الرئيسية على ظهر الشيك ، و بموجب ذلك يضمن الحصول على قيمة هذا الشيك من البنك المصدر أو البنك المسحوب عليه ، و يلتزم هذا الأخير بأن يدفع قيمة الشيك للمستفيد بغض النظر عن وجود أو عدم رصيد كاف لديه ، و لذلك فهي لا تعتبر بطاقة وفاء ، و لكن وسيلة ضمان و الدليل على ذلك أنها لا تستخدم بعيدا عن الشيك.<sup>33</sup>

### ثانيا/ التمييز بين بطاقات الدفع الإلكتروني ووسائل الدفع الحديثة الأخرى

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

### 1 / تمييز بطاقات الدفع الإلكتروني و النقود الإلكترونية

رغم التشابه بين بطاقات الدفع الإلكتروني و النقود الإلكترونية المخزنة على البطاقات الذكية سواء من حيث الشكل إذ أنهما يتميزان بأن لهما نفس الحجم مع الفارق اخيرة تكون مزودة بكمبيوتر صغير أو معالج الكتروني به ذاكرة بتخزين بيانات أو من حيث الاستعمال إذ أنهما تستعملان على السواء في العالم المادي أي في نقاط البيع ، و في العالم الافتراضي ، أي عبر شبكة الإنترنت ، مع الاختلاف في كيفية استخدامها لإتمام عملية الدفع، إلا أنها يختلفان في عدة نقاط لعل أهمها

✓ ترتبط بطاقات الدفع بحساب مصرفي لإتمام عملية الدفع عكس الدفع بالنقود الإلكترونية التي لا ترتبط بحساب مصرفي ، ولا تتطلب تدخل المصدر لإتمام عملية الدفع.

<sup>32</sup> أحمد عبد الحليم العجمي ، مرجع سبق ذكره ، ص 65

<sup>33</sup> جميل عبد الباقي الصغير ، الحماية الجنائية والمدنية للبطاقات الائتمانية الممغنطة، دراسة تطبيقية في القضاء الفرنسي و المصري ، دار النهضة

العربية، مصر ، 1999، ص 06

✓ يتم الاحتفاظ بوحدة النقد الإلكتروني باعتبارها قيمة نقدية غير ملموسة على البطاقة الذكية ، التي تمثل الوسيط الذي يعطي تلك الوحدات الشكل المادي الملموس، بحيث تندمج تلك الوحدات في البطاقة و تصبح الأخيرة الأداة التي تسمح بتداولها ونقلها ، أما بطاقات الدفع الإلكتروني فلا تحمل بالقيم النقدية ، و لا تخرج عن كونها مجرد أداة يوفرها البنك بإجراء تسوية لهذه المدفوعات مع التاجر فيما بعد

✓ يمكن استخدام النقود الإلكترونية من قبل الكافة ، و يستطيع كل من يدفع قيمتها مقدما للحصول عليها و استعمالها ، أما لا يمكن استعمال بطاقات الدفع الإلكتروني إلا من قبل الأشخاص المرخص لهم في ذلك ، و في حدود سقف الائتمان الممنوح لهم<sup>34</sup>

## 2/ تمييز بطاقات الدفع الإلكتروني و الشيك الإلكتروني<sup>35</sup>

يقوم التشابه بين بطاقات الدفع الإلكتروني والشيك الإلكتروني في كونهما وسيلة نقل مديونية من شخص الآخر وكذلك يتم تعامل المصرف بعدين النوعين من وسائل الدفع يكون غير شبكة الإنترنت و ذلك من خلال التوقيع الإلكتروني ومع ذلك تبقى الفروقات أو الاختلاف بينهما في العديد من النقاط منها :

✓ البيانات الواردة في الشيك الإلكتروني و بقية الأوراق التجارية إلزامية ، ينبغي أن يتضمنها السند حتى يكون ورقة تجارية خاضعة لقانون الصرف في حيث لا يوجد مثل تلك البيانات في بطاقات الدفع الإلكتروني و لذلك تكون هذه الأخيرة غير خاضعة لأحكام الأوراق التجارية (قانون الصرف).

✓ بطاقات الدفع الإلكتروني تقوم على ثلاثة أطراف هي التاجر و حامل البطاقة و المصرف ، فمصدر البطاقة يلتزم بالدفع للتاجر في الحدود المتفق عليها من حامل البطاقة، بمعنى التزام المصرف (مصدر البطاقة) بصفة أصليه بالوفاء للتاجر عما نعه حامل البطاقة من مشتريات أما في الشيك الإلكتروني يوجد طرفان رئيسيان هما المستفيد و المدين و هو الساحب ، و ينحصر دور الطرف الثالث المسحوب عليه (المصرف) في كونه وكيلًا عن المدين دائما ، إلا في حالة اعتماد السحب المكشوف مقابل ضمانات يقدمها الساحب للمصرف.

تصدر بطاقات الدفع الإلكترونية عادة من المصارف ( البنوك) و المؤسسات المالية الكبيرة المرخص لها قانونا ، كما تصدر أيضا من المؤسسات التجارية الكبرى إذ يستخدمها العملاء في سوية مشترياتهم من هذه المؤسسات وفروعها في

<sup>34</sup> حوالف عبد الصمد ،"النظام القانوني لوسائل الدفع الإلكتروني"، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه ،جامعة أبو بكر بلقايد تلمسان ، كلية علوم الاقتصادية ، 2015، ص 160

<sup>35</sup> - منتدى محامي سوريا، النظام القانوني للشيك الإلكتروني ، مقال منشور على شبكة الانترنت على الموقع 02-04-2023.

<http://www.damascusbar.org/ALMunTada/showthead.php>=5744

حيث أن الشيك الإلكتروني لا يصدر إلا من مصرف مرخص له بإصدار مثل هذه الشيكات و هذا ما استقر عليه العرف المصرفي و التشريعات المختلفة بأن يكون المسحوب عليه الشيك بمختلف أنواعه هو المصرف<sup>36</sup>.

### المطلب الثالث: مزايا و عيوب بطاقات الدفع الإلكترونية

بالرغم من حداثة العمل بنظام بطاقات الدفع الإلكتروني، والذي لا يتجاوز عمره أربعين عاما، إلا أنه لقي نجاحا متميزا حيث ذاع استخدامه في معظم دول العالم، والأکید أن هذا النجاح لم يكن ليتحقق لولا اكتشاف المتعاملين به مزاياه والتي عجز التعامل بالعملات النقدية أو الشيكات عن تحقيقها لهم، ومع ذلك يجد في نفس الوقت أن التعامل بعده البطاقات بشكل مخاطر عدة بالنسبة لكل طرف من أطرافها بالإضافة إلى المجتمع

أولا : مزايا بطاقات الدفع الإلكتروني<sup>37</sup>

\_\_بالنسبة إلى حاملها : تحقق هذه البطاقة الكثير من المزايا ولعل أوضحها هو سهولة و يسر الاستخدام بالنسبة إلى حاملها و يكفي أنه لا يستخدم معها النقود الورقية وزياده على هذه الوسائل تتمتع بأمان كبير بالنسبة للنقود الورقية ، وبالإضافة إلى ذلك فإن حاملي البطاقة الائتمانية وغيرها هم الذين يستفيدون من الاقتراض من البنك أو الشركة المصدرة إلى أجل وهي عملية سهلة بالنسبة إلى حاملي البطاقات وفي هذا فهي تسمح له ائتمان مجاني لفترات محددة كذلك فإن حاملها يمكن له أن يتم صفقة شراء فورية عن طريق الهاتف بمجرد ذكر رقمها ، ومن المزايا الأخرى كذلك أن تمكن إعطاء حق استخدام بطاقة الثمانية كبطاقة لإثبات الهوية عند السفر او الطوارئ وكذلك هناك ميزة إمكانية الحصول على سلع وخدمات بسعر مخفض كالسكر في الصندق وضياع هذه الوسيلة لا يمثل أخرى هي مثل حاملها بخلاف النقود الورقية وبعض الوسائل المالية الأخرى اذا ما عليه إلا أن يتقدم للإبلاغ للجهة المصدرة و تقوم هذه الأخيرة بالإعلان لدى التجارة عن رفض التعامل بها وإعطاء صاحبها بطاقة جديدة تحمل رقم جديد.

\_\_بالنسبة للتاجر : ليس هناك أكثر أمانا وأقوى ضمانا لحقوق البائع من البطاقات البنكية ووسائل الدفع بصفة عامة ذلك أن الشركة المصدرة لها تضمن وصول حقوق البائعين فضلا على ذلك قد يؤدي إلى زيادة المبيعات على أساس أن حاملها لا ينظر عادة إلى الاتفاق مثل الانفاق بالنقود الورقية كما أن تجار التجزئة حققوا ميزة تلخصهم من اختلاسات الصندوق ومن هذا الجانب أيضا فإنها أزاحت عبئا كبيرا على البائعين المتمثل في متابعة ديون الزبائن حيث أصبح يقع على عاتق البنوك والشركات المصدرة .

<sup>36</sup> المرجع نفسه .

<sup>37</sup> خيرالي حمزة . " تقنيات عمل بطاقات الدفع الإلكترونية لتسوية المعاملات الخارجية " ، مذكرة مقدمه لنيل شهادة ماستر مالية وتجارة دولية ، التخصص مالية وتجارة دولية، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية وعلوم التسيير، جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي ، 2018/2019، ص 17

\_\_ بالنسبة الى مصدرها : ثمة مزايا عديدة تحصل عليها مصدر هذه الوسائل بدليل تحقيق الأرباح (فقد بلعب أرباح سيتي بنك من حملة البطاقات الائتمانية عام 1991 بليون دولار ) وفضلا عن ذلك فإن ثمة رسومات مختلفة سواء كانت مبالغ مقطوعة أو محده بنسب مئوية من المبلغ المستخدم ، ويدخل في ذلك رسم العضوية ورسم التجديد والرسم المفروض على السحب النقدي كذلك فإن الغرامات و الفوائد تعتبر من قبل الأرباح التي يحققها مصدر البطاقة، ومن ذلك غرامات التأخير في التسديد وغرامة ضياع البطاقة

### ثانيا: عيوب بطاقات الدفع الإلكترونية<sup>38</sup>

يترتب على استخدام البطاقات الإلكترونية مشاكل جمة نلخصها فيما يلي :

- \_\_ **بالنسبة لحاملها** : من المخاطر الناجمة عن استخدام هذه الوسائل زيادة الاقتراض والانفاق مما يتجاوز القدرة المالية، وعدم سداد البطاقة في الوقت المحدد ، مما يترتب عنه وضع اسمه في القائمة السوداء .
- \_\_ **بالنسبة للتاجر** : إن مجرد حدوث بعض من جانبه أو عدم التزامه بالشروط يجعل البنك يلغي التعامل معه ويضع اسمه في القائمة السوداء، وهو ما يعني تكبد التاجر صعوبات جمة في نشاطه التجاري.
- \_\_ بالنسبة لمصدرها : أهم خطر يواجه مصدرها هو مدى سداد حاملي البطاقات للديون المستحقة عليهم، وكذلك تحمل البنك المصدر نفقات ضياعها.

### خاتمة الفصل الاول

وفرت المعاملات الالكترونية المصرفية عدد من المزايا بالنسبة للعملاء، كما أدت إلى ظهور فرص جديدة لأعمال البريد كما حققت لها ميزة تنافسية إلى تحقيق ربحية في ظل أزمت عالمية، كذلك وفرت فرص تسويقية جديدة وتوزيع واسع الانتشار، بفضل تنوع البطاقات الالكترونية واستخدامها في شتى المجالات وبالتالي الرفع من جودة الخدمة المصرفية الالكترونية، وذلك باستحداث بطاقات دفع جديدة ملائمة لطبيعة ومتطلبات العمل المصرفي الإلكتروني، وبالتالي أصبح بإمكان العميل الاستفادة من خدمات إلكترونية كسداد فواتير السلع والخدمات عن طريق بطاقات الدفع الالكتروني رغم المخاطر المرتبطة بالعمليات الالكترونية التي تؤدي بالعبث بأرصدة العملاء، وإجراءات عمليات تحويل مبتكرة من خلال حسابات العملاء، فهذه الأخيرة ساهمت في تحول البريد إلى بريد الالكتروني ذات خدمات جيدة تتبنى تطبيق التجارة الالكترونية والتسويق المصرفي الالكتروني.

<sup>38</sup> إيمان بعلول ، مرجع سابق ، ص - ص 30 - 31

# الفصل الثاني

الاطار التطبيقي لبطاقات الدفع

الالكتروني

## مقدمة الفصل الثاني :

بعد التطرق للدراسة والتحليل لمختلف الجوانب النظرية ذات العلاقة بموضوع الدراسة و المتمثل في بطاقات الدفع الالكتروني على البريد بولاية الوادي، وسيتم من خلال هذا الفصل التطبيقي إلى إسقاط العناصر النظرية على أرض الواقع من خلال البريد الجزائري في بلدية الوادي والبلديات المجاورة لها نموذجاً للدراسة، ولا يمكن القيام بهذه الدراسة دون إتباع إجراءات منهجية تسمح بتحديد الخطوات التي يجب المرور بها والمعلومات التي يمكن الحصول عليها، وسنحاول التطرق إلى الإطار الميداني للبحث من خلال عرض وتحليل نتائج الدراسة الميدانية للمؤسسات وذلك من خلال تقسيم الفصل إلى مبحثين:

**المبحث الأول: الأدوات والإجراءات المتبعة في الدراسة.**

**المبحث الثاني : عرض نتائج الدراسة واختبار الفرضيات**

## المبحث الأول : الأدوات والإجراءات المتبعة في الدراسة

تتمحور الدراسة الميدانية بشكل أساسي على دراسة بطاقات الدفع الالكتروني على بطاقات الدفع الالكتروني من وجهة نظر المدراء، ورؤساء المصالح، والموظفين العاملين في البريد الجزائري لولاية الوادي، حيث اشتمل هذا المبحث على الأدوات والإجراءات المتبعة في جمع البيانات المتعلقة بالدراسة.

### المطلب الأول: الطريقة المتبعة في الدراسة

تهدف الدراسة في هذا الجزء إلى بطاقات الدفع الالكتروني بولاية الوادي، حيث اشتمل هذا العنصر على الأدوات والإجراءات المتبعة في جمع البيانات المتعلقة بالدراسة، واستخدمنا المنهج الوصفي والتحليلي في تحليل البيانات واختبار الفرضيات، حيث تم استخدام استبانة في جمع البيانات من أجل تفسيرها والوصول إلى استنتاجات تسهم في تحسين الواقع وتطويره.

أولا/ مجتمع الدراسة وطريقة سحب العينة :

1/ مجتمع الدراسة :

كون الظاهرة المدروسة تتعلق بطاقات الدفع الالكتروني، فإن المجتمع المحدد للدراسة يتمثل في المديرين ورؤساء المصالح وغيرهم في بطاقات الدفع الالكتروني بولاية الوادي اجمالا.

2 / عينة الدراسة :

بما أنه تم الاعتماد على أسلوب الاستبيان في جمع المعلومات والبيانات فقد ارتأينا توزيع وإجراء الاستبيان بالاعتماد على الطريقة القصدية، وهذا راجع لطبيعة الأسئلة المطروحة في الاستمارة تتطلب أشخاص ذوي خبرة عالية ولديهم دراية كافية حول بطاقات الدفع الالكتروني، وقم تحديد العينة في البريد الجزائري لولاية الوادي، كما وتم توزيع الاستمارات كما هي موضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم (2-1): يبين كيفية توزيع وجمع الاستبيان على عينة الدراسة.

البيان	العدد
عدد الاستبيانات الموزعة	15
عدد الاستبيانات المسترجعة	0
عدد الاستبيانات الملغاة (غير صالحة) بسبب عدم استرجاعها من قبل عينة الدراسة	0
عدد الاستبيانات الصالحة	15

المصدر : من اعداد الطالبات

وقد كانت إجابات كل فقرة وفق مقياس ليكرت الخماسي (Likert Scale)، بحيث يقابل كل عبارة قائمة تحمل الاختيارات التالية: (موافق تماما ، موافق، محايد، غير موافق، غير موافق تماما ) (وتمثل رقميا (1,2,3,4,5) على التوالي:

جدول رقم (2-2): توزيع درجات مقياس ليكرت الخماسي

بدائل القياس	موافق تماما	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق تماما
الدرجة/الترميز	05	04	03	02	01

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

إعداد دليل الموافقة لتحليل إجابات أفراد العينة الدراسة على عبارات الاستبيان: فإنه تم اعتماد على أدوات الإحصائية التالية: المدى، المتوسط الحسابي، الانحراف المعياري حيث:

المدى: لتحديد مجالات ل مقياس ليكرت الخماسي المستخدم في الاستبيان الدراسة حيث تم حساب المدى و يساوي = (أعلى درجة في مقياس - أدنى درجة في مقياس) = 4 = (5-1) (وللحصول على طول الفئة للتنقل بين المجالات الموافقة نقوم بقسمة المدى على عدد درجات الموافقة وذلك على نحو التالي: طول الفئة = المدى / عدد درجات المقياس، طول الفئة =  $4/5 = 0.8$  وبإضافة هذه القيمة في كل مرة للحد الأدنى لدرجة الموافقة نحصل على الحد الأعلى لكل مجال مثلا  $1 + 0.8 = 1.80$  : فنحصل على مجال [1- 1.80] وهو مجال موافقة بدرجة منخفضة جدا. وهكذا مع كل مجالات الموافقة ،

وتفيد هذه العملية في التعرف على موقف المشترك لإجمالي أفراد العينة على كل عبارة وعلى كل محور حيث نحصل على المجالات كما يلي:

جدول رقم (2-3): تحديد الاتجاه المستجوبين حسب قيم المتوسط الحسابي.

الاتجاه (التقييم)	درجة الموافقة	مجال المتوسط الحسابي
درجة منخفضة جدا	غير موافق تماما	من 01 إلى 1.80 درجة
درجة منخفضة	غير موافق	من 1.81 إلى 2.60 درجة
درجة متوسطة	محايد	من 2.61 إلى 3.40 درجة
درجة عالية	موافق	من 3.41 إلى 4.20 درجة
درجة عالية جدا	موافق تماما	من 4.21 إلى 5 درجة

المصدر : من إعداد الطلبة بالاعتماد على المرجع :د. ضو نصر، محاضرات في مقياس سير الآراء مقدمة للسنة الثالثة ليسانس اقتصاد كمي، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة الشهيد حمه الأخضر بالوادي، 2022  
إضافة إلى تحديد اتجاهات العينة نحو مدى موافقتهم على عبارات الاستبيان فإننا أيضا نقوم بترتيب العبارات من خلال أهميتها في المحور بالاعتماد على أكبر قيمة متوسط حسابي في المحور وعند تساوي المتوسط الحسابي بين عبارتين فإنه يأخذ بعين الاعتبار أقل قيمة للانحراف المعياري بينهما.

ثانيا / استبانة ونموذج الدراسة

تمثل استبانة الاستبيان الأداة الرئيسية التي تم الاعتماد عليها في الدراسة لجمع البيانات و المعلومات من الواقع، و المتمثلة في آراء و جهات نظر موظفي حول مشكلة الدراسة.  
ولكي تكون الاستبانة دقيقة و منظمة في شكلها العلمي من حيث البساطة و الوضوح و المضمون، فقد تم تصميمها على ثلاثة مراحل.

تعتبر هذه المرحلة الخطوة الأولى في إعداد الاستبانة، و انطلاقا من الجانب النظري تم صياغة مجموعة من الأسئلة مراعين في ذلك إشكالية البحث و الفرضيات الموضوعية، و لقد راعينا في إعداد الأسئلة ما يلي:  
استعمال لغة سليمة؛ صياغة أسئلة بسيطة و غير قابلة للتأويل؛ ترتيب الأسئلة و تسلسلها و ربطها بالأهداف المرجوة من الدراسة الميدانية.

**أولا/ إعداد استبانة الاستبيان :** قمنا بتصميم وتوزيع استبيان كأداة لجمع البيانات والمعلومات المتعلقة بالدراسة، وذلك بناء على فرضيات الدراسة ومتغيراتها المستقلة، ويتكون هذا الاستبيان من قسمين على النحو التالي :

القسم الأول: وهو عبارة عن السمات الشخصية عن المستجيب (الجنس، العمر، المستوى العلمي، سنوات الخبرة).

القسم الثاني: وهو عبارة عن محور الدراسة وتتكون الاستبانة من 16 فقرة في محور واحد رئيس هو بطاقات الدفع الإلكتروني كما هو موضح في الملحق رقم 1 (الاستبانة)

### المطلب الثاني :أدوات الدراسة

من أجل تسهيل عملية تحليل ومناقشة النتائج تم الاستعانة بكل من برنامج Excel وبرنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية، SPSS21 لمعالجة البيانات وتحليلها واستخراج نتائج الدراسة، وقد تم أيضا استخدام عدد من الأساليب الإحصائية والتي تتناسب مع متغيرات الدراسة وهي : التكرارات والنسب المئوية

والمتوسطات الحسابية واستخدام الانحرافات المعيارية ومعامل الارتباط لكشف العلاقة بين المتغيرات، صحة وثبات أداة الدراسة ولاختبار أداة القياس تم استخدام معامل المصدقية ألفا كرونباخ لقياس درجة مصداقية الإجابات على فقرات الاستبيان، وبهدف الوصول إلى نتائج معتمدة تحقق أهداف الدراسة وتختبر فرضياتها، تم تفرغ البيانات الواردة بالاستبيان وتبويبها وجدولتها، ليسهل التعامل معها بواسطة جهاز الكمبيوتر، وتمت معالجة البيانات بغية اختبار نموذج الدراسة وفرضيتها وذلك باستخدام برنامج الحزم الإحصائية SPSS إصدار 21، لتحليل بيانات الاستبيان والحصول على أجوبة بغية التعرف على مدى موافقة أفراد العينة لها استخدمنا الأدوات والأساليب الإحصائية التالية:

### التكرار و النسبة % والرسوم البيانية : لوصف أفراد عينة الدراسة معامل

#### ألفا كرونباخ : اختبار ثبات الاستبيان

المتوسط الحسابي : وهو متوسط مجموعة من القيم، أو مجموع القيم المدروسة مقسوم على عددها، وذلك بغية التعرف على متوسط إجابات المستجوبين حول الاستبيان ومقارنتها بالمتوسط الفرضي المقدر ب (03) لأن التنقيط يتراوح من (01) إلى (05)، والمتوسط يساعد في ترتيب العبارات حسب أعلى قيمة له .

الانحراف المعياري : وذلك من أجل التعرف على مدى انحراف استجابات أفراد الدراسة اتجاه كل فقرة أو محور، ويوضح التشتت في استجابات أفراد الدراسة فكلما اقتربت قيمته من الصفر هذا يعني تركيز الإجابات وعدم تشتتها، كما أنه يفيد في ترتيب العبارات

أو العبارات لصالح الأقل تشتتاً عند تساوي المتوسط الحسابي بينها.

اختبار : T (one Sample t-test) المعرفة الدلالة الإحصائية (دال أو غير دال) في اختبار الفرضيات (الإحصاء الاستدلالي) ويفيد هذا الاختبار (one Sample t-test) في الكشف عن ما إذا كان هناك فرق جوهري (دال إحصائياً) بين المتوسط الحسابي لإجابات أفراد العينة و المتوسط الفرضي

مستوى الدلالة 0.05، يتم اختبار الفرضية على مستوى دلالة محدد ومستوى الدلالة الشائع الاستخدام في الدراسات السابقة هو 0.05 وهو ما يعرف بقيمة ألفا، أي أنه يتم اختبار الفرضية الصفرية على مستوى الدلالة ألفا تساوي 0.05 ويعني ذلك أن احتمال الخطأ في المعاينة، يجب ألا يزيد عن 0.05 أو بمعنى آخر يقبل مقدار خطأ في صحة النتائج لا يزيد عن 0.05 .

مستوى المعنوية (Sig)، أو (احتمال الخطأ): (P-value) (يظهر في مخرجات البرامج الإحصائية مثل SPSS، وعلى أساسه يتم اختبار الدلالة الإحصائية للمؤشرات الإحصائية المحسوبة وهذا من خلال مقارنة من خلال قيمة احتمال الخطأ (Sig) المصاحبة لقيم المؤشرات الإحصائية مع مستوى الدلالة 0.05

استخدام برنامج الحزمة الإحصائية : SPSS 21 يعتبر برنامج التحليلات الإحصائية SPSS أحد أهم التطبيقات الإحصائية، ويعمل هذا البرنامج تحت مظلة ويندوز، ويتكون البرنامج من مجموعة من القوائم وكذلك مجموعة من الأدوات التي تساهم في تحليل البيانات التي تم جمعها من خلال الاستبيانات أو المقابلات وكذلك من خلال الملاحظات، و يعتمد برنامج التحليل الإحصائي SPSS على مجموعة من المعلومات الرقمية، ويتميز هذا البرنامج بقدرته الكبيرة على المعالجة لكافة البيانات التي يتم إدخالها فيه، وهذا البرنامج مناسب تماما لجميع مناهج البحث العلمي، ويحتاج الكثير من الباحثين بلا شك إلى استخدام مجموعة من الأدوات التي تسهل في عملية تصنيف جميع البيانات والمعلومات التي قام الباحث بجمعها والتي تتعلق بجميع مناهج البحث العلمي الخاصة بالباحث، ويحتاج الباحث كذلك إلى تحليل هذه البيانات وكذلك الوصول إلى مجموعة من النتائج لتأييد أو لرفض الفرضيات الخاصة بالبحث. ويعتبر برنامج التحليل الإحصائي SPSS الوسيلة الأمثل والأداة الأكثر استخدامًا للحصول على تصنيف وتحليل كافة البيانات الخاصة برسائل الماجستير أو الدكتوراه، فيساعدك البرنامج على كل من:

- وصف جميع المتغيرات الخاصة بالدراسة
- تحليل البيانات الخاصة بالدراسة.
- التوصل إلى أهم النتائج الخاصة بالدراسة
- تعميم النتائج على كافة أفراد المجتمع.

### المطلب الثالث : صدق المحتوى و خصائص العينة

في هذا المطلب سوف نتطرق الى صدق المحتوى وخصائص عينة الدراسة كما يلي :

اولا / : صدق وثبات الاستبيان

1./ .تحكيم الاستبيان: عرض الاستبيان على مجموعة من المحكمين تألفت من (05) أعضاء في هيئة التدريسية، لأخذ بملاحظاتهم في بناء الاستبيان، والتأكد من صدق وملائمة فقرات الاستبيان لتحقيق الأهداف البحثية المتوخاة من الدراسة، حيث تم إجراء ما يلزم من حذف وتعديل، وبذلك خرج الاستبيان في صورته النهائية

2./ قياس ثبات الاستبانة : يقصد بثبات الاستبيان أن تعطي هذه الاستبانة نفس النتيجة لو تم إعادة توزيع الاستبيان أكثر من مرة تحت نفس الظروف والشروط، ويكون من خلال معامل ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha) الذي يعد من أفضل المقاييس للدلالة على ثبات وصدق الاستبانة، وقد قدر هذا المقياس بواسطة برنامج (SPSS) ، حيث قيمته موضحة لكل بعد ومحور كما في الجدول التالي و الذي يوضح اختبار الثبات والصدق لمحاور الدراسة

جدول رقم (2-4) نتائج اختبار ثبات وصدق الاستبانة.

المحاور	عدد العبارات	معامل الثبات	معامل الصدق
المحور الأول	17	0.919	0.879

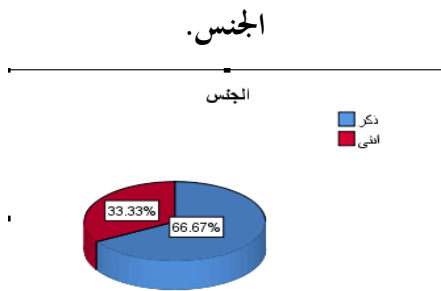
المصدر: من إعداد الطلبة بناء على مخرجات SPSS .

تدل معاملات الثبات علي ثبات المحتوى بصورة عامة نظرا لان معامل الثبات عال ويقترب للواحد الصحيح وهذا يدل على قدرة الأداة في تحقيق أغراض الدراسة، حيث يتضح من الجدول السابق أن معامل ثبات فيما يتعلق بطاقت الدفع هو (0.919). مما يدل على ثبات وصدق المحتوى لاستمارة الأسئلة. اما معامل الصدق فهو الجذر التربيعي لمعامل الثبات ونلاحظ ان معامل الصدق لمحاور في الدراسة تعدى (0.879) مما يعني صدق المحتوى.

ثانيا : / خصائص العينة :

1./ توزيع أفراد العينة تبعا للجنس: وهي كما يوضحها الجدول التالي

الشكل رقم (2-1) توزيع عينة دراسة حسب



الجدول رقم (2-5) توزيع عينة دراسة حسب

الجنس.

الجنس	التكرار	النسبة
ذكر	10	66.7%
انثى	5	33.3%
المجموع	15	%100

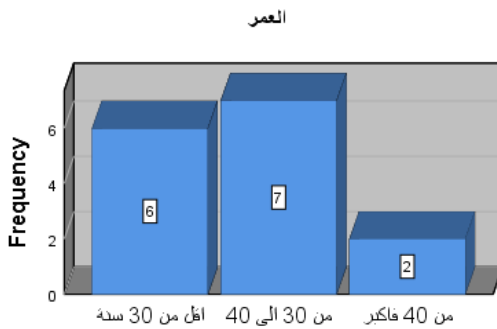
المصدر: من اعداد الطالبات اعتمادا على مخرجات SPSS.

تتكون عينة الدراسة من (15) فرد، منهم 10 ذكر و 5 أنثى، حيث يوضح الشكل أعلاه والممثل في توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس، إن نسبة الذكور كانت مرتفعة مقارنة بنسبة الإناث حيث بلغت نسبة الذكور 66.7 %، في حين قدرت نسبة الإناث بحوالي 33.3%.

2./ توزيع أفراد العينة تبعا للجنس: وهي كما يوضحها الجدول التالي:

الشكل رقم (2-2) توزيع عينة دراسة

حسب العمر.



جدول رقم (2-6) : توزيع عينة دراسة حسب

العمر.

البيان	التكرار	النسبة
أقل من 30 سنة	06	40%
من 30 إلى 40 سنة	07	46.7%
من 40 فأكثر	02	13.3%
المجموع	15	100%

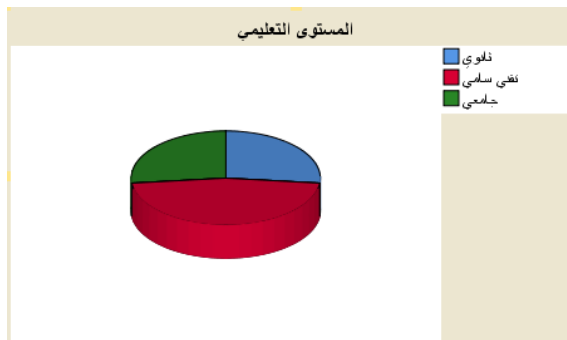
المصدر: من اعداد الطالبات بناء على مخرجات SPSS.

من خلال الجدول أعلاه والخاص بالمعلومات حسب متغير العمر نلاحظ تباين في الأعمار، وأن الفئة العمرية الأكثر هي (من 30 إلى 40 سنة) بنسبة مئوية 46.7%، تليها الفئة العمرية الأقل (أقل من 30 سنة) بنسبة مئوية 40%، ثم تأتي الفئة الأقل تكرار وهي الفئة (من 40 فأكثر)، والتي قدرت بنسبة 13.3%، ومنه فإن الفئة العمرية الأكثر تكرار تميل إلى أعمار متقدمة مما يعني أن لها خبرة معتبرة في التعامل ميدانيا وهذا ما يمكن أن ينعكس إيجابيا على نتائج البحث.

3./ توزيع أفراد العينة تبعا للمستوى التعليمي : وهي كما يوضحها الجدول التالي:

الشكل رقم (2-3) : توزيع عينة دراسة حسب المستوى

التعليمي.



جدول رقم (2-7) : توزيع عينة دراسة حسب المستوى

التعليمي.

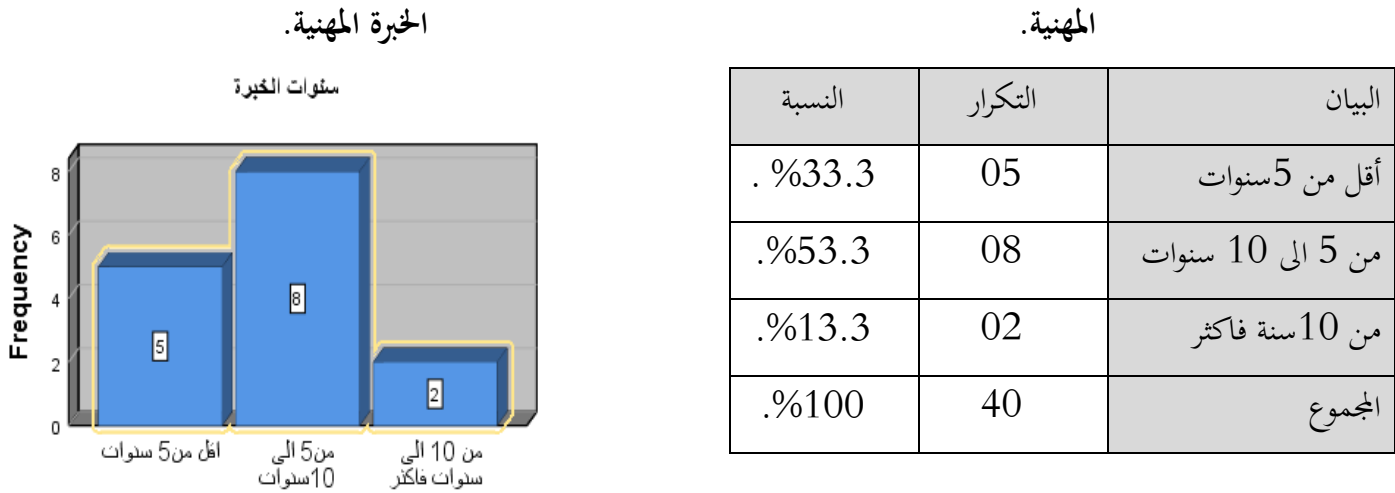
البيان	التكرار	النسبة
ثانوي	04	26.7%
تقني سامي	07	46.7%
جامعي	04	26.7%
المجموع	15	100%

المصدر: من اعداد الطالبات بناء على مخرجات SPSS.

نلاحظ من خلال الجدول الخاص بتوزيع عينة الدراسة حسب متغير المؤهل (المستوى التعليمي) أن أغلبية أفراد العينة من حاملي شهادة تقني سامي حيث بلغ عددهم 07 فرد بنسبة مئوية 46.7% وهي نسبة مرتفعة، في حين بلغت نسبة حاملي شهادة ثانوي 26.7% ونسبة حاملي شهادة جامعي 26.7% أي أن أغلبية أفراد العينة لديهم تقني سامي وهذا ما يزيد من أهمية البحث و النتائج المتوصل إليها.

4./ توزيع أفراد العينة تبعا الخبرة المهنية : وهي كما يوضحها الجدول التالي :

جدول رقم (2-8): توزيع عينة دراسة حسب الخبرة      الشكل رقم (2-4) : توزيع عينة دراسة حسب



المصدر : من اعداد الطالبات بناء على مخرجات SPSS.

يمثل الجدول توزيع حسب متغير الخبرة، حيث نجد أن أغلب أفراد العينة لديهم خبرة في العمل تتجاوز خبرتهم من 5 الى 10 سنوات (حيث قدرت 53.3% وهي نسبة مهمة جدا إذ من الممكن أن تضفي على الدراسة نوع من الدقة والقرب أكثر من الواقع، ثم تليها نسبة الأفراد (أقل من 5 سنوات) بنسبة مئوية 33.3%، تليها الأفراد الذين تتراوح خبرتهم (من 10 سنوات فأكثر) بنسبة مئوية تقدر 13.3%.

### المبحث الثاني : عرض نتائج الدراسة واختبار الفرضيات

بعد عملية استرجاع الاستبيانات وتشفيرها وتفرغها في البرنامج الاحصائي SPSS 21 تتم عملية عرض النتائج من خلال تحديد اتجاهات اجابات العينة حول كل العبارات والمحاور لنصل في الاخير لاختبار فرضيات الدراسة كما يلي :

#### المطلب الأول : اتجاه إجابات العينة على أسئلة الاستبيان حسب مقياس ليكارت

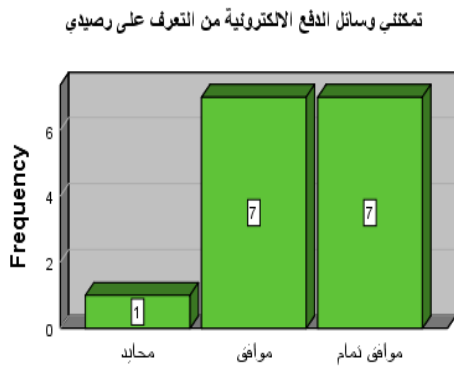
في هذا المطلب سوف نقوم بحساب المتوسطات المرجحة لعبارات كل عبارة على حدى لمعرفة اتجاه إجابات العينة حسب مقياس ليكارت الخماسي.

اولا / : دراسة اتجاهات اجابات العينة حول محور بطاقات الدفع الالكتروني :

لدينا في محور بطاقات الدفع الالكتروني ثلاثة ابعاد وسوف نفصل في كل بعد على حدى لمعرفة اتجاهات الاجابات فيه حسب مقياس ليكارت الخماسي كما يلي :

العبارة الاولى : وهي تمكيني وسائل الدفع الالكترونية من التعرف على رصيدي.ومن مخرجات SPSS تحصلنا على الجدول والشكل التاليين :

الشكل رقم (2-5) يبين الاجابات على العبارة الأولى.



الجدول رقم (2-9) يبين الاجابات على العبارة الأولى.

البيان	التكرار	النسبة
محايد	01	6.7%
موافق	07	46.7%
موافق تماما	07	46.7%
المجموع	15	100%
المتوسط المرجح	4.40	
الانحراف المعياري	0.632	

المصدر : من اعداد الطالبات بناء على مخرجات SPSS.

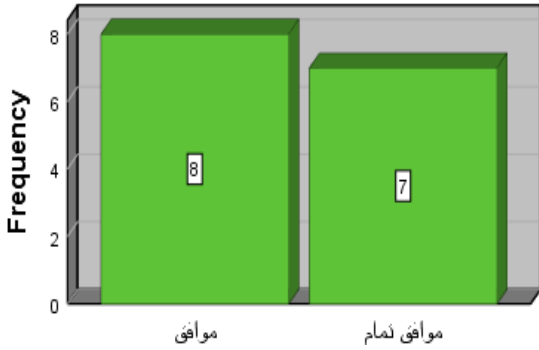
العبارة الأولى : من خلال البيانات السابقة نجد أن أغلبية إجاباتهم كانت تتجه نحو موافق تماما بنسبة 46.7% و بمتوسط المرجح 4.40، و الانحراف المعياري مقدر ب 0.632 مما يدل على ان الموظفين متفقين على أن وسائل الدفع الإلكتروني تمكّنهم من التعرف على الرصيد، حيث ان نسبة الموافقين تماما كانت 46.7 بينما هناك فئة بنسبة 6.7 محايدة يجب على البريد البحث على طريقة أخرى لإقناعهم.

العبارة الثانية : وهي تمكيني وسائل الدفع الالكترونية من سحب الأموال. ومن مخرجات SPSS تحصلنا على الجدول والشكل التاليين :

الشكل رقم (2-6) يبين الاجابات على العبارة الثانية

الجدول رقم (2-10) يبين الاجابات على العبارة الثانية

تمكنني وسائل الدفع الالكترونية من سحب الأموال.



البيان	التكرار	النسبة
موافق	07	53.3%
موافق تماما	01	46.7%
المجموع	15	100%
المتوسط المرجح	4.47	
الانحراف المعياري	0.516	

المصدر: من اعداد الطالبات بناء على مخرجات SPSS.

العبارة الثانية: من خلال البيانات السابقة نجد أن أغلبية إجاباتهم كانت تتجه نحو موافق بنسبة 53.3% و بمتوسط المرجح 4.47، و الانحراف المعياري مقدر ب0.516 مما يدل على ان الموظفين متفقين على أن وسائل الدفع الإلكتروني تمكنهم من سحب الأموال، حيث ان نسبة الموافقين تماما كانت 46.7.

عبارة الثالثة : وهي تمكنني وسائل الدفع الالكترونية من تحويل الأموال. ومن مخرجات SPSS تحصلنا

على الجدول والشكل التاليين :

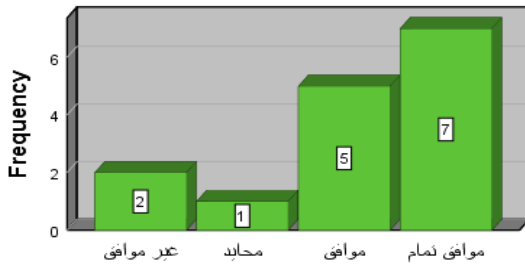
الشكل رقم (2-7) يبين الاجابات على العبارة

الجدول رقم (2-11) يبين الاجابات على العبارة

الثالثة.

الثالثة.

تمكنني وسائل الدفع الالكترونية من تحويل الأموال



البيان	التكرار	النسبة
غير موافق	02	13.3%
محايد	01	6.7%
موافق	05	33.3%
موافق تماما	07	46.7%
المجموع	15	100%
المتوسط المرجح	4.13	
الانحراف لمعياري	1.060	

المصدر: من اعداد الطالبات بناء على مخرجات SPSS.

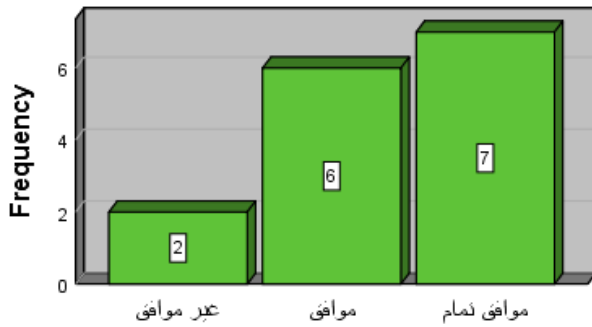
**العبارة الثالثة :** من خلال البيانات السابقة نجد أن أغلبية إجاباتهم كانت تتجه نحو موافق تماما بنسبة 46.7% و بمتوسط المرجح 4.13، و الانحراف المعياري مقدر ب1.060 مما يدل على ان الموظفين متفقين على أن وسائل الدفع الإلكتروني تمكنهم من تحويل الأموال، حيث ان النسب الباقية تتمثل في موافق و غير موافق ومحاييد بنسب (6.7 13.3 33.3) على التوالي.

**عبارة الرابعة :** وهي تمكنني وسائل الدفع الالكترونية من سداد الفواتير ومن مخرجات SPSS تحصلنا على الجدول والشكل التاليين :

الشكل رقم (2-8) يبين الاجابات على العبارة

الرابعة.

تمكنني وسائل الدفع الالكترونية من سداد الفواتير



الجدول رقم (2-12) يبين الاجابات على العبارة

الرابعة.

البيان	التكرار	النسبة
غير موافق	02	13.3%
موافق	06	40%
موافق تماما	07	46.7%
المجموع	15	100%
المتوسط المرجح	4.20	
الانحراف لمعياري	1.014	

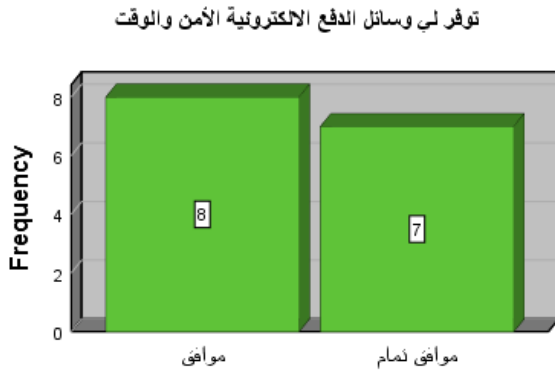
المصدر: من اعداد الطالبات بناء على مخرجات SPSS.

**العبارة الرابعة :** من خلال البيانات السابقة نجد أن أغلبية إجاباتهم كانت تتجه نحو موافق تماما بنسبة 46.7% و بمتوسط المرجح 4.20، و الانحراف المعياري مقدر ب1.014 مما يدل على ان الموظفين متفقين على أن وسائل الدفع الإلكتروني تمكنهم من سداد الفواتير، حيث ان نسبة الموافقين كانت 40 بينما هناك فئة بنسبة 13.3 غير موافقين يجب على البريد البحث على طريقة أخرى لاقتناعهم.

**العبارة الخامسة:** وهي توفر لي وسائل الدفع الالكترونية الأمن والوقت ومن مخرجات SPSS تحصلنا على الجدول والشكل التاليين :

الشكل رقم (2-9) يبين الاجابات على العبارة

الخامسة.



الجدول رقم (2-13) يبين الاجابات على العبارة

الخامسة.

البيان	التكرار	النسبة
موافق	08	53.3%
موافق تمامًا	07	46.7%
المجموع	15	100%
المتوسط المرجح	4.47	
الانحراف لمعياري	0.516	

المصدر: من اعداد الطالبات بناء على مخرجات SPSS .

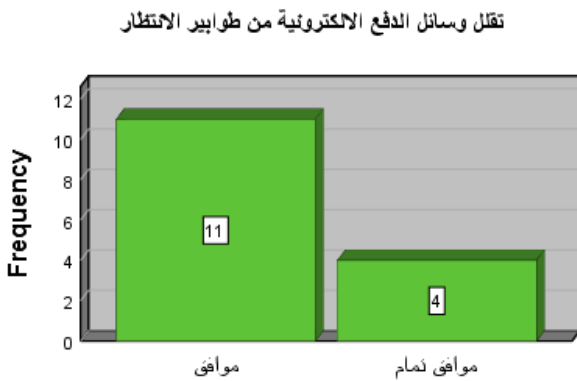
العبارة الخامسة : من خلال البيانات السابقة نجد أن أغلبية إجاباتهم كانت تتجه نحو موافق بنسبة 53.3% و بمتوسط المرجح 4.47، و الانحراف المعياري مقدر ب0.516 مما يدل على ان الموظفين متفقين على أن وسائل الدفع الإلكتروني توفر الأمن والوقت، حيث ان نسبة الموافقين تماما كانت 46.7.

العبارة السادسة : وهي تقلل وسائل الدفع الالكترونية من طوابير الانتظار من مخرجات SPSS تحصلنا

على الجدول والشكل التاليين :

الشكل رقم (2-10) يبين الاجابات على العبارة

السادسة.



الجدول رقم (2-14) يبين الاجابات على العبارة

السادسة.

البيان	التكرار	النسبة
موافق	11	73.3%
موافق تمامًا	04	26.7%
المجموع	15	100%
المرجح المتوسط	4.27	
الانحراف المعياري	0.458	

المصدر: من اعداد الطالبات بناء على مخرجات SPSS .

**العبارة السادسة :** من خلال البيانات السابقة نجد أن أغلبية إجاباتهم كانت تتجه نحو موافق بنسبة 73.3% و بمتوسط المرجح 4.27، و الانحراف المعياري مقدر ب0.458 مما يدل على ان الموظفين متفقين على أن وسائل الدفع الإلكتروني تقلل من طوابير الانتظار، حيث ان نسبة الموافقين تماما كانت 26.7%.

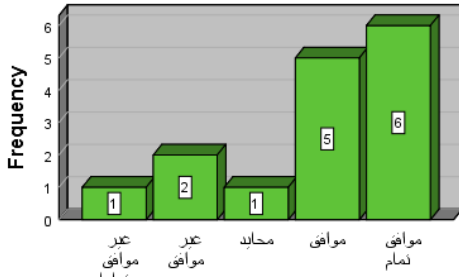
**العبارة السابعة :** وهي تمكيني وسائل الدفع الالكترونية من القيام بعمليات ايداع الأموال. ومن مخرجات SPSS تحصلنا على الجدول والشكل التاليين :

الشكل رقم (2-11) يبين الاجابات على

الجدول رقم (2-15) يبين الاجابات على العبارة السابعة.

**العبارة السابعة.**

تمكيني وسائل الدفع الالكترونية من القيام بعمليات ايداع



النسبة	التكرار	البيان
6.7%	01	غير موافق تماما
13.3%	02	غير موافق
6.7%	01	محايد
33.3%	05	موافق
40%	06	موافق تماما
100%	15	المجموع
	3.87	المتوسط المرجح
	1.302	الانحراف المعياري

**المصدر :** من اعداد الطالبات بناء على مخرجات SPSS.

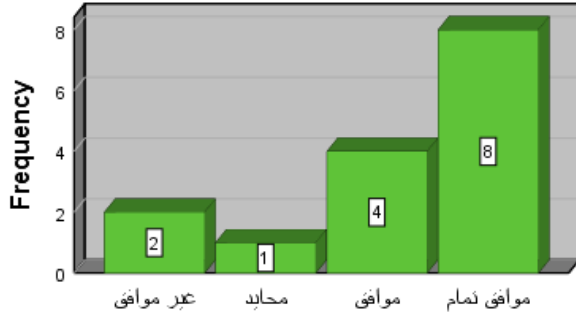
**العبارة السابعة :** من خلال البيانات السابقة نجد أن أغلبية إجاباتهم كانت تتجه نحو موافق تماما بنسبة 40% و بمتوسط المرجح 3.87، و الانحراف المعياري مقدر ب1.302 مما يدل على ان الموظفين متفقين على أن وسائل الدفع الإلكتروني تمكّنهم من عملية الإيداع، حيث ان النسب الباقية تتمثل في موافق و غير موافق ومحاييد وغير موافق تماما بنسب (33.3، 13.3، 6.7، 6.7) على التوالي.

**العبارة الثامنة :** وهي تساهم بطاقات الدفع الالكترونية في تسهيل المعاملات البنكية في بنككم. ومن مخرجات SPSS تحصلنا على الجدول والشكل التاليين :

الشكل رقم (2-12) يبين الاجابات على

العبارة الثامنة.

تساهم بطاقات الدفع الالكترونية في تسهيل المعاملات البريدية في بريدكم



الجدول رقم (2-16) يبين الاجابات على

العبارة الثامنة.

البيان	التكرار	النسبة
غير موافق تماما	02	13.3%
محايد	01	6.7%
موافق	04	26.7%
موافق تماما	08	53.3%
المجموع	15	100%
المتوسط المرجح	4.20	
الانحراف المعياري	1.0280	

المصدر: من اعداد الطالبات بناء على مخرجات SPSS.

العبارة الثامنة : من خلال البيانات السابقة نجد أن أغلبية إجاباتهم كانت تتجه نحو موافق تماما بنسبة 53.3% و بمتوسط المرجح 4.20، و الانحراف المعياري مقدر ب 1.0280 مما يدل على ان الموظفين متفقين على أن وسائل الدفع الإلكتروني تساهم في تسهيل المعاملات بريدكم، حيث ان النسب الباقية تتمثل في موافق و غير موافق تماما ومحايد بنسب (26.7، 13.3، 6.7) على التوالي.

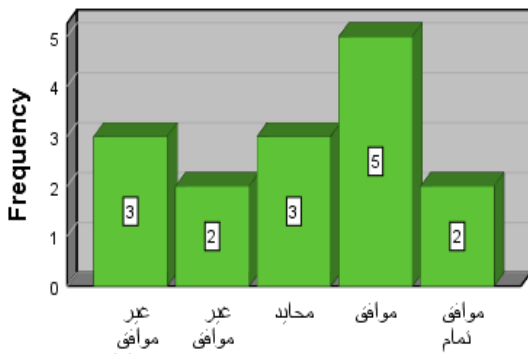
العبارة التاسعة : وهي استخدام البطاقات الإلكترونية يتطلب مهارات وقدرات عالية لإتمام المعاملات.

ومن مخرجات SPSS تحصلنا على الجدول والشكل التاليين :

الشكل رقم (2-13) يبين الاجابات على

العبارة التاسعة.

استخدام البطاقات الإلكترونية يتطلب مهارات وقدرات عالية لاتمام لمعاملات.



الجدول رقم (2-17) يبين الاجابات على

العبارة التاسعة.

البيان	التكرار	النسبة
غير موافق تماما	03	20%
غير موافق	02	13.3%
محايد	03	20%
موافق	05	33.3%

موافق تماما	02	%13.3
المجموع	15	%100
المتوسط المرجح	3.07	
الانحراف المعياري	1.387	

المصدر: من اعداد الطالبات بناء على مخرجات SPSS.

العبارة التاسعة: من خلال البيانات السابقة نجد أن أغلبية إجاباتهم كانت تتجه نحو موافق بنسبة %33.3 و بمتوسط المرجح 3.07، و الانحراف المعياري مقدر ب 1.387 مما يدل على ان الموظفين متفقين على أن وسائل الدفع الإلكتروني تمكنهم من استخدام مهارات وقدرات عالية لإتمام المعاملات، حيث ان النسب الباقية تتمثل في غير موافق تماما و محايد وغير موافق و موافق تماما بنسب (20، 13.3، 20، 13.3) على التوالي.

العبارة العاشرة : وهي توفر البطاقات الإلكترونية لمستخدميها الحماية الكافية للأموال من السرقة النهب والاحتيال. ومن مخرجات SPSS تحصلنا على الجدول والشكل التاليين :

الجدول رقم (2-18) يبين الاجابات على

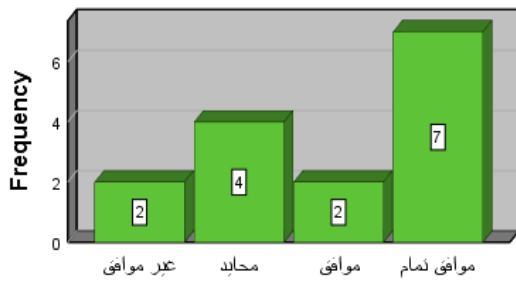
الشكل رقم (2-14) يبين الاجابات على العبارة

العبارة العاشرة.

العاشرة.

النسبة	التكرار	البيان
13.3%	02	غير موافق
26.7%	04	محايد
13.3%	02	موافق
46.7%	07	موافق تماما
100%	15	المجموع
3.93		المتوسط المرجح
1.163		الانحراف المعياري

توفر البطاقات الإلكترونية لمستخدميها الحماية الكافية للأموال من السرقة النهب والاحتيال



المصدر: من اعداد الطالبات بناء على مخرجات SPSS.

العبارة العاشرة: من خلال البيانات السابقة نجد أن أغلبية إجاباتهم كانت تتجه نحو موافق تماما بنسبة %46.7 و بمتوسط المرجح 3.93، و الانحراف المعياري مقدر ب 1.163 مما يدل على ان الموظفين متفقين

على أن وسائل الدفع الإلكتروني توفر لمستخدميها الحماية الكافية للأموال من السرقة و النهب والاحتيال ، حيث ان النسب الباقية تتمثل في محايد و موافق و غير موافق بنسب (26.7، 13.3، 13.3) على التوالي.

العبارة أحد عشر : وهي توفر البطاقات الإلكترونية خدمات متعددة للعملاء سحب أموال، تسديد

فواتير، من مخرجات SPSS تحصلنا على الجدول والشكل التاليين :

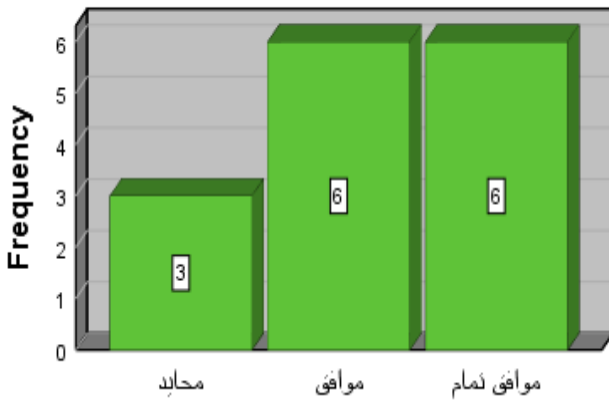
الشكل رقم (2-15) يبين الاجابات على العبارة

أحد عشر .

الجدول رقم (2-19) يبين الاجابات على

العبارة أحد عشر .

توفر البطاقات الإلكترونية خدمات متعددة للعملاء سحب أموال، تسديد فواتير



البيان	التكرار	النسبة
محايد	03	20%
موافق	06	40%
موافق تمامًا	06	40%
المجموع	15	100%
المتوسط المرجح	4.20	
الانحراف المعياري	0.775	

المصدر : من اعداد الطالبات بناء على مخرجات SPSS.

العبارة أحد عشرة: من خلال البيانات السابقة نجد أن أغلبية إجاباتهم كانت تتجه نحو موافق تماما بنسبة

40% و بمتوسط المرجح 4.20، و الانحراف المعياري مقدر ب0.775 مما يدل على ان الموظفين متفقين على

أن وسائل الدفع الإلكتروني تمكنهم توفر خدمات متعددة للعملاء سحب أموال، حيث ان نسبة الموافقين كانت

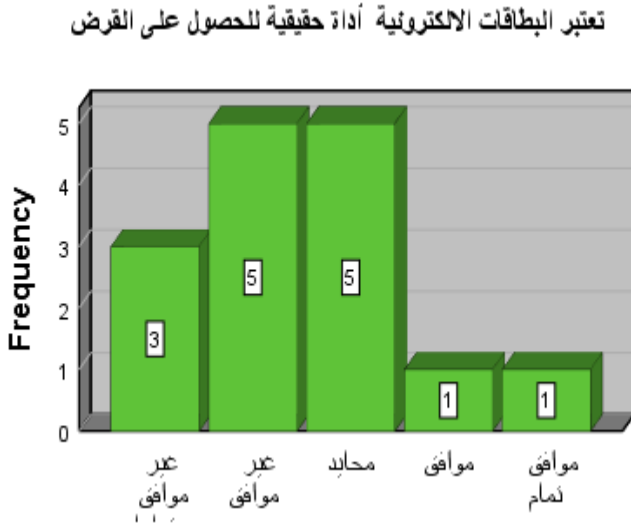
40% بينما هناك فئة بنسبة 40% محايدة يجب على البريد البحث على طريقة أخرى لإقناعهم.

العبارة الثانية عشرة : وهي تعتبر البطاقات بريدية أداة حقيقية للحصول على القرض. ومن مخرجات

SPSS تحصلنا على الجدول والشكل التاليين :

الشكل رقم (2-16) يبين الاجابات على العبارة  
الثانية عشر.

الجدول رقم (2-20) يبين الاجابات على  
العبارة الثانية عشرة.



البيان	التكرار	النسبة
غير موافق تماما	03	20%
غير موافق	05	33.3%
محايد	05	33.3%
موافق	01	6.7%
موافق تماما	01	6.7%
المجموع	15	100%
المتوسط المرجح	2.47	
الانحراف المعياري	1.125	

المصدر: من اعداد الطالبات بناء على مخرجات SPSS.

من خلال البيانات السابقة نجد أن أغلبية إجاباتهم كانت تتجه نحو محايد وموافق بنسبة متساوية 33.3% و بمتوسط المرجح 2.47، و الانحراف المعياري مقدر ب1.125 مما يدل على ان الموظفين غير متفقين على أن بطاقات الدفع الإلكتروني تعتبر أداة حقيقية للحصول على القرض، حيث ان النسب الباقية تتمثل في غير موافق تماما بنسبة 20% و موافق و موافق تماما بنسب 6.7% .

**العبارة الثالثة عشر :** وهي عدم توفر النقود على مستوى الموزعات الآلية يسبب في تراجع فكرة استخدام البطاقات الالكترونية. ومن مخرجات SPSS تحصلنا على الجدول والشكل التاليين :

الجدول رقم (2-21) يبين الاجابات على العبارة

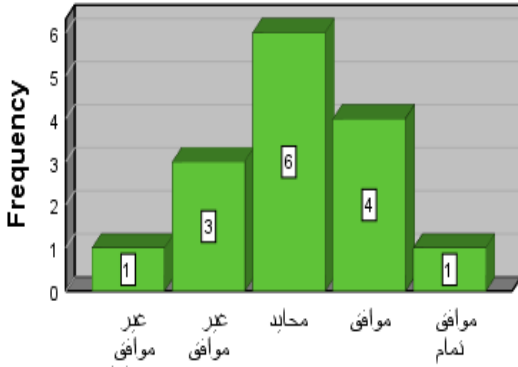
الثالثة عشر .

النسبة	التكرار	البيان
6.7%	01	غير موافق تماما
20%	03	غير موافق
40%	06	محايد
26.7%	04	موافق
6.7%	01	موافق تماما
100%	15	المجموع
	3.07	المتوسط المرجح
	1.033	الانحراف المعياري

الشكل رقم (2-17) يبين الاجابات على العبارة

الثالثة عشر .

عدم توفر النقود على مستوى الموزعات الآلية يسبب في تراجع فكرة استخدام البطاقات الالكترونية.



المصدر: من اعداد الطالبات بناء على مخرجات SPSS.

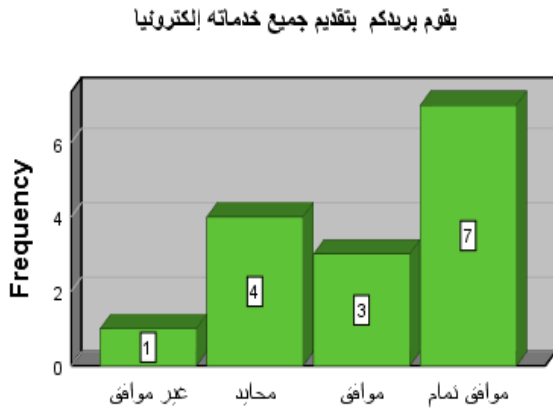
العبارة الثالثة العاشرة : من خلال البيانات السابقة نجد أن أغلبية إجاباتهم كانت تتجه نحو محايد بنسبة 40% و بمتوسط المرجح 3.07، و الانحراف المعياري مقدر ب1.033 مما يدل على ان الموظفين متفقين على عدم توفر النقود على مستوى الموزعات الآلية يسبب في تراجع فكرة استخدام البطاقات الالكترونية، حيث ان النسب الباقية تتمثل في موافق و غير موافق وغير موافق تماما و موافق تماما بنسب (6.7، 20، 26.7، 6.7) على التوالي.

العبارة الرابعة عشر: وهي يقوم بريدكم بتقديم جميع خدماته إلكترونيا ومن مخرجات SPSS تحصلنا على

الجدول والشكل التاليين :

الشكل رقم (2-18) يبين الاجابات على العبارة

الرابعة عشر.



الجدول رقم (2-22) يبين الاجابات على العبارة

الرابعة عشر.

البيان	التكرار	النسبة
غير موافق	01	6.7%
محايد	04	26.7%
موافق	03	20%
موافق تماما	07	46.7%
المجموع	15	%100
المتوسط المرجح	4.07	
الانحراف المعياري	1.033	

المصدر: من اعداد الطالبات بناء على مخرجات SPSS.

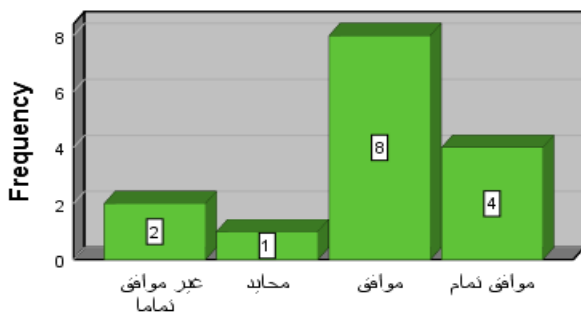
العبارة الرابعة عشر : من خلال البيانات السابقة نجد أن أغلبية إجاباتهم كانت تتجه نحو موافق تماما بنسبة %46.7 و بمتوسط المرجح 4.07، و الانحراف المعياري مقدر ب1.033 مما يدل على ان الموظفين متفقين على ان البريد يقوم بتقديم جميع خدماته إلكترونيا، حيث ان النسب الباقية تتمثل في محايد و موافق وغير موافق بنسب (26.7، 6.7، 20) على التوالي.

العبارة الخامسة عشر: وهي تساهم البطاقات البنكية في عملية انجاز صفقات البيع والشراء عبر شبكة الإنترنت ومن مخرجات SPSS تحصلنا على الجدول والشكل التاليين :

الشكل رقم (2-19) يبين الاجابات على العبارة

الخامسة عشر.

تساهم البطاقات في عملية انجاز صفقات البيع والشراء عبر شبكة الإنترنت



الجدول رقم (2-23) يبين الاجابات على

العبارة الخامسة عشر.

البيان	التكرار	النسبة
غير موافق تماما	02	%13.3
محايد	01	%6.7
موافق	08	%53.3
موافق تماما	04	%26.7
المجموع	15	%100

3.80	المتوسط المرجح
1.265	الانحراف المعياري

المصدر: من اعداد الطالبات بناء على مخرجات SPSS.

العبارة الخامسة عشر : من خلال البيانات السابقة نجد أن أغلبية إجاباتهم كانت تتجه نحو موافق بنسبة 53.3% و بمتوسط المرجح 3.80، و الانحراف المعياري مقدر ب1.265 مما يدل على ان الموظفين متفقين على ان البطاقات تساهم في عملية انجاز صفقات البيع والشراء عبر شبكة الإنترنت، حيث ان النسب الباقية تتمثل في موافق تماما وغير موافق تماما و محايد بنسب (26.7، 13.3، 6.7) على التوالي.

العبارة السادسة عشر : وهي تساهم البطاقات في تسهيل التعاملات التجارية الالكترونية. ومن مخرجات

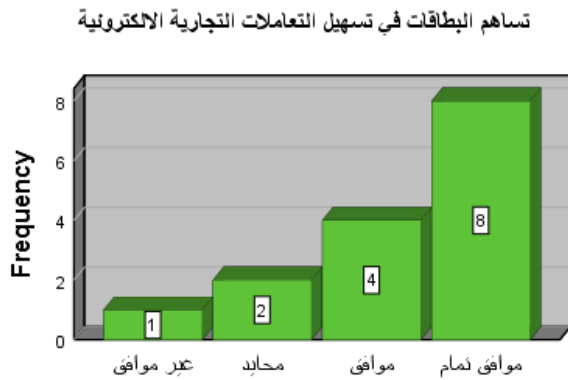
SPSS تحصلنا على الجدول والشكل التاليين :

الشكل رقم (2-20) يبين الاجابات على العبارة

الجدول رقم (2-24) يبين الاجابات على

السادسة عشر.

العبارة السادسة عشر.



البيان	التكرار	النسبة
غير موافق	01	6.7%
محايد	02	13.3%
موافق	04	26.7%
موافق تماما	08	53.3%
المجموع	15	100%
المتوسط المرجح		4.27
الانحراف المعياري		0.961

المصدر: من اعداد الطالبات بناء على مخرجات SPSS.

العبارة السادسة عشر : من خلال البيانات السابقة نجد أن أغلبية إجاباتهم كانت تتجه نحو موافق تماما بنسبة 53.3% و بمتوسط المرجح 4.27، و الانحراف المعياري مقدر ب0. مما يدل على ان الموظفين متفقين على ان بطاقات الدفع الالكتروني تساهم في تسهيل التعاملات التجارية الالكترونية، حيث ان النسب الباقية تتمثل في موافق محايد وغير موافق و بنسب (26.7، 13.3، 6.7) على التوالي.

المطلب الثاني: مناقشة نتائج التحليل و اختبار الفرضيات

قبل اختبار الفرضيات وتطبيق الادوات الاحصائية والاختبارات يجب اولا معرفة ما اذا كانت البيانات تتبع توزيعا طبيعيا أو لا، ولأن حجم العينة يفوق 30 إذا البيانات تقترب للتوزيع الطبيعي وسوف نتأكد من ذلك من خلال اختبارات شايبرو وسيمنروف وذلك قصد معرفة تطبيق الاختبارات المناسبة.

ثانيا/ اختبار فرضيات الفرق : لاستخدام هذا الاختبار لدينا اختبارين مهمين هما اختبار t لعينتين مستقلين، واختبار تحليل التباين الاحادي ANOVA كما يلي :

1- اختبار t لعينتين مستقلين: هذا الاختبار من الاختبارات المعلمية ويستخدم لمعرفة الفروقات في متوسطات اجابات العينة حسب خاصية تقسم العينة إلى قسمين فقط، وفي دراستنا توجد خاصية واحدة تقسم العينة لقسمين وهي الجنس، اذا ستكون هناك فرضية رئيسية واحدة وفرضيتين جزئيتين.

1-1/ الفرضية الرئيسية : لا توجد فروقات بين متوسطات إجابات العينة ترجع الى جنس المستجوب، وانطلاقا من هذه الفرضية سوف نقسمها الى فرضيتين جزئيتين.

☒ الفرضية الجزئية الاولى : لا توجد فروقات بين متوسطات اجابات العينة على محور العدالة التنظيمية ترجع الى جنس المستجوب عند مستوى معنوية 5%.

☒ الفرضية الجزئية الثانية : لا توجد فروقات بين متوسطات اجابات العينة على محور الانتماء التنظيمي ترجع الى جنس المستجوب عند مستوى معنوية 5%.

ولالإجابة على كل هذه الفرضيات استخدمنا اختبار t للاستقلالية للمحورين مع متغيرة الجنس، وتحصلنا على الجدول التالي الشامل من مخرجات SPSS عند مستوى دلالة 0.05 كما يلي :

الجدول رقم (2-25) اختبار t لإجمالي المحاور

الأقسام	اختبار تجانس التباين F	مستوى الدلالة	اختبار t لعينتين مستقلتين	مستوى الدلالة
محور بطاقات الدفع	0.015	0.905	0.119	0.907

المصدر : من اعداد الطالبات بناءا على مخرجات البرنامج الاحصائي SPSS .

من الجدول السابق نلاحظ أن قيمة اختبار التجانس للمحور بطاقات الدفع  $F = 0.015$  وهي ليست معنوية عند مستوى دلالة 0.905 لان القيمة المعنوية اكبر من 0.05 أي أن التباين متساوي ونقبل الفرض الصفري القائل أن التباين متساوي أي أن العينتين من مجتمعين غير مختلفين ومنه نختار السطر الأول في جدول

الاختبارات للاستقلالية (انظر الملحق 04)، وكذلك بالنسبة لمحور الانتماء التنظيمي الذي نقبل فيه الفرض الصفري لأن قيمة المعنوية لقيمة F أكبر من 0.05، ومنه نقول ان التباين متساوي ونختار السطر الثاني من جدول الاختبارات للاستقلالية.

وبناء على اختبار التجانس كانت نتائج الاختبارات t كانت كما يلي وعلى الترتيب (0.119، 0.112) لها بمستويات معنوية كالآتي وعلى الترتيب (0.907، 0.914) وكلها أكبر من 0.05، مما يعني قبول كل الفرضيات الجزئية القائلة بأنه لا توجد فروقات بين متوسطات اجابات العينة على المحور ترجع لجنس المستجوب، وعليه لا توجد هناك اختلافات بين متوسطات اجابات العينة على المحور عند مستوى معنوية 5 %، وهذا منطقي كون العينتين غير مستقلتين.

**2- اختبار تحليل التباين الاحادي :** هذا الاختبار من الاختبارات المعلمية ويستخدم لمعرفة الفروقات في متوسطات اجابات العينة حسب خاصية تقسيم العينة إلى أكثر من قسمين، وفي دراستنا توجد ثلاثة خواص تقسم العينة لأكثر من قسمين هما (العمر، المؤهل العلمي، الخبرة)، إذا ستكون هناك ثلاثة فرضيات رئيسية وكل فرضية متبوعة بفرضيتين جزئيتين كالآتي :

**1-2 / الفرضية الرئيسية الاولى :** لا توجد فروقات بين متوسطات اجابات العينة ترجع الى خاصية العمر، وانطلاقا من هذه الفرضية سوف نقسمها الى فرضيتين جزئيتين.

☒ **الفرضية الجزئية الاولى :** لا توجد فروقات بين متوسطات اجابات العينة على محور العدالة التنظيمية ترجع للعمر عند مستوى معنوية 5%.

☒ **الفرضية الجزئية الثانية :** لا توجد فروقات بين متوسطات اجابات العينة على محور الانتماء التنظيمي ترجع للعمر عند مستوى معنوية 5%.

وللإجابة على كل هذه الفرضيات استخدمنا اختبار ANOVA للمحورين مع متغيرة العمر، وتحصلنا على الجدول التالي الشامل من مخرجات SPSS عند مستوى دلالة 0.05 كما يلي :

الجدول رقم (2-26): اختبار الفروق ANOVA بين محاور الدراسة تبعا للعمر

الأقسام	اختبار ANOVA	مستوى دلالة
بطاقات الدفع	0.096	0.910

المصدر : من إعداد الطالبات بناء على مخرجات SPSS .

من نتائج الاختبار كانت القيمة الإحصائية  $F$  للمحور كما يلي (0.096) و كلها بمستوى معنوية (0.910) وهي أكبر من 0.05 مما يجعلنا بقبول كل الفرضيات الجزئية بأنه لا توجد فروقات بين متوسطات إجابات العينة على محاور الدراسة ترجع إلى خاصية العمر عند مستوى معنوية 5%.

**2-2/ الفرضية الرئيسية الثانية:** لا توجد فروقات بين متوسطات اجابات العينة ترجع الى خاصية المستوى التعليمي، و انطلاقا من هذه الفرضية سوف نقسمها الى فرضيتين جزئيتين.

☒ **الفرضية الجزئية الاولى:** لا توجد فروقات بين متوسطات اجابات العينة على محور العدالة التنظيمية ترجع للمستوى التعليمي عند مستوى معنوية 5%.

☒ **الفرضية الجزئية الثانية:** لا توجد فروقات بين متوسطات اجابات العينة على محور الانتماء التنظيمي ترجع للمستوى التعليمي عند مستوى معنوية 5%.

وللإجابة على كل هذه الفرضيات استخدمنا اختبار ANOVA للمحورين مع متغيرة المستوى التعليمي، وتحصلنا على الجدول التالي الشامل من مخرجات SPSS عند مستوى دلالة 0.05 كما يلي :

**الجدول رقم (2-27): اختبار الفروق ANOVA بين محاور الدراسة تبعا للمستوى التعليمي**

الأقسام	اختبار ANOVA	مستوى دلالة
بطاقات الدفع	2.465	0.127

المصدر : من إعداد الطالبات بناء على مخرجات SPSS.

من نتائج الاختبار كانت قيمة الإحصائية  $F$  للمحور كما يلي (2.465) و كلها بمستوى معنوية (0.127) وهي أكبر من 0.05 مما يجعلنا نقبل كل الفرضيات الجزئية أي انه لا توجد فروقات بين متوسطات إجابات العينة على محاور الدراسة ترجع إلى خاصية المستوى التعليمي عند مستوى دلالة 0.05.

**2-3/ الفرضية الرئيسية الثالثة:** لا توجد فروقات بين متوسطات اجابات العينة ترجع الى خاصية الخبرة، وانطلاقا من هذه الفرضية سوف نقسمها الى فرضيتين جزئيتين.

☒ **الفرضية الجزئية الاولى:** لا توجد فروقات بين متوسطات اجابات العينة على محور العدالة التنظيمية ترجع للخبرة عند مستوى معنوية 5%.

☒ **الفرضية الجزئية الثانية:** لا توجد فروقات بين متوسطات اجابات العينة على محور الانتماء التنظيمي ترجع للخبرة عند مستوى معنوية 5%.

ولالإجابة على كل هذه الفرضيات استخدمنا اختبار ANOVA للمحورين مع متغيرة الخبرة، وتحصلنا على الجدول التالي الشامل من مخرجات SPSS عند مستوى دلالة 0.05 كما يلي :

الجدول رقم (2-28): اختبار الفروق ANOVA بين محاور الدراسة تبعا للخبرة

الأقسام	اختبار ANOVA	مستوى دلالة
بطاقات الدفع	0.344	0.716

المصدر : من إعداد الطالبات بناء على مخرجات SPSS.

من نتائج الاختبار كانت قيمة الإحصائية  $F$  للمحور (0.344) و كلها بمستويات معنوية على التوالي. (0.716) وهي اكبر من 0.05 مما يجعلنا نقبل كل الفرضيات الجزئية، أي بأنه لا توجد فروقات بين متوسطات إجابات العينة على محاور الدراسة ترجع إلى خاصية الخبرة عند مستوى دلالة 0.05.

### خاتمة الفصل الثاني

تضمن هذا الفصل عرض جميع نتائج الدراسة الميدانية المتعلقة بدور بطاقات الدفع الإلكتروني من طرف مؤسسة بريد الجزائر في ولاية وادي سوف وبمكنا القول أن للتطورات التكنولوجية الحديثة دور هام في إنعاش القطاع المالي والمصرفي بعد إقحامها فيه من خلال استغلال هذه التكنولوجيات في التعاملات المالية عن طريق الدفع الإلكتروني مما له من إيجابيات ساهمت في استقطاب المزيد من الزبائن حتى من كانوا مستبعدين ماليا للاستفادة من مزاياه، وتعتبر مؤسسة بريد الجزائر مثالا على نجاح كبيرا في تفادي التجمعات داخل مقرات المؤسسة والتقليل من الطوابير الطويلة على مستوى الشبابيك. إقحام التكنولوجيات الحديثة في المجال المالي، حيث أدى الدفع الإلكتروني باستخدام البطاقة الإلكترونية دورا كبيرا في تفادي التجمعات داخل مقرات المؤسسة والتقليل من الطوابير الطويلة على مستوى الشبابيك.

الخاتمة

## الخاتمة

لقد تنوعت وسائل الدفع الإلكتروني إلى عدة أنواع وأشكال، فمنها البطاقات البنكية والذكية وبطاقة الائتمان، ومنها النقود الالكترونية، وكل هذه الأنواع تختلف وتتشرك في عدة نقاط من حيث نوع ، حيث تعتمد على التكنولوجيا بشكل أساسي، فهي الدعامة الرئيسية المساعدة على تطورها وظهورها في جميع المؤسسات المالية سواء العالمية أو المحلية، مما جعل منها هدفا سهلا للنصب والاحتيال والتزوير، لكن رغم النقائص الموجودة فيها إلا أنها تحاول إزاحة وسائل الدفع التقليدية وامتلاك السوق واحتلاله بمفردها، وجلب أكبر عدد ممكن من الزبائن لتلك المؤسسات المالية وتلخص النتائج فيما يلي :

- ☒ بطاقات الدفع الالكتروني تساهم وبشكل كبير في عمليات الإيداع والسحب والتحويل وغيرها من العمليات الأخرى بطرق الكترونية ، دون الحاجة إلى عناء التنقل .
- ☒ بطاقات الدفع الالكتروني تقدم خدمات متميزة عن الخدمات التقليدية فهي توفر الجهد والوقت، ولها مزايا قيمة.
- ☒ بطاقات الدفع الالكتروني تساهم في تحسن جودة الخدمات المالية .
- ☒ يوجد اثر ذو دلالة إحصائية لمتغير استخدام البطاقة الالكترونية على جودة الخدمة المالية عند مستوى  $(\alpha = 0.05)$  من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة، ومنه نؤكد على صحة الفرضية.
- ☒ تواجه مؤسسة بريد الجزائر صعوبة في استخدام بطاقات الدفع الالكتروني وذلك بسبب نقص الوعي الثقافي والاجتماعي والمصرفي لدى الجمهور الجزائري وتعلقه بالوسائل التقليدية.
- ☒ نقص في الإقبال على استخدام بطاقات الدفع الالكتروني وذلك بسبب عدم قبولها بالكامل من طرف الجمهور الجزائري.
- ☒ رغم ما توفره بطاقات الدفع الالكتروني من مزايا إلا أنها لا تخلو من المخاطر .

التوصيات و الاقتراحات :

- ❑ أن يقوم البريد والمؤسسات المالية بإجراء دراسات متابعة كل ما هو جديد فيما يتعلق بتطوير الخدمات المالية و المصرفية.
- ❑ أن يعمل البريد والمؤسسات المالية على خلق جو من الثقة والطمأنينة في علاقتها مع العملاء.
- ❑ ضرورة التطوير المستمر في أداء البريد والمؤسسات المالية لرفع مستوى كفاءة التشغيل بحيث تقدم المؤسسة خدماتها دائما بأفضل جودة خدمة ممكنة وبأفضل وقت وبأقل تكلفة خاصة وأن الزبائن اليوم يبحثون عن جودة الخدمة الأفضل.
- ❑ ضرورة متابعة التطورات الحديثة في مجال الصيرفة الإلكترونية والوصول إلى العملاء عبر أحدث الوسائل الإلكترونية باعتبار أن لها تأثير مباشر على جودة الخدمات المالية.
- ❑ المعرفة الكاملة بالقوانين والتشريعات المصرفية الإلكترونية لاسيما تلك المتعلقة بالنواحي الإلكترونية.
- ❑ العمل على تفعيل شبكة الانترنت كعامل مهم من عوامل نجاح البريد والمؤسسات المالية في العصر الحديث .

# قائمة المصادر والمراجع

قائمة المصادر والمراجع

الكتب :

- 1/ فريد نجار وآخرون، التجارة الالكترونية والاعمال الالكترونية المتكاملة في مجتمع المعرفة، الدار الجامعة، مصر، ، 2006ص .
- 2/ جلال عايد الشورة، وسائل الدفع الالكتروني، دار الثقافة للنشر، الأردن 2008، ص:25
- 3/ ديمثان المجالي، أسامة عبد المنعم، التجارة الالكترونية، الطبعة الاولى، دار وائل للنشر، الأردن 2013، ص:215
- 4/ مصطفى كمال طه وائل بندق، الأوراق التجارية ووسائل الدفع الإلكترونية الحديثة، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2007، ص 350.
- 128
- 5/ هادي مسلم يونس، البشكابي، التنظيم القانوني للتجارة الالكترونية، دراسة مقارنة، 2009، ص:381
- 6/ أحمد سفر، أنظمة الدفع الإلكترونية، الطبعة الاولى، منشورات الحلبي الحقوقية، 2008، ص: 20
- 7/ عبد الكريم الرائدة، الجرائم المستحدثة واستراتيجية مواجهتها، دار الحامد، الأردن، 2010، ص 56
- 8/ جهاد رضاء الحباشنة، الحماية الجزائية لبطاقة الوفاء، رسالة ماجستير، دار الثقافة، عمان، 2008، ص- ص: 33- 34
- 9/ عبد الفتاح، بيومي النظام القانوني لحماية التجارة الالكترونية، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2002، ص111
- 10/ نادر عبد العزيز الشافي، المصارف والنقود الالكترونية، المؤسسة الحديثة للكتاب، لبنان، 2006، ص226
- 11/ احمد عبد الحليم العجمي، نظم الدفع الالكترونية وانعكاساتها على سلطات البنك المركزي، دار الجامعة الجديدة، مصر، 2013، ص 65
- 12/ نضال سليم برهم، أحكام عقود التجارة الالكترونية، دار الثقافة للنشر والتوزيع، ط3، 2010، ص 122
- 13/ منير محمد الجنبهي ممدوح محمد الجنبهي، البنوك الالكترونية، دار الفكر الجامعي، مصر، 2005، ص 52.
- 14/ أنس العلي، النظام القانوني لبطاقات الاعتماد، منشورات الحلبي الحقوقية، ط 1، لبنان، 2005، ص 66
- 15/ رياض فتح الله، بصلة بطاقات الائتمان المعغنة ومخاطر التزوير، المجلة العربية للدراسات الأمنية، العدد 19، 1995، السعودية، ص 144
- 16/ عمر سليمان الأشقر، دراسة شرعية في البطاقات الائتمانية، دار النفائس للنشر والتوزيع، ط 1، الأردن، 2009، ص 325

17/ جميل عبد الباقي الصغير، الحماية الجنائية والمدنية البطاقات الائتمان الممغنطة، دراسة تطبيقية في القضاء الفرنسي و المصري، دار النهضة العربية، مصر، 1999، ص 06

18/ حوالف عبد الصمد، "النظام القانوني لوسائل الدفع الالكتروني"، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه، جامعة أبو بكر بلقايد تلمسان، كلية علوم الاقتصادية، 2015، ص 160  
المذكرات :

1/ لعشابي فاطيمة زهرة، أزمة الثقة في وسائل وطرق الدفع الالكترونية ومحاولات علاجها، مجلة البصائر للدراسات القانونية والاقتصادية، العدد: 00 ( 2021 )، جامعة بلحاج بوشعيب عين تموشنت الجزائر، 2021/02/03، ص: 4

2/ وجعي صالح، "أثر وسائل الدفع الالكتروني في تحسين جودة الخدمات-بريد الجزائر"، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في العلوم التجارية. مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في العلوم التجارية تخصص " تسويق الخدمات، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير قسم العلوم الاقتصادية والتجارية. جامعة عبد الحفيظ بوالصوف ميله، السنة الجامعية 2019 /2020، ص:10.

3/ الوصيف عمارة، " استراتيجيات نظام المدفوعات للقرن الحادي والعشرين مع الاشارة إلى التجربة الجزائرية"، مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات نيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، تخصص التحليل و الاستشراف الاقتصادي، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة قسنطينة منتوري، 2008 / 2009، ص- ص: 29-30

4/ عبد الرحيم وهيبة، "إحلال وسائل الدفع المصرفية التقليدية بالإلكترونية دراسة حالة الجزائر"، مذكرة لنيل شهادة ماجستير في العلوم الاقتصادية، تخصص علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية، جامعة الجزائر، 2014- 2015، ص:32.

5/ صراع كريمة، "واقع وآفاق التجارة الالكترونية في الجزائر"، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير جامعة وهران، ص59

6/ عبد الرحيم وهيبة، "إحلال وسائل الدفع المصرفية التقليدية بالإلكترونية دراسة حالة الجزائر"، مذكرة لي نيل شهادة ماجستير، تخصص علوم تسيير، جامعة الجزائر، ص44

7/ ايمان يعلوم ، "بطاقات الدفع الإلكتروني كأداة لتحسين جودة الخدمة المصرفية الإلكترونية خلال جائحة كورونا"، مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر، تخصص إدارة مالية. كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي، 2020/2021، ص- ص 24- 25

8/ خيرالي حمزة، " تقنيات عمل بطاقات الدفع الإلكترونية لتسوية المعاملات الخارجية "، مذكرة مقدمه لنيل شهادة ماستر مالية وتجارة دولية، التخصص مالية وتجارة دولية، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية وعلوم التسيير، جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي، 2018/2019، ص 17

#### المدخلات والملتقيات :

1/ صالح إلياس، وسائل الدفع التقليدية في ظل وجود الوسائل الحديثة، الملتقى العلمي الدولي الرابع، حول عصنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية، و اشكالية اعتماد التجارة الالكترونية في الجزائر، المركز الجامعي بخميس مليانة، 26-27 أفريل ، 2017، ص 22

2/ الحبيب بن باير، محمد عبد العزيز بن كاملة، الملتقى الدولي الرابع حول عصنة وسائل الدفع، مدخل لتطوير الاداء والفعالية المصرفية للبنوك الجزائرية، جامعة وهران. 26-27/ 4/ 2011، ص 5.

3/ منتدى محامي سوريا، النظام القانوني للشيك الالكتروني، مقال منشور على شبكة الانترنت على الموقع 02 - 2023-04.

<http://www.damascusbar.org/AlMuntada/showthread.php?t=5744>

الملاحق

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية  
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي  
جامعة الشهيد حمه لخضر - الوادي .

## الاستبيان

تحية طيبة وبعد :

في إطار التحضير لمذكرة التخرج ليسانس تحت عنوان "دراسة استبائية حول بطاقات الدفع الالكتروني" دراسة حالة مؤسسة بريد الجزائر بالوادي .

يسرني أن أضع بين أيديكم هذا الاستبيان بهدف الحصول على آرائكم ومقترحاتكم حول موضوع بحثنا، واحيطكم علما ان هذا الاستبيان يعتبر جزءا من البحث لذلك نرجوا منكم المساعدة ،علما ان اجابتم ستحظى بالسرية التامة ولن تستخدم الا لغرض العلمي فقط.

ملاحظة : ضع علامة على \* الإجابة التي تناسبك ( اجابة واحدة ) .

الجزء الأول : بيانات شخصية

الجنس:	<input type="checkbox"/>	ذكر	<input type="checkbox"/>	انثى	<input type="checkbox"/>				
الفئة العمرية :	<input type="checkbox"/>	اقل من 30 سنة	<input type="checkbox"/>	30-40 سنة	<input type="checkbox"/>	40 سنة فاكثر	<input type="checkbox"/>		
المستوى التعليمي :	<input type="checkbox"/>	ثانوي	<input type="checkbox"/>	تقني سامي	<input type="checkbox"/>	جامعي	<input type="checkbox"/>	أخرى يجب ذكره	<input type="checkbox"/>
الخبرة:	<input type="checkbox"/>	اقل من 5 سنوات	<input type="checkbox"/>	من 5 الى 10 سنوات	<input type="checkbox"/>	من 10 سنوات فاكثر	<input type="checkbox"/>		

الجزء الثاني:

الرقم	متغيرات وسائل الدفع الالكترونية	غير موافق تماما	غير موافق	محايد	موافق	موافق تماما
1	تمكنني وسائل الدفع الالكترونية من التعرف على رصيدي.					
2	تمكنني وسائل الدفع الالكترونية من سحب الأموال.					
3	تمكنني وسائل الدفع الالكترونية من تحويل الأموال.					
4	تمكنني وسائل الدفع الالكترونية من سداد الفواتير.					
5	توفر لي وسائل الدفع الالكترونية الأمن والوقت.					
6	تقلل وسائل الدفع الالكترونية من طوابير الانتظار.					
7	تمكنني وسائل الدفع الالكترونية من القيام بعمليات ايداع الأموال.					
8	تساهم بطاقات الدفع الالكترونية في تسهيل المعاملات في بريدكم.					
9	استخدام البطاقات الإلكترونية يتطلب مهارات وقدرات عالية لإتمام معاملات.					
10	توفر البطاقات الإلكترونية لمستخدميها الحماية الكافية للأموال من السرقة النهب والاحتيال.					
11	توفر البطاقات الإلكترونية خدمات متعددة للعملاء سحب أموال، تسديد فواتير.					
12	تعتبر البطاقات البريدية أداة حقيقية للحصول على القرض					
14	عدم توفر النقود على مستوى الموزعات الآلية يسبب في تراجع فكرة استخدام بالبطاقات الالكترونية.					
15	يقوم بريدكم بتقديم جميع خدماته إلكترونيا.					
16	تساهم البطاقات البريدية في عملية انجاز صفقات البيع والشراء عبر شبكة الإنترنت.					
17	تساهم البطاقات البريدية في تسهيل التعاملات التجارية الالكترونية.					

## Frequencies

### Statistics

		الجنس	المستوى التعليمي
N	Valid	15	15
	Missing	0	0

### Frequency Table

#### الجنس

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ذكر	10	66.7	66.7	66.7
	انثى	5	33.3	33.3	100.0
Total		15	100.0	100.0	

#### المستوى التعليمي

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ثانوي	4	26.7	26.7	26.7
	تقني سامي	7	46.7	46.7	73.3
	جامعي	4	26.7	26.7	100.0
Total		15	100.0	100.0	

### Frequencies Statistics

		العمر	سنوات الخبرة
N	Valid	15	15
	Missing	0	0

### Frequency Table

### العمر

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أقل من 30 سنة	6	40.0	40.0	40.0
	من 30 الى 40	7	46.7	46.7	86.7
	من 40 فأكبر	2	13.3	13.3	100.0
Total		15	100.0	100.0	

### سنوات الخبرة

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أقل من 5 سنوات	5	33.3	33.3	33.3
	من 5 الى 10 سنوات	8	53.3	53.3	86.7
	من 10 الى سنوات فأكتر	2	13.3	13.3	100.0
Total		15	100.0	100.0	

## Frequencies

### Statistics

		تمكنني وسائل الدفع الإلكترونية من التعرف على رصيدي	تمكنني وسائل الدفع الإلكترونية من سحب الأموال.	تمكنني وسائل الدفع الإلكترونية من تحويل الأموال	تمكنني وسائل الدفع الإلكترونية من سداد الفواتير	توفر لي وسائل الدفع الإلكترونية الأمن والوقت
N	Valid	15	15	15	15	15
	Missing	0	0	0	0	0
Mean		4.40	4.47	4.13	4.20	4.47
Std. Deviation		.632	.516	1.060	1.014	.516

## Statistics

		توفر البطاقات الإلكترونية لمستخدميها الحماية الكافية للأموال من السرقة النهاب والاحتيال	استخدام البطاقات الإلكترونية يتطلب مهارات وقدرات عالية لإتمام معاملات.	تساهم بطاقات الدفع الإلكترونية في تسهيل المعاملات البريدة في بريدكم	تمكنني وسائل الدفع الإلكترونية من القيام بعمليات ابداع	تقل وسائل الدفع الإلكترونية من طوابير الانتظار
N	Valid	15	15	15	15	15
	Missing	0	0	0	0	0
Mean		4.27	3.87	4.20	3.07	3.93
Std. Deviation		.458	1.302	1.082	1.387	1.163

## Statistics

		توفر البطاقات الإلكترونية خدمات متعددة للعملاء سحب أموال، تسديد فواتير	تعتبر البطاقات الإلكترونية أداة حقيقية للحصول على القرض	عدم توفر النقود على مستوى الموزعات الآلية يسبب في تراجع فكرة استخدام البطاقات الإلكترونية.	يقوم بريدكم بتقديم جميع خدماته إلكترونيا	تساهم البطاقات في عملية انجاز صفقات البيع والشراء عبر شبكة الإنترنت
N	Valid	15	15	15	15	15
	Missing	0	0	0	0	0
Mean		4.20	2.47	3.07	4.07	3.80
Std. Deviation		.775	1.125	1.033	1.033	1.265

## Statistics

تساهم البطاقات في تسهيل التعاملات التجارية  
الإلكترونية

بطاقات الدفع الإلكتروني

N	Valid	15	15
	Missing	0	0
Mean		4.27	3.9292
Std. Deviation		.961	.64731

## Frequency Table

تمكنني وسائل الدفع الإلكترونية من التعرف على رصيدي

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	محايد	1	6.7	6.7	6.7
	موافق	7	46.7	46.7	53.3
	موافق تمام	7	46.7	46.7	100.0
	Total	15	100.0	100.0	

تمكنني وسائل الدفع الإلكترونية من سحب الأموال.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	موافق	8	53.3	53.3	53.3
	موافق تمام	7	46.7	46.7	100.0
	Total	15	100.0	100.0	

تمكنني وسائل الدفع الإلكترونية من تحويل الأموال

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق	2	13.3	13.3	13.3
	محايد	1	6.7	6.7	20.0

موافق	5	33.3	33.3	53.3
موافق تمام	7	46.7	46.7	100.0
Total	15	100.0	100.0	

تمكنني وسائل الدفع الالكترونية من سداد الفواتير

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق	2	13.3	13.3	13.3
	موافق	6	40.0	40.0	53.3
	موافق تمام	7	46.7	46.7	100.0
	Total	15	100.0	100.0	

توفر لي وسائل الدفع الالكترونية الأمن والوقت

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	موافق	8	53.3	53.3	53.3
	موافق تمام	7	46.7	46.7	100.0
	Total	15	100.0	100.0	

تقلل وسائل الدفع الالكترونية من طوابير الانتظار

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	موافق	11	73.3	73.3	73.3
	موافق تمام	4	26.7	26.7	100.0
	Total	15	100.0	100.0	

تمكنني وسائل الدفع الالكترونية من القيام بعمليات ايداع

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
--	--	-----------	---------	---------------	--------------------

Valid	غير موافق تماما	1	6.7	6.7	6.7
	غير موافق	2	13.3	13.3	20.0
	محايد	1	6.7	6.7	26.7
	موافق	5	33.3	33.3	60.0
	موافق تمام	6	40.0	40.0	100.0
	Total	15	100.0	100.0	

تساهم بطاقات الدفع الإلكترونية في تسهيل المعاملات البريدية في بريدكم

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق	2	13.3	13.3	13.3
	محايد	1	6.7	6.7	20.0
	موافق	4	26.7	26.7	46.7
	موافق تمام	8	53.3	53.3	100.0
	Total	15	100.0	100.0	

استخدام البطاقات الإلكترونية يتطلب مهارات وقدرات عالية لإتمام لمعاملات.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق تماما	3	20.0	20.0	20.0
	غير موافق	2	13.3	13.3	33.3
	محايد	3	20.0	20.0	53.3
	موافق	5	33.3	33.3	86.7
	موافق تمام	2	13.3	13.3	100.0
	Total	15	100.0	100.0	

توفر البطاقات الإلكترونية لمستخدميها الحماية الكافية للأموال من السرقة النهب والاحتيال

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق	2	13.3	13.3	13.3

محايد	4	26.7	26.7	40.0
موافق	2	13.3	13.3	53.3
موافق تمام	7	46.7	46.7	100.0
Total	15	100.0	100.0	

توفر البطاقات الإلكترونية خدمات متعددة للعملاء سحب أموال، تسديد فواتير

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	محايد	3	20.0	20.0	20.0
	موافق	6	40.0	40.0	60.0
	موافق تمام	6	40.0	40.0	100.0
	Total	15	100.0	100.0	

تعتبر البطاقات الإلكترونية أداة حقيقية للحصول على القرض

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق تماما	3	20.0	20.0	20.0
	غير موافق	5	33.3	33.3	53.3
	محايد	5	33.3	33.3	86.7
	موافق	1	6.7	6.7	93.3
	موافق تمام	1	6.7	6.7	100.0
	Total	15	100.0	100.0	

عدم توفر النقود على مستوى الموزعات الآلية يسبب في تراجع فكرة استخدام البطاقات الإلكترونية.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق تماما	1	6.7	6.7	6.7
	غير موافق	3	20.0	20.0	26.7
	محايد	6	40.0	40.0	66.7

موافق	4	26.7	26.7	93.3
موافق تمام	1	6.7	6.7	100.0
Total	15	100.0	100.0	

يقوم بريدكم بتقديم جميع خدماته إلكترونيا

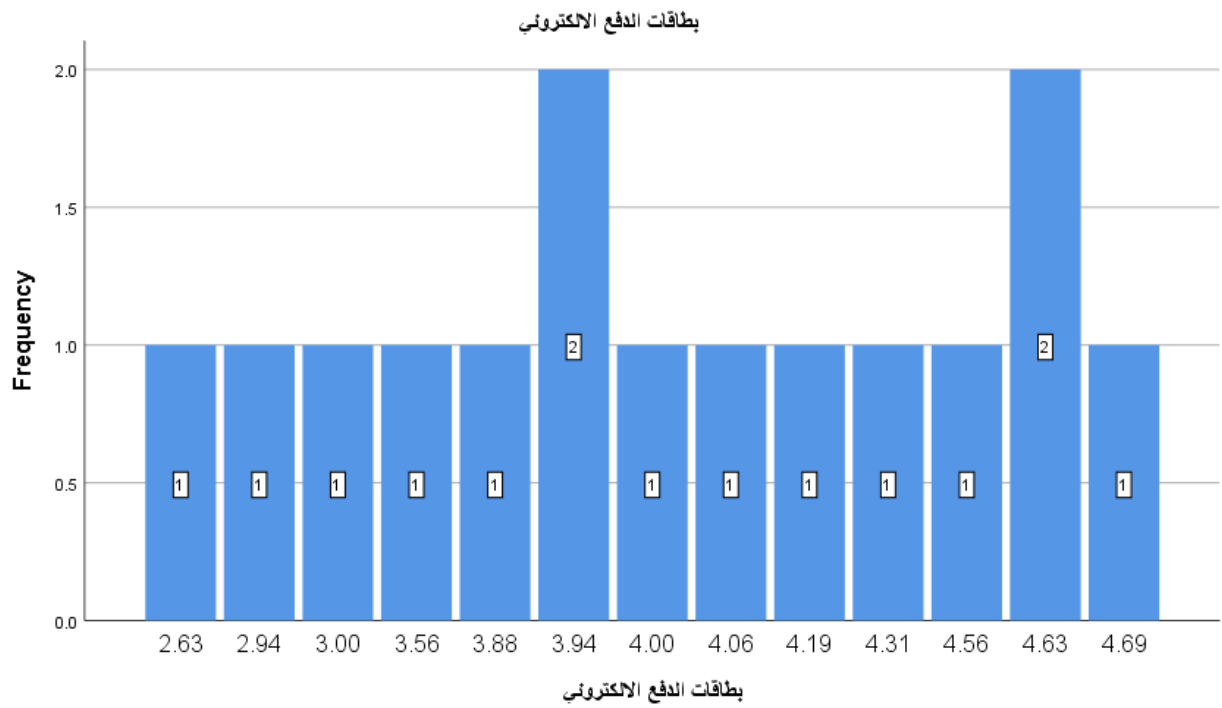
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid غير موافق	1	6.7	6.7	6.7
محايد	4	26.7	26.7	33.3
موافق	3	20.0	20.0	53.3
موافق تمام	7	46.7	46.7	100.0
Total	15	100.0	100.0	

تساهم البطاقات في عملية انجاز صفقات البيع والشراء عبر شبكة الإنترنت

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid غير موافق تماما	2	13.3	13.3	13.3
محايد	1	6.7	6.7	20.0
موافق	8	53.3	53.3	73.3
موافق تمام	4	26.7	26.7	100.0
Total	15	100.0	100.0	

تساهم البطاقات في تسهيل التعاملات التجارية الالكترونية

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid غير موافق	1	6.7	6.7	6.7
محايد	2	13.3	13.3	20.0
موافق	4	26.7	26.7	46.7
موافق تمام	8	53.3	53.3	100.0
Total	15	100.0	100.0	



## Reliability

s\*s z520s

## Scale: ALL VARIABLES

### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	15	100.0
	Excluded	0	.0
	Total	15	100.0

a. List wise deletion based on all variables in the procedure.

## Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.919	17

## Frequencies

### Statistics

المستوى التعليمي

N	Valid	Missing
	15	0

### المستوى التعليمي

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ثانوي	4	26.7	26.7	26.7
	تقني سامي	7	46.7	46.7	73.3
	جامعي	4	26.7	26.7	100.0
	Total	15	100.0	100.0	

## T-Test

### Group Statistics

	الجنس	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
بطاقات الدفع الالكتروني	ذكر	10	3.9438	.63153	.19971
	انثى	5	3.9000	.75338	.33692

### Independent Samples Test

		Levine's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means	
		F	Sig.	t	df
بطاقات الدفع الالكتروني	Equal variances assumed	.015	.905	.119	13
	Equal variances not assumed			.112	6.925

### Independent Samples Test

		t-test for Equality of Means		
		Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference
بطاقات الدفع الالكتروني	Equal variances assumed	.907	.04375	.36773
	Equal variances not assumed	.914	.04375	.39166

### Independent Samples Test

		t-test for Equality of Means	
		95% Confidence Interval of the Difference	
		Lower	Upper
بطاقات الدفع الالكتروني	Equal variances assumed	-.75068	.83818
	Equal variances not assumed	-.88443	.97193

## Oneway

## ANOVA

بطاقات الدفع الالكتروني

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	.092	2	.046	.096	.910
Within Groups	5.774	12	.481		
Total	5.866	14			

## Oneway

## ANOVA

بطاقات الدفع الالكتروني

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	1.708	2	.854	2.465	.127
Within Groups	4.158	12	.347		
Total	5.866	14			

## Oneway

## ANOVA

بطاقات الدفع الالكتروني

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	.318	2	.159	.344	.716
Within Groups	5.548	12	.462		
Total	5.866	14			