



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة الدكتور مولاي الطاهر
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية



وعلوم التسيير

قسم: علوم التسيير

شعبة: المالية والمحاسبة

تخصص: مالية وبنوك

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة ماستر

تحت عنوان:

دور وسائل الدفع الالكتروني في تسهيل الخدمات المالية دراسة حالة البطاقة الذهبية لبريد الجزائر (وكالة سعيدة)

تحت اشراف الاستاذ:

لحول عبد القادر

من اعداد الطالبتين:

حجاج اسماء

ثابتي صارة

لجنة المناقشة		
رئيسا	جامعة: د. مولاي الطاهر سعيدة	الاستاذ: محرز عبد القادر
مشرفا ومقرا	جامعة: د. مولاي الطاهر سعيدة	الاستاذ: لحول عبد القادر
ممتحنا	جامعة: د. مولاي الطاهر سعيدة	الاستاذ: شويرفات عبد القادر
ممتحنا	جامعة: د. مولاي الطاهر سعيدة	الاستاذ: مغنية هواري

السنة الجامعية: 2022/2021

اهداء

الى من احمل اسمك بكل فخر الى من افتقدك منذ الصغر يا من
يرتعش قلبي لذكرك يا من اودعتني لله اهديه هذا البحث ابي
رحمه لله.

الى من ارضعتني الحب و الحنان الى رمز الحب و بلسم الشفاء
الى القلب ناصع البياض والدتي الحبيبة اطال الله في عمرها.

الى كل من علمني حرفا في هذه الحياة

الى من هم القرب من روحي و تذوقت معهم اجمل

اللحظات اخواتي و اخوتي

الى اولاد و بنات اخواتي و اخواني حفظهم لله

الى من جعلهم لله اخوتي زميلاتي في الجامعة

الى من عملت معي بكد بغية اتمام هذا العمل الى صديقتي

و رفيقة دربي حجاج اسماء

ثابتي صارة

اهداء

اهدي ثمرة جهدي الى احلى هدية في الحياة و انقى
ابتسامة على وجه الأرض الى نبع الحنان، مجرى
الاطمننان سريان الامان اقحوان الوجود "امي" الغالية
حفظك لله

الى من كان حافزا للعلم و المثابرة الى من علمي العطاء
بدون انتظار الى من احمل اسمه بكل عز و افتخار الى
من يناديني بالدكتورة اسماء ستبقى كلماتك نجوم اسعى
لتحقيقها ابي الغالي اطال لله في عمرك

الى من احبهم و يحبونني اخوتي عبد القادر، عبد
الرحمان و عبد الغني، الى فراشاتك رفيدة و نور
الايمان

الحب كل الحب الى الزميلات و الزملاء الذين رافقوني
طيلة المشوار الدراسي و الى صديقاتي و اخصص
بالذكر صارة ، فوزية و فضيلة اللواتي لجأت اليهن في
وقت الضيق و الفرج

و الى كل اقاربي و كل من وسعتهم ذاكرتي و لم تسعهم
مذكرتي

حجاج اسماء

الشكر و العرفان

في البداية الشكر و الحمد لله، جل في علاه فإليه
ينسب الفضل كله في اكمال هذا العمل و الكمال يبقى
لله وحده.

و بعد الحمد لله نتقدم بجزيل الشكر و التقدير الى
الاستاذ الدكتور المشرف "احول عبد القادر" على كل
ما قدمه لنا من توجيهات و معلومات قيمة ساهمت في
اثراء موضوع دراستنا في جوانبها المختلفة، كما
نتقدم بجزيل الشكر إلى الأساتذة الكرام من أعضاء
المناقشة على ما بذلوا من جهد قراءة البحث
وتصحيحه وتقويمه

كما نتقدم بخالص تمنياتنا للأساتذة المحكمين و خاصة
الاستاذ الدكتور محرز عبد القادر الذي لم يبخل علينا
بتقديم المعلومات و التوجيهات اللازمة فجزاه الله عنا
خيرا

الملخص:

هدفت هذه الدراسة الى تبيان خدمات البطاقة الذهبية في تسهيل الخدمات المالية بريد الجزائر (وكالة سعيدة)، يتم من خلال هذه الدراسة معرفة الى اي مدى تسهل البطاقة الذهبية الخدمات المالية، و لتحقق من ذلك اجريت دراسة على بريد الجزائر " سعيدة " اعتمد فيها الاستبيان لزيائن بريد الجزائر حيث تم تحليل 100 استمارة باستخدام برنامج SPSS، و تم التوصل من خلال هذه الدراسة الى عدة نتائج نظرية و تطبيقية، اما بالنسبة للنتائج النظرية فقد تم التوصل الى ان البطاقة الذهبية تسهل عدة خدمات فمن بينها: سهولة و سرعة الحصول على الخدمة بكفاءة و اقل تكلفة... الخ، اما النتائج التطبيقية تم استنتاج من خلال هذا البحث ان البطاقة الذهبية ساهمت بشكل كبير في تسهيل الخدمات المالية مثل تسديد فواتير الكهرباء و الغاز، الانترنت من البيت تعبئة رصيد الهاتف...، غير ان هناك تحفظ في عنصر الثقة و الامان من طرف العملاء اتجاه البطاقة الالكترونية الذهبية و بناء على النتائج تم تقديم اقتراحات لإدارة البريد "سعيدة".

Abstract:

This study aims to show the golden card services in facilitating financial services Algeria post (saida agency), through this study it is known to what extent the golden card facilitates financial services, the questionnaire for Algeria post customers, where 100 forms were analyzed using the spss program, and several theoretical and practical results were reached through this study. Efficiently and at less cost ...ect. As for the applied results, it was concluded greatly to facilitating financial services such as paying electricity and gas bills, the internet from home, mobilizing the phone balance ..., but there is a reservation in the element of trust and safety on the part of customers towards the golden electronic card, and based on the results, suggestions were submitted to the postal administration "saida".

الفهرس	
-	الاهداء
I	الشكر و العرفان
II	الملخص (عربية و انجليزية)
III	الفهرس
VI	قائمة الجداول
VII	قائمة الاشكال
أ	المقدمة العامة
الفصل الأول : الاطار النظري لوسائل الدفع الالكتروني و الخدمات المالية	
09	تمهيد
10	المبحث الأول : ماهية وسائل الدفع الالكتروني
10	المطلب الأول : مفهوم الدفع الالكتروني
11	المطلب الثاني : مفهوم الدفع الالكتروني (خصائص، اهمية)
13	المطلب الثالث : انواع وسائل الدفع الالكتروني
17	المطلب الرابع : مزايا و عيوب وسائل الدفع الالكتروني
18	المطلب الخامس : المخاطر التي تواجه وسائل الدفع الالكتروني و اجراءات تامين هذه الوسائل
20	المطلب السادس : واقع وسائل الدفع الالكتروني في الجزائر
24	المبحث الثاني : الاطار العام للخدمة المالية
24	المطلب الاول : مفهوم الخدمة المالية و خصائصها
28	المطلب الثاني : انواع الخدمات المالية
31	المطلب الثالث: الخدمات المالية الالكترونية
33	المطلب الرابع: دور التكنولوجيا المالية في دعم الخدمات المالية
35	خلاصة الفصل

الفصل الثاني : الاطار التطبيقي لوسائل الدفع الالكتروني في بريد الجزائر	
37	تمهيد
38	المبحث الاول : التعريف بمؤسسة بريد الجزائر
38	المطلب الاول : مؤسسة بريد الجزائر
39	الفرع الاول : نشأة مؤسسة بريد الجزائر
40	الفرع الثاني: شعار مؤسسة بريد الجزائر
41	المطلب الثاني: مخطط التنظيم الاقليمي و الوحدات الولائية- المخطط المركزي لبريد الجزائر
47	المطلب الثالث: مؤسسة بريد الجزائر - وكالة سعيدة-، الهيكل التنظيمي لوكالة سعيدة
49	المبحث الثاني: اجراءات الدراسة الميدانية
49	المطلب الأول: التعريف بالبطاقة الذهبية بريد الجزائر و الخدمات التي تقدمها
49	الفرع الأول: تعريف البطاقة الذهبية
49	الفرع الثاني: خدمات البطاقة الذهبية
50	المطلب الثاني: منهج الدراسة
51	الفرع الأول: منهجية الدراسة
51	الفرع الثاني: مجتمع و عينة الدراسة
52	المطلب الثالث: طرق جمع البيانات
52	الفرع الأول: الاستبيان
52	الفرع الثاني: هيكل الاستبيان
53	المطلب الرابع: الاساليب و الادوات المستعملة
53	الفرع الأول: الاساليب
54	الفرع الثاني: الادوات المستعملة
55	المبحث الثالث: عرض و تحليل النتائج
55	المطلب الأول: عرض معلومات عينة الدراسة

62	المطلب الثاني: اختبار فرضيات الدراسة
62	الفرع الاول: عرض اجابات المستجوبين
69	الفرع الثاني: الصدق البنائي لمحاو الاستبيان
72	الفرع الثالث: اختبار فرضيات الدراسة
85	المطلب الثالث: مناقشة و تحليل البيانات
88	خلاصة الفصل
90	الخاتمة العامة
91	نتائج الدراسة
92	الاقتراحات و افاق الدراسة
94	قائمة المصادر و المراجع
99	قائمة الملاحق

قائمة الجداول

رقم الجدول	عنوان الجدول	الصفحة
01	خصائص وسائل الدفع الالكتروني	12
02	يوضح توزيع الاستبيانات على العينة	51
03	يبين درجات ليكارت الثلاثي لتحديد العينة	53
04	يبين مجالات تحديد درجات الاهمية	54
05	يوضح توزيع افراد العينة حسب الجنس	55
06	يوضح توزيع افراد العينة حسب العمر	56
07	يوضح توزيع افراد العينة حسب امتلاك البطاقة الذهبية	58
08	يوضح توزيع افراد العينة حسب المؤهل العلمي	59
09	معامل الفا كروميخ Crombach Alpha لقياس ثبات الاستبيان	61
10	يبين اختبار التوزيع الطبيعي Test Of Normalité	62
11	عرض اجابات المستجوبين حول المحور الاول	63
12	يبين عرض اجابات المستجوبين حول المحور الثاني	65
13	معاملات الارتباط بين عبارات المحور الأول : واقع استعمال البطاقة الذهبية	69
14	معاملات الارتباط بين عبارات المحور الثاني: مساهمة بريد الجزائر في تسهيل الخدمات المالية	70
15	يوضح نتائج اختبار Test-T احادي العينة اجابات المستجوبين حول الفرضية الأولى يتم اعتماد وسائل الدفع الالكتروني (البطاقة الذهبية) بشكل كبير	73
16	يوضح نتائج اختبار Test-T احادي العينة للمستجوبين حول الفرضية الثانية: يساهم بريد الجزائر في تسهيل الخدمات المالية من خلال توفير عدة اجهزة و انظمة مثل: GAB, TPE و بريدي موب	77
17	يوضح نتائج اختبار Test-T احادي العينة لإجابات المستجوبين حول الفرضية الثانية: ساهمت البطاقة الذهبية في تسهيل الخدمات المالية بشكل كبير	81

قائمة الاشكال

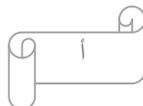
الاشكال		
الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
16	يوضح اهم المؤسسات التي تصدر البطاقات الائتمانية	01
41	الهيكل التنظيمي لمؤسسة بريد الجزائر على المستوى المركزي	02
42	مخطط التنظيم الاقليمي و الوحدات الولائية	03
48	الخدمات التي تقدمها البطاقة الذهبية	04
50	يوضح توزيع افراد العينة حسب الجنس	05
55	يوضح توزيع افراد العينة حسب السن	06
57	يوضح توزيع افراد العينة حسب امتلاك البطاقة الذهبية	07
58	يوضح توزيع افراد العينة حسب المؤهل العلمي	08
59	يوضح درجة الموافقة على المحور الاول	09
64	يوضح درجة الموافقة على المحور الثاني	10
68	الهيكل التنظيمي لبريد الجزائر وكالة سعيدة	11

المقدمة العامة

المقدمة العامة

كانت النقود تستحوذ على حصة الاسد في التعاملات المالية و المبادلات التجارية لكن مع التطور الذي شهده العالم في المجال الصناعي و التجاري فقد واجه العالم جملة من التحديات و الصعوبات التي اثرت على هذه المعاملات باستخدام النقود أهمها ثقل حمل النقود عند اجراء صفقات ضخمة حوادث السرقة و الضياع... الخ، اصبح ايجاد وسيلة دفع تتميز بالاستقرار و سهولة الحمل ضرورة حتمية.

عرف العالم جملة من التطورات و التغييرات نتيجة التقدم العلمي و التكنولوجي في شتى المجالات والقطاعات و لعل من ابرز هذه القطاعات التي تأثرت بصورة كبيرة و سريعة القطاع الاقتصادي حيث انتقل الاقتصاد من مفهومه التقليدي الى المفهوم الحديث الذي يركز على المعرفة و المعلومات و هو ما يطلق عليه باقتصاد المعرفة و ما زاد الامر تطورا و حداثة اندماج هذا الاقتصاد بموجة رقمية ففي اواخر القرن العشرين اصبحت السرعة في تنفيذ العمليات المالية امر حتمي في الحياة الاقتصادية و مع بواذر انتشار التجارة الالكترونية مما استدعى خلق وسائل للدفع الالكتروني و التي من شأنها تسهيل الخدمات المالية. لمواجهة التطورات التي تشهدها البيئة المالية و المصرفية على المستوى العالمي حاولت الجزائر مثل باقي دول العالم تطبيق الدفع الالكتروني بالرغم من التأخر المسجل في القطاع المصرفي الجزائري.



اشكالية الدراسة:

تعتبر وسائل الدفع الالكتروني الصورة الالكترونية للدفع التقليدي فهي عبارة عن منتجات تحتوي على معلومات حاملها حيث انها تمكنهم من الحصول على عدة خدمات مالية الامر الذي يستدعي التطوير و التحسين المستمر لمثل هذه الوسائل لضمان تقديم خدمات مالية ذات جودة و اكثر مصداقية. ان الغرض من هذه الدراسة هو معرفة دور وسائل الدفع الالكتروني في تسهيل الخدمات المالية. من خلال دراسة حالة البطاقة الذهبية لبريد الجزائر (وكالة سعيدة) و يمكن تحقيق هذا الغرض بطرح السؤال التالي:

ما مدى مساهمة وسائل الدفع الالكتروني في تسهيل الخدمات المالية المقدمة في بريد الجزائر (وكالة سعيدة)؟

و للتعلم اكثر في الموضوع تطرح التساؤلات الفرعية التالية:

1. ما واقع الاعتماد على البطاقة الذهبية؟
2. كيف ساهم بريد الجزائر في تسهيل الخدمات المالية؟
3. ما تأثير البطاقة الذهبية على الخدمات المقدمة من طرف بريد الجزائر؟

فرضيات الدراسة:

- يتم الاعتماد على وسائل الدفع الالكتروني (البطاقة الذهبية) بشكل كبير.
- ساهم بريد الجزائر في تسهيل الخدمات المالية من خلال توفير عدة اجهزة و انظمة مثل GAP، TPE و بريدي موب...
- ساهمت البطاقة الذهبية في تسهيل الخدمات المالية بشكل كبير.

اهداف الدراسة:

في ضوء تحديد مشكلة الدراسة و اهميتها فان هذه الدراسة تنصب اساسا في تحديد العلاقة بين وسائل الدفع الالكتروني و تسهيل الخدمات المالية على مستوى البريد و التعرف على:

- مكانة مؤسسة بريد الجزائر في تسهيل الخدمات التي يقدمها لزيائنه.
- التعريف بالبطاقة الذهبية كاداة دفع حديثة.

اهمية الدراسة:

- تقدم الدراسة مساهمة نظرية مفاهيمية بخصوص وسائل الدفع الالكتروني و الخدمات المالية.
- الاهتمام بالزيائن و محاولة معرفة و فهم تصوراتهم حول الخدمات البريدية المقدمة لهم من طرف البطاقة الذهبية.
- تاتي الدراسة في ظل العولمة و الاقتصاد الرقمي مما يزيد الحاجة الى التعرف على الدور الفعال لوسائل الدفع الالكتروني في تسهيل الخدمات المالية.
- تشجيع الدولة الجزائرية مسار التوجه نحو التعامل بوسائل الدفع الالكتروني لمواكبة التطورات الحاصلة في القطاع المالي و المصرفي خاصة و ان الجزائر تشهد ركودا في هذا المجال.

دوافع اختيار الموضوع:

- الاهمية التي يكتسبها الموضوع خاصة في ظل المنافسة المتسارعة التي يشهدها القطاع المالي و المصرفي.
- تماشي الموضوع مع التخصص (مالية و بنوك).
- اتساع استخدام البطاقة الذهبية مقارنة مع البطاقات البنكية.
- تنامي دور الدفع الالكتروني في ظل جائحة كورونا.

حدود الدراسة:

- المجال الزمني: يمتد المجال الزمني لهذا البحث بشقيه النظري و التطبيقي خلال السداسي الثاني من السنة الدراسية 2021/2022 .
- المجال المكاني: اقتصرت هذه الدراسة على زبائن بريد الجزائر -سعيدة- الذين يستخدمون البطاقة الذهبية.

منهج الدراسة:

تم الاعتماد على المنهج الوصفي من اجل استعراض مختلف المفاهيم المتعلقة بوسائل الدفع الالكتروني و الخدمات المالية اما في الفصل التطبيقي تم الاعتماد على منهج دراسة حالة الذي يهدف لجمع البيانات الخاصة بالبريد و تنظيمها و تبويبها و تفسيرها بهدف الوصول الى النتائج و كل هذا بالاعتماد على الاستبيان.

صعوبات الدراسة:

- افتقار المكتبة الجامعية للمصادر و المراجع المتخصصة في موضوع البحث.
- اتساع الموضوع و كثرة معطياته.

الدراسات السابقة:

اعتمدنا في بحثنا على عدة دراسات نذكر منها:

أ- الدراسات المحلية:

- ✓ دراسة الدكتور لعابب وليد "بعنوان تقييم تجربة نظام الدفع الالكتروني الجزائري في ظل ثورة التكنولوجيا المصرفية، دراسة مقارنة مع تجربة نظام الدفع الالكتروني الأوربي" جوان 2018 جامعة محمد البشير الابراهيمي برج بوعرييج.

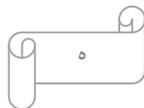
في هذه الدراسة تناول لعاب وليد تقييم نظام الدفع في الاقتصاد الجزائري و مقارنته بنظيره الاوربي بغية الاستفادة من تجربة هذه الاخيرة في هذا المجال حيث توصلت الدراسة الى انه هناك جملة من التحديات الداخلية و التي تمثل اهم اوجه القصور و الضعف التي تميز البنوك الجزائرية و التي يجب مواجهتها و القضاء عليها و تتمثل هذه التحديات في التأخر الشديد في نظم المعلومات و الدفع و ضعف استخدام الصيرفة الالكترونية، بالإضافة الى ضعف التأهيل البشري، حيث قدم الباحث جملة توصيات ابرزها تشجيع التعامل بوسائل الدفع الالكترونية لبطاقات السحب و بطاقات الائتمان، منح تحفيزات جبائية و شبه جبائية للتجار الذين يقبلون التعامل ببطاقات الائتمان بالإضافة الى اثناء الارضية القانونية الخاصة بالتعاملات الالكترونية، كالتوقيع الالكتروني و طرق الاثبات و تكييف القانون الجنائي ليستوعب الجرائم الالكترونية و ضرورة مسايرة النظام القضائي للتطورات التكنولوجية في مجال العمل المصرفي.

✓ دراسة الدكتور سايجي الخامسة، جامعة العربي التبسي- تبسة - و الدكتورة طويل حده ، المركز الجامعي عبد الحفيظ بوصوق ، ميلة "بعنوان اثر وسائل الدفع الالكتروني على جودة الخدمات المصرفية، دراسة حالة بنك الجزائر الخارجي - وكالة تبسة - ، 2019/10/30.

هدفت دراسة الباحثين الى معرفة اثر وسائل الدفع الالكتروني على جودة الخدمة المصرفية من وجهة نظر عملاء بنك الجزائر الخارجي - وكالة تبسة - من خلال استبيان وجه لعينة مكونة من (30) زبون في الوكالة المبحوثة و قد تم التوصل الى عدد من النتائج أهمها : وجود تأثير لوسائل الدفع الالكتروني على جودة الخدمة المصرفية و هذا حسب مختلف ابعاد الجودة و في ضوء النتائج قدمت الباحثين مجموعة من التوصيات اهمها ضرورة تعزيز وسائل الدفع الالكتروني من خلال الاهتمام بتطويرها و تطبيقها بشكل فعال بما يتماشى مع التطورات التكنولوجية.

ب- الدراسات العربية:

✓ دراسة رواد معود سليمان، محمود جمعة عبد الله، فتحي ابو عجيبة محوم ، جامعة الزاوية، بعنوان دراسة وسائل الدفع الالكتروني في ليبيا بين الواقع و الطموحات.



وضحت هذه الدراسة ماهية وسائل الدفع الالكتروني بصفة عامة و ماهو مطبق منها في ليبيا بصفة خاصة و كيف تتم عملية الدفع الالكتروني و بعض الملاحظات التي قد تحصل اثناء عملية الدفع و ايضا مميزات و عيوب وسائل الدفع الالكتروني في ليبيا من وجهة نظر المستفيدين من هذه الخدمة و تأثيرها في الواقع، حيث قدم الباحثون توضيح طرق حماية و امن المستفيدين من وسائل الدفع الالكتروني بصفة عامة و المستفيدين في ليبيا بصفة خاصة.

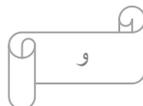
✓ دراسة علي عبد لله شاهين، كلية التجارة، الجامعة الاسلامية، غزة 2010، بعنوان "نظم الدفع الالكتروني و مخاطرها ووسائل الرقابة عليها، دراسة تطبيقية على بنك فلسطين، risk factor and control system associated with electronic payment systems

تناول الباحث من خلال هذا البحث طبيعة و انواع ادوات الدفع الالكتروني المطبقة في بنك فلسطين، نظم الرقابة عليها التحديات المرتبطة بها و قد تم التوصل الى ان البيئة الجديدة للعمل المصرفي و المنافسة الشديدة و التطبيقات التقنية لأدوات الدفع الالكتروني ادت الى الضغط على المصارف لإيجاد اليات متطورة في استخدام و تنوع الخدمات المصرفية الالكترونية و ضرورة وجود ضوابط رقابية و توفير بنية اساسية من سياسات و التشريعات داعمة مع استمرارية دعم بحوث تطوير الاداء المصرفي الالكتروني و تخفيض المخاطر المرافقة لها.

ج- الدراسات الاجنبية:

✓ دراسة Dr. Agboola AA; Obafemi Awolowo university Ile-Ife بعنوان -
electronic payment systems and tele- banking services in Nigeria,
(2005)

هدفت الدراسة الى التعرف على واقع استخدام الصيرفة الالكترونية على مستوى 36 بنك في نيجيريا باستخدام استمارة المعلومات، و بيانات من البنوك المدروسة، بالاضافة الى وجود اثبات استخدام تكنولوجيا الصيرفة الالكترونية مثل الصراف الآلي، بنوك الإنترنت الهاتف المصرفي و البطاقات الذكية حيث اثبتت



الدراسة الى ان نصف البنوك لا تتعامل بهذه الادوات و تم التوصل الى ضرورة العمل على تشجيع المستخدمين و عملاء البنوك لاستعمال وسائل الدفع الالكترونية.

✓ دراسة بعنوان Innovation in UK consumer electronic payment, 13 November

هدفت هذه الدراسة الى المقارنة بين وسائل الدفع المتاحة في انجلترا حيث وجد ان الدفع باستعمال النقود السائلة Quash يتراجع في سنة 2013 بالمقارنة بالسنوات السابقة على عكس البطاقات الالكترونية electronic cards فهو في ارتفاع كما هدفت الدراسة الى التعرف على سبب عدم وجود زيادة في عدد مستخدمي البنوك الالكترونية بالدرجة نفسها مقارنة بعدد مستخدمي الانترنت و هذا راجع لعدم توفر عناصر الامان المصرفي بالشكل الكافي.

هيكل الدراسة:

تم تقسيم الدراسة الى فصلين بحيث الفصل الاول تم تناول الاطار النظري لوسائل الدفع الالكتروني و الخدمات المالية حيث تم تقسيمه الى مبحثين:

- المبحث الاول تم التطرق الى ماهية وسائل الدفع الالكتروني و فيه تم التعرف على مفهوم الدفع الإلكتروني، مفهوم وسائل الدفع الإلكتروني، الخصائص، الأهمية، عيوب و مزايا وسائل الدفع الالكتروني بالإضافة الى واقع وسائل الدفع الالكتروني في الجزائر.
- المبحث الثاني تم التطرق الى مفهوم و خصائص الخدمات المالية، انواع الخدمات المالية تم مفهوم الخدمات المالية الالكترونية و انواعها، و دور التكنولوجيا المالية في دعم الخدمات المالية، و في الاخير الربط النظري "مساهمة وسائل الدفع الالكتروني في تسهيل الخدمات المالية".

اما الفصل الثاني تناول الدراسة التطبيقية، ينقسم الى ثلاث مباحث:

- المبحث الاول التعريف بمؤسسة بريد الجزائر و الخدمات المقدمة من طرف البطاقة الذهبية.
- المبحث الثاني يشمل اجراءات الدراسة الميدانية و يضم تحديد الدراسة و الاساليب و البيانات الاحصائية.

- المبحث الثالث ركزنا فيه على التحليل الوصفي لنتائج الدراسة و عرض و تحليل البيانات و اختبار الفرضيات.

الفصل الاول: الاطار النظري لدور وسائل الدفع الالكتروني و الخدمات المالية

الفصل الأول: الاطار النظري لوسائل الدفع و الخدمات المالية**تمهيد:**

لقد ظهرت وسائل الدفع الالكتروني كنتيجة للتطور التكنولوجي و كحل للمشاكل و العراقيل التي اقترتها وسائل الدفع التقليدية و بالفعل تمكنت الوسائل الحديثة من الانتشار بسرعة و قد ساعد في ذلك المجهودات الكبيرة المتداولة من طرف البنوك و المؤسسات لجذب اكبر عدد ممكن من العملاء و جعلهم يختبرون فعالية و مزايا هذه الوسائل، و لقد شهد العالم في نهاية القرن العشرين تحولات كبيرة في كل مناحي الحياة الاقتصادية منها و السياسية و الثقافية و الاجتماعية، لا بل و حتى الجوانب الاخلاقية شهدت الكثير من التحولات في اتجاه الانحلال و تعزز هذا الانحلال بسبب الثورة التكنولوجية و في ميدان الاعلام و الاتصال او ما يسمى العولمة التي جعلت من العالم مترامي الاطراف قرية صغيرة، اصبح من الصعب على اثرها ان تغلق الدول حدودها امام المنتجات و الافق و الابتكارات و القيم الاخرى حيث اصبحت البطاقات الالكترونية من اهم وسائل الدفع الحديثة في العالم نظرا لما توفره من سرعة و سهولة في التعامل بها ، و بذلك تم استحداث اسلوب تقني اكثر تطورا و هو الدفع بواسطة بطاقات الائتمان او الدفع هته البطاقات ساهمت بشكل كبير في تسهيل الخدمات المالية المقدمة و هذا ما سنتطرق اليه في هذا الفصل عبر مرحلتين و هي:

- المبحث الأول: ماهية وسائل الدفع الالكتروني
- المبحث الثاني: الاطار العام للخدمة المالي

المبحث الأول ماهية وسائل الدفع الالكتروني

تزامنا للتطور التكنولوجي الحاصل اضحى من الضروري استحداث وسائل الدفع الحديثة تمكن من تأدية وظائف الوسائل التقليدية اضافة الى اعطائها ميزات تجعلها اسرع و اكثر ضمانا و سهولة و تتماشى مع متطلبات السوق و هذا ما ادى الى خلق ما يسمى بوسائل الدفع الالكتروني و هذا ما سنتطرق اليه في هذا المبحث.

المطلب الأول: مفهوم الدفع الالكتروني

- يعرف الدفع الالكتروني على انه مجموعة من الادوات و التحويلات الالكترونية التي تصدرها المصارف و المؤسسات المالية كوسيلة دفع. و تتمثل في البطاقات البنكية النقود الالكترونية و غيرها.¹
- و يمثل الدفع الالكتروني E-payment الوفاء بالطريقة الالكترونية لاثمان السلع و الخدمات المتعاقد عليها باستخدام احدى وسائل الدفع او ادوات السداد الإلكترونية، و يعتبر الدفع الالكتروني شكلا من اشكال الدفع الغير المادي يتم عن طريق شبكات الاتصال الالكترونية و ادوات يطلق عليها وسائل الدفع الالكتروني دون الحاجة لاستخدام السيولة النقدية.²
- فضلا عن هذه التعاريف فقد تطرق المشرع الجزائري الى تعريف الدفع الالكتروني في المادة السادسة من القانون 04-18 المؤرخ في 10 ماي 2018 المحدد للقواعد العامة المتعلقة بالتجارة الالكترونية للسلع و الخدمات حيث عرف الدفع الالكتروني بأنه " كل وسيلة دفع مرخص لها طبق التشريع المعمول به تمكن صاحبها من القيام بالدفع عن قرب او عن بعد عبر المنظومة الإلكترونية³
- يعرف الدفع الالكتروني على انه منظومة متكاملة من نظم و البرامج التي توفرها المؤسسات المالية و المصرفية بهدف تسهيل اجراء عمليات الدفع الالكتروني الامنة.⁴

¹ بن علي ناريمان، حمودي ناصر، الدفع الالكتروني في الجزائر بين العوائق التي تواجهه و الحماية الفنية و الجزائية المقررة له، مجلة دراسات و ابحاث المجلة العربية في العلوم الانسانية و الاجتماعية جامعة اكلبي محند اولحاج البويرة، العدد 4، الجزائر 2021، صفحة 418

² اسماء كرعلي ، عبد الله بلوناس ، الدفع الالكتروني كحل لتقليل من ازمة السيولة النقدية في الجزائر خلال جائحة كورونا، مجلة دراسات اقتصادية، جامعة اكلبي محند اولحاج البويرة و جامعة محمد بوقرة بومرداس ، العدد 2 ، الجزائر ، السنة 2021، الصفحة 120

³ www.joradp.dz

⁴ رواد مسعود سليمان، محمود جمعة عبد الله، فتحي ابو عجيلة محموم ، وسائل الدفع الالكتروني في ليبيا بين الواقع و الطموح، جامعة الزاوية، كلية العلوم، الصفحة 03

- بناءا على التعاريف السابقة يمكن تعريف الدفع الالكتروني على انه عملية تحويل الاموال بطريقة رقمية اعتمادا على شبكة الاتصالات العالمية "انترنت"، دون استخدام النقود المعدنية و الورقية او الشيكات الورقية.

المطلب الثاني : مفهوم وسائل الدفع الإلكتروني ، خصائصها و اهميتها

1- مفهوم وسائل الدفع الالكتروني:

- عرفت وسائل الدفع الالكتروني بأنها عبارة عن الصورة او الوسيلة الالكترونية للدفع التقليدي و التي نستعملها في حياتنا اليومية ، الفرق الاساسي بين الوسيلتين هي ان وسائل الدفع الالكترونية تتم كل عملياتها و تسير الكترونيا و لا وجود للحوالات و لا للقطع النقدية.¹
- تعرف بأنها وسيلة الكترونية بها قيمة نقدية مخزنة بطريقة الكترونية كبطاقة او ذاكرة كمبيوتر ، مقبولة كوسيلة للدفع بواسطة متعهدين غير المؤسسة التي اصدرتها يتم وضعها في متناول المستخدمين كبديل عن العملات النقدية و الورقية و ذلك بهدف احداث تحولات الالكترونية لمدفوعات ذات قيمة محددة.²
- فضلا عن هذه التعاريف فقد تطرق المشرع الجزائري الى تعريف وسائل الدفع الالكتروني من خلال نص المادة 69 من الامر 03-11 المؤرخ في 26/08/2003 المتعلق بالنقد و القرض و التي نصت على ما يلي "تعتبر وسائل الدفع الالكتروني كل الادوات التي تمكن كل شخص من تحويل الاموال مهما يكن السند او الاسلوب التقني المستعمل " ³

مما سبق يمكن القول ان وسائل الدفع الالكتروني تنقسم الى نوعين:

- النوع الاول هو الصورة الالكترونية لوسائل الدفع التقليدية

¹- عبد العزيز صحراوي، فائزة لعرفان، فعالية استخدام وسائل الدفع الالكترونية الحديثة في الوقاية من جائحة كورونا covid-19 بطاقة الدفع الالكتروني (الذهبية) لبريد الجزائر نموذجا، مجلة العلوم الاقتصادية و التسيير و العلوم التجارية، جامعة محمد بوضياف المسيلة، العدد 03، الجزائر، 2020، الصفحة 111

²- قطاف عقبة، بومعراف فاطمة الزهراء، الواقع المحاسبي لوسائل و انظمة الدفع الالكتروني في المؤسسة الاقتصادية- دراسة حالة الشركة الوطنية لتسويق و توزيع المواد البترولية (نفطال - بسكرة)، مجلة ميلان للبحوث و الدراسات، جامعة محمد خيضر بسكرة، العدد01، الجزائر، 2021، الصفحة

- اما النوع الثاني فهي وسائل حديثة مبتكرة البطاقات الالكترونية

2- خصائص وسائل الدفع الالكتروني :

الجدول رقم (1): جدول يوضح خصائص وسائل الدفع الالكتروني

يعتبر الدفع الالكتروني وسيلة مقبولة في جميع دول العالم	- الصيغة الدولية
تخصص لعملية الدفع الالكتروني نقودا على شكل الكتروني قد تكون على شكل شرائح، برامج او اقراص ذاكرة	- استخدام النقود الالكترونية
تسمح الانترنت بسهولة الدفع و التي تتسم بالبعد بين اطراف التعامل	- البعد في تسوية المعاملات الالكترونية
يتم الدفع اما عن طريق بطاقات مخصصة للشراء عبر الانترنت او من خلال البطاقات البنكية العادية. يتم الدفع عبر شبكتين الاولى تختص وفق اطراف التعامل و يلزم وجود علاقات مالية و تجارية مسبقة بينهم و الثانية عامة يتداولها الافراد دون وجود روابط	- اسلوب الدفع

المصدر: سمايل عيسى و بهلول خيرة، اثر متطلبات الادارة الالكترونية في تفعيل وسائل الدفع الالكترونية في البنوك التجارية- دراسة ميدانية للبنك الوطني الجزائري BNA تيارت ، مجلة دراسات اقتصادية، العدد 02، الجزائر ، 2021، الصفحة رقم 99

3- اهمية وسائل الدفع الالكتروني:

تتمثل اهميتها في عدة نقاط منها:

- ✓ اختصار المسافات الجغرافية
- ✓ التعريف بالبنوك و الترويج لها
- ✓ تقديم خدمات بنكية اخرى بجودة عالية على مدار الوقت
- ✓ تعزيز راس مال الفكري
- ✓ تخفيض النفقات التي كانت تتحملها البنوك جراء الخدمة المقدمة
- ✓ تطوير تكنولوجيا المعلومات و الاتصال
- ✓ مواكبة مستجدات العمل البنكي العالمي

✓ الاستفادة من مزايا التجارة الالكترونية¹

المطلب الثالث: انواع وسائل الدفع الالكتروني

1- الشيك الالكتروني cheque électronique:

هو شيك مكافئ للشيكات الورقية التقليدية التي اعتدنا التعامل بها و هو رسالة الكترونية موثقة و مؤمنة يرسلها مصدر الشيك الى مستلم الشيك و يقوم بمهمة كوثيقة تعهد بالدفع و يحمل توقيعاً رقمياً يمكن التأكد من صحته الكترونياً اذ يتضمن ملفاً الكترونياً امناً يحتوي على معلومات خاصة بمحرر الشيك، و جهة صرف هذا الشيك بالإضافة الى معلومات اخرى، تاريخ صرف الشيك و قيمته و المستفيد منه و رقم حساب المحمول اليه، و قد اثبتت نتائج الدراسات ان تكلفة تشغيل الشيك الالكتروني اقل بكثير من تكلفة الشيك الورقي، و نظراً لأهمية الشيك الالكتروني فان عدة بنوك عملاقة تتبنى فكرة بناء مواصفات قياسية للشيكات الرقمية من اهمها (city Bank) و بنك بوسطن و بنك الاحتياطي الفدرالي الامريكى²

1-1 اجراءات استخدام الشيك الالكتروني:

يقوم البنك المركزي بفتح حساب لكل من البائع و المشتري بعد تحديد التوقيع الالكتروني بينهما و تسجيله في قاعدة البيانات لدى البنك المركزي الالكتروني لتتم بعد ذلك عمليات البيع و الشراء بينهما.

بعد اتمام العملية يقوم المشتري بعد تحديد التوقيع الالكتروني المشفر بالبريد الالكتروني المؤمن الى البائع

يقوم البائع باستلام الشيك الالكتروني و يقوم بالتوقيع عليه كاستقيد تم يرسله الى البنك الذي يقوم بعملية

الخصم و هناك عدة التزامات بنكية واجب مراعاتها لوفاء بالشيك الالكتروني.

¹ - خليلي احمد، المعتز بالله لخداري ، دراسة اقتصادية واقع وسائل الدفع الالكترونية المصرفية في البنوك الجزائرية- حالة الفرض الشعبي الجزائري

cpa، مجلة الحقوق و العلوم الانسانية، جامعة المسيلة، الجزائر، الصفحة58

² - عمر جواد بالخير، التحولات المالية الالكترونية، المحاضرة رقم 06 في مقياس الصيرفة الالكترونية، السنة الثانية ماستر ، تخصص مالية و بنوك، قسم علوم التسيير، كلية علوم اقتصادية علوم تجارية و علوم التسيير، جامعة دكتور مولاي الطاهر سعيدة

اما بالنسبة للمشرع الجزائري فلم يتناول الشيك الالكتروني المعالجة القانونية بالرغم من التطور الملحوظ في مجال التكنولوجيا في المجال المصرفي، فقد تطرق الى القواعد العامة للتوقيع الالكتروني بموجب قانون رقم 04/15 المؤرخ في 01 فيفري 2015 المحدد للقواعد العامة المتعلقة بالتوقيع و التصديق الالكترونيين¹

2- البطاقات الالكترونية **electronic cards**:

هي وسيلة تسمح بالوصول الى الحساب المصرفي للعميل (الزبون) و تؤدي وظيفة سحب الاموال عن طريق اجهزة الصراف الالي او الدفع للوفاء بالالتزامات و هي مقبولة على النطاق الواسع كبديل للنقود كما تستطيع ان تؤديوظيفتين معا و من اهم انواعها:

أ- **بطاقة الخصم الفوري debit card**: هي بطاقة الخصم المباشر من حساب الزبون بحيث يتم

التعامل مباشرة على حسابه عند القيام باستخدامها في اي عملية الكترونية مثل عملية الشراء

او السحب النقدي من آلات الصراف الالي.

ب- **بطاقة الدفع المسبق charge card**: في هذا النوع من البطاقات يتم الخصم من حساب الخاص

بهذه البطاقة مستقل عن حساب الزبون و يتم ايداع الاموال به كلما احتاج الزبون لذلك.²

3- البطاقات البنكية:

هي بطاقات بلاستيكية مغناطيسية تقوم على مبدأ الدفع المسبق باعتبارها اداة مصرفية للوفاء بالالتزامات المالية يصدرها البنك لصالح عملائه بدلا من حمل النقود و تتميز بشكلها المستطيل و تحمل اسم المؤسسة المصدرة لها و شعارها، و التوقيع، و حساب حاملها في الوجه الامامي تحمل رقمها و اسم حملها و تاريخ انتهاء صلاحيتها و بالتالي فهي تحل محل النقود في مختلف الالتزامات كما تستخدم البطاقات في السحب النقدي من جهاز الصراف الالي ATM، و في شراء السلع و الحصول على الخدمات حيث تعطي لحاملها

¹ - حوالم حليمه، محاضرات وسائل الدفع البنكية، السنة الثانية ماستر ، جامعة تلمسان، الصفحة 09

² - رواد سليمان، محمود جمعة عبد الله، فتحي ابو عجيله محوم ، وسائل الدفع الالكتروني في ليبيا بين الواقع و الطموح، مرجع سبق ذكره

قدرا كبيرا من المرونة في السداد و الامان و تكلفة اقل في اتمام العمليات و بسرعة اكبر في اتمام التسوية المالية و هناك عدة انواع من البطاقات نذكر اهمها:

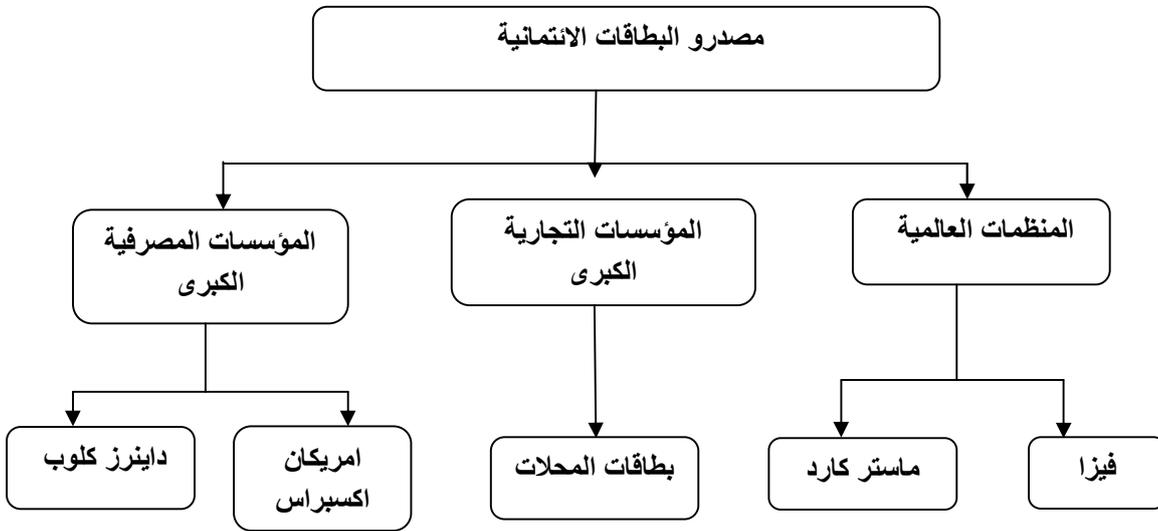
- أ- **بطاقات السحب الآلي:** يمكن للعميل بمقتضاها سحب مبالغ نقدية من حسابه لحد اقصى متفق عليه و الغرض منها هو تقليل الزحام على شبابيك الصرف و كذلك لتمكين العميل من صرف المبالغ التي يحتاجها خلال الفترة التي يكون فيها البنك مغلق، لذلك نجد البنوك تتشا منافذ توزيع بها عن طريق هذه البطاقات في اماكن كثيرة مثل المطارات، محطات السكك الحديدية... الخ
- ب- **بطاقات الائتمان:** و يمنح بها البنك لحاملها تسهيلات ائتمانية حيث يستطيع حاملها الحصول على السلع و الخدمات بمجرد تقديمها الى التاجر بصرف النظر عن وجود او عدم وجود رصيد كافي للعملية حيث يقوم التاجر بتحديد فاتورة بقيمة المشتريات و التي عليها توقيع العميل و يقدمها للبنك مصدر البطاقة ليسدد قيمة الفاتورة له و بعدها يقوم البنك بتقديم كشف شهريا للعميل بإجمالي القيمة لتسديدها او خصمها من حسابه الجاري و تجدر الاشارة الى ان العميل لا يتحمل اي فوائد على هذا الائتمان في حال سدد المبلغ في الاجل المحدد و انما يعتبر هذا الائتمان بمثابة امتياز ممنوح للعميل¹، حيث تنقسم البطاقة الائتمانية بدورها الى قسمين:
- **البطاقة الائتمانية المتجددة:** يعتبر هذا النوع الاكثر شهرة و استخداما و من امثلته بطاقة visa و ماستر كارد master card و يصدر هذا النوع عن البنك التجاري يوجد به حساب نقدي لحامل البطاقة حيث يقوم البنك المصدر بسداد فواتير الشراء في اي مكان يقبل بهذه البطاقة و تدفع لمحل كامل المبلغ، كما يقوم البنك المصدر على حامل البطاقة المبلغ الذي في ذمته (رصيد الدائن) بنسبة شهريا تصل الى 1.5% و في حالة ما اذا سدد حامل البطاقة كامل المبلغ الدائن خلال فترة الاستفاداة لا يترتب على ذلك اي زيادة في التسديد و في كلتا الحالتين السابقتين يتم تجديد القرض الاول لحامل البطاقة لذلك سميت ببطاقة الائتمان المتجددة.
 - **البطاقة الائتمانية الغير متجددة:** و تسمى احيانا ببطاقة السفر و الترقية و قد بدأت بظهور شركة داينرز كلوب تم توسعت اكثر بقيام AMEX باصدار البطاقة ما تزال موجودة و مشهورة

¹ - مصطفى الطويطي ، وسائل الدفع الالكتروني- دراسة قياسية لبنك القرض الشعبي الوطني، جامعة لبويرة ، العدد 09، الجزائر، 2013، الصفحة

الى الان و تسمى باختصار Amex و هي شبيهة بالبطاقة الائتمانية في كل شئ تقريباً، لكن الشركات المصدرة لهذا النوع من البطاقات تشترط ان يقوم حامل البطاقة بسداد كامل المبلغ في نهاية مدة السماح الممنوحة له و التي قد تصل الى اربعين يوم و يدخل في تلك المبالغ المستحقة من شراء السلع و الخدمات و السحب النقدي.¹

و من اهم المؤسسات العالمية التي تصدر البطاقات الائتمانية يتم ابرازها في الشكل التالي:

الشكل رقم (01): يوضح اهم المؤسسات التي تصدر البطاقات الائتمانية



المصدر: من اعداد الطالبتين

4- النقود الالكترونية **electronic cash**: من الصعب التوصل الى تعريف جامع يتضمن كافة نظم

النقود الالكترونية على نحو يميزها بدقة من النواحي القانونية، التقنية....، و على العموم تعرف النقود الالكترونية بأنها هي العملات التي تتوفر في صورة رقمية، فهي قيمة نقدية مخزنة على وسيلة الكترونية حيث يتم شحن القيمة النقدية بطريقة الكترونية على بطاقة بلاستيكية او على القرص الصلب للكمبيوتر الشخصي للمستهلك، فهي نقود قانونية على صيغة الكترونية.²

- و هنا يجدر التفريق بين النقود الالكترونية و العملات الافتراضية:

¹ - ليزة هشام و محمد الهادي ضيف الله، واقع وسائل الدفع الالكترونية في الجزائر، مجلة الدراسات و البحوث الاجتماعية، جامعة الشهيد حمه لخضر الوادي، الجزائر، 2017، الصفحة 282

² - حوالم عبد الصمد، محاضرات في وسائل الدفع البنكية، السنة الثانية ماستر، تخصص قانون الاعمال، الصفحة 18

النقود الالكترونية هي المكافئ الرقمي للنقد اي ان قيمتها متعلقة مباشرة بقيمة العملات الورقية التي تحمل القيمة النقدية و هذا ماجاءت المفوضية الاوروبية European commission حيث عرفت النقود الالكترونية على انها بديل رقمي للنقد يسمح للمستخدمين بإجراء مدفوعات دون نقود ورقية، بأموال مخزنة على البطاقة او الهاتف او عبر الانترنت.

اما العملات الافتراضية فقد تم تعريفها من طرف البنك المركزي الاوربي سنة 2012 European central bank بأنها " نوع من النقود الرقمية غير خاضعة للتنظيم، يتم اصدارها عادة و التحكم بها من طرف مطوريها و يتم استعمالها و قبولها بين اعضاء فئة معينة من المجتمعات الافتراضية "، اي لا يتم اصدارها من قبل البنك المركزي او السلطة العامة و لا ترتبط بالعملات الورقية و المعدنية و المتعاملين بها غير محميين من طرف القانون و السلطات النقدية و المالية.¹

المطلب الرابع: مزايا و عيوب وسائل الدفع الالكتروني

1-مزايا وسائل الدفع الالكتروني:

تتمثل فيما يلي:

- ❖ بالنسبة لحاملها: تحقق وسائل الدفع الالكتروني لحاملها مزايا عديدة اهمها السهولة و يسر الاستخدام، كما تمنحه الامان بدل حمل النقود الورقية لتفادي السرقة و الضياع، كما ان لحاملها فرصة الحصول على الائتمان المجاني لفترات محددة، كذلك تمكنه من اتمام صفقاته فوراً بمجرد ذكر رقم البطاقة.
- ❖ بالنسبة للتاجر: تعد اقوى ضمان لحقوق البائع تساهم في زيادة المبيعات كما انها ازاحت عبء متابعة ديون الزبائن طال ما ان العبء يقع على عاتق البنك و الشركات المصدرة.

¹ - عبد الله لعور و عبد الرزاق كبوط، العلاقة بين النقود الالكترونية-العملات الرقمية- العملات الافتراضية و العملات المشفرة، مجلة الاقتصاد الصناعي، جامعة جيجل - جامعة باتنة، الجزائر، الصفحة 10/09

❖ **بالنسبة لمصدرها:** تقييد الفوائد و الرسوم و الغرامات من الارباح التي تحققها المصارف و المؤسسات المالية فقد حقق city bank ارباح من حملة البطاقات الائتمانية عام 1991 بلغت 1 بليون دولار.

2- عيوب وسائل الدفع الالكتروني:

- ❖ **بالنسبة لحاملها:** من المخاطر الناجمة عن استخدام هذه الوسائل زيادة الاقتراض و الانفاق لما يتجاوز القدرة المالية، و عدم سداد حامل البطاقة قيمتها في الوقت المحدد يترتب عنه وضع اسمه في القائمة السوداء.
- ❖ **بالنسبة للتاجر:** ان مجرد حدوث بعض المخالفات من جانبه او عدم التزامه بالشروط يجعل البنك يلغي التعامل معه و يضع اسمه في القائمة السوداء و هو ما يعني تكبد التاجر صعوبات جمة في نشاطه التجاري.
- ❖ **بالنسبة لمصدرها:** اهم خطر يواجه مصدرها هو مدى سدادها على البطاقات للديون المستحقة عليهم و كذلك تحمل البنك المصدر نفقات ضياعها.¹

المطلب الخامس: المخاطر التي تواجه وسائل الدفع الالكتروني و اجراءات تامين هذه الوسائل

1- مخاطر وسائل الدفع الالكتروني:

- ✓ **المخاطر القانونية:** نظرا لسرية المعاملات المصرفية الالكترونية فان هذا يتيح درجة عالية من المخاطر القانونية بالنسبة للبنوك كعمليات غسيل الاموال لذلك اصبحت البنوك تقوم بالتحقق جيدا من هوية العميل و عنوانه قبل فتح الحساب.
- ✓ **مخاطر العمليات "تشغيلية":** ان طبيعة المعاملات المصرفية الالكترونية ينتج عنها تهديدات امنية تاتي سواء من داخل النظام او خارجه و على البنوك ان تتبع ممارسات سليمة لضمان لسرية البيانات و الاعتماد على الخبراء.

¹ - مداح عرابيبي لحاج، بارك نعيمة، اهمية البنوك الالكترونية في تفعيل وسائل الدفع الالكتروني في الوطن العربي الواقع و الافاق، مجلة الاقتصاد الجديد، جامعة الشلف، العدد 02، الجزائر، 2010، الصفحة 69

✓ **مخاطر السمعة:** اذا ما واجه احد البنوك الالكترونية مشاكل في خدماته الالكترونية فقد يؤدي ذلك الى فقدان الثقة بالبنوك المقدمة لهذه الخدمات و قد بدأت البنوك الالكترونية تطرح مخاطر ناجمة عن اتساع الفجوة في علاقاته مع العملاء مما جعلتها تتعرض لعمليات نصب مختلفة ذلك ان خدمة البنكية عبر الانترنت يكون من الصعب مراقبتها بصورة دقيقة.¹

بالإضافة الى هذه المخاطر توجد عراقيل اخرى تعرقل نجاح وسائل الدفع الالكتروني كنتحال شخصية الفرد، جرائم السطو على ارقام البطاقات، غسيل الاموال باستخدام البطاقات البنكية²

2- اجراءات تامين وسائل الدفع الالكتروني:

- ✓ **الامن البرمجي:** يعتمد على تشفير المعلومات البنكية عن طريق برنامج خاص يعمل مع مستعرض الويب حيث يتدخل هذا البرنامج من اجل تشغيل المعلومات الخاصة بإتمام عمليات الشراء بحيث لا تمكن قراءتها في حالة اعتراضها.
- ✓ **الامن العتادي:** يتم باستعمال البطاقات الذكية الخاصة بالمستهلك فعندما يقوم هذا الاخير بعملية الشراء يدخل بطاقته في القارئ خاص تم يدخل عليه مبلغ الشراء و رمزه السري و تتم عملية التأكد من الرمز محليا، اي ان الرمز السري يترجم مباشرة من قبل القارئ و لا يرسل عبر الشبكة لتتم المراقبة عن بعد و من اهم الوسائل المستعملة في التحويلات الامنية نجد:

- التشفير
- البصمة الالكترونية للرسالة
- بروتوكول الحركات المالية الالكترونية
- بروتوكول الطبقات الامنية³

¹ - عبد الرحيم وهيبية، تقييم وسائل الدفع الالكترونية و مستقبل وسائل الدفع التقليدية في ظل وجودها، مجلة الاقتصاد الجديد، المركز الجامعي تمنراست ، العدد 02، الجزائر، 2010، الصفحة 198/199

² - Abdallah Elhirisi Hamid, Belkella Brahim, risks of electronic payment means: online payment through a case study of e-bay transaction, university of chelf, 2012,p12

³ - امينة زربوط ، دور وسائل الدفع الالكترونية في تفعيل التجارة الالكترونية مع الاشارة لتجربة الجزائر، مجلة اداء الدراسات الاقتصادية و الادارية، جامعة البلية، العدد 01، الجزائر، 2019، الصفحة 57

المطلب السادس: واقع وسائل الدفع الالكتروني في الجزائر

سنحاول فيما يلي القاء نظرة على واقع انظمة الدفع الالكتروني في الجزائر من خلال التطرق الى اهم المحطات التي عرفها النظام المصرفي الجزائري فيما يتعلق بالدفع الالكتروني يعتبر تحديث و عصرنه انظمة المعلومات و الدفع و عصرنه المعاملات المالية و المصرفية و طرق معالجة المعلومات مجالا ذا اولوية في المرحلة الراهنة لتدارك التأخر المسجل في هذا المجال من جهة، و من جهة اخرى لاستكمال مسار الاصلاحات المصرفية و ارساء اسس منظومة مصرفية وظيفية تتميز بالحدثة و العصرنه لمواجهة التحديات و التطورات التي تشهدها البيئة المصرفية على المستوى العالمي، ان ما يميز النظام المصرفي في الوقت الراهن التأخر المسجل في مجال الرقمنة و عصرنه المدفوعات و المعلومات و يعد هذا الجانب اهم الجوانب السلبية التي يتميز بها النظام المصرفي الجزائري، لذلك سنحاول تطور النظام النقدي الالكتروني في الجزائر.

1- اطلاق اول بطاقة بنكية:

لقد باشرت البنوك الجزائرية ادخال النقود الالية او ما يصطلح عليه الصيرفة الالكترونية منذ نهاية الثمانينات، بحيث كان القرض الشعبي الجزائري CPA سنة 1989 السباق الى طرح بطاقة السحب la carte de retrait من الموزعات الالية للنقود DAB و تلتها فيما بعد البنوك العمومية الاخرى و ذلك بهدف اعطاء المرونة في التعامل مع الزبائن و التقليل من الانتظار امام الشبابيك و لكن العملية لم تعرف النجاح المنتظر لعدة اسباب:

- غياب الثقافة المصرفية في مجتمع لا يتعامل بوسائل الدفع و يفضل التعامل نقدا.
- ضعف الاقبال على استخدام وسائل الدفع الالكترونية نظرا لعدم الثقة و الجهل بهذه التقنيات.¹
- ارتفاع تكاليف تركيب و صيانة الالات و التجهيزات الالكترونية بالنسبة للبنوك.

¹ - وليد العايب ، تقييم تجربة نظام الدفع الالكتروني الجزائري في ظل ثورة التكنولوجيا المصرفية- مقارنة مع تجربة نظام الدفع الالكتروني الاوربي، مجلة ابحاث و دراسات التنمية، جامعة محمد البشير الابراهيمى برج بوعريبيج ، العدد02 ، الجزائر، 2018،الصفحة 148

- عدم وضوح البيئة القانونية و التشريعية المتعلقة بتنظيم العمليات الالكترونية.

2- انشاء شركة النقد الالي و العلاقات التلقائية بين البنوك **société algérienne d'automatistion des transaction inter bancaires et de monétique** (SATIM):

تم انشاء هذه الشركة في 1995 و هي شركة مساهمة بين البنوك التجارية الجزائرية، مهمتها الرئيسية انشاء و تطوير وسائل الدفع الالكتروني و كذا ضمان مواكبة التطورات التكنولوجية المتعلقة بالدفع الالكتروني و الصيرفة الالكترونية.¹

- شركة SATIM المكونة من 19 عضوا منها 6 بنوك عمومية و 12 بنك خاص بالإضافة الى بريد الجزائر تقوم بالخدمات التالية:

- ✓ تخصيص بطاقات CIB و طباعة الارقام السرية (رمز PIN و كلمة مرور الدفع الالكتروني).
- ✓ الاشراف على:

- السحب من الموزعات و الشبائيك الالية DAB/GAB

- عمليات الدفع عبر نهائيات الدفع الالكتروني MPE.

- الدفع عبر الانترنت (التجارة الالكترونية).

✓ منع الاحتيال و ادارة الدعاوي و المنازعات القضائية المتعلقة بالدفع الالكتروني.

✓ التضطع بخدمة تامين قبول البطاقة في جميع المصارف المشاركين، و اجراء عملية

المقاصة لصفقات السحب بين المصارف حيث تؤمن تبادل التدفقات المالية بين المشاركين

و المؤسسة المسؤولة عن المقاصة، كما تعمل على كشف البطاقات المزورة.²

3- انشاء شبكة النقد الالي و نظام النقد الالي بين البنوك:

¹ - اسماء كرغلي ، عيد الله بلوناس ، الدفع الالكتروني كحل للتقليل من ازمة السيولة النقدية في الجزائر خلال جائحة كرونا مرجع سابق أنذكر الصفحة 123

² - Med Elmokhtar semlali, Abdellah Elbahri, the reality of electronic payment methods in Algerian monetary polity, univ Amine Elagel Akhmok tamanrasset, 2021, p184

تم انشاء شبكة النقد الالي ما بين البنوك سنة 1997 فيما تم اطلاق شبكة تشغيل نظام النقد الالي ما بين البنوك سنة 2002 و تقوم شركة النقد الالي و العلاقات التلقائية ما بين البنوك بتامين وظيفة ما بين البنوك "d'inter bancarité" التي تعني التعاون بين البنوك الذي يسمح قبول وسائل الدفع الصادرة من قبلها و تبادل هذه الوسائل في احسن الظروف الخاصة بالأمان و السرعة و اقل التكاليف و ذلك لكل التعاملات الخاصة بعمليات السحب او الدفع التي تتم على شبكة النقد الالي و بالنسبة لكافة حاملي البطاقات البنكية للبنوك المنخرطة لهذه الشبكة التي تسمى ما بين البنوك (CIB).

4- انشاء نظامي التسوية الاجمالية الفورية للمبالغ الكبيرة و الدفع المستعجل و المقاصة

الالكترونية: تم انشاء هذين النظامين سنة 2006 في اطار تحديث انظمة الدفع في الجزائر و يعتبران نظامين امنيين و فعالين و شفافين للدفع بين البنوك يستجيبان للمعايير العالمية المعدة من طرف لجنة انظمة الدفع.

5- انشاء مجمع الفائدة الاقتصادية للصيرفة الالكترونية في الجزائر **Groupment d'intéret économique dz (GIT monétique dz)**

تم انشاء هذا المجمع سنة 2014 بمهمة رئيسية هي انشاء نظام دفع الكتروني وطني ما بين البنوك التجارية مع اشراك بريد الجزائر و كذا تنمية الصيرفة الالكترونية و توسيع نطاق استخدام وسائل الدفع الالكتروني في الجزائر.

6- اطلاق نظام الدفع عبر الانترنت: تم اطلاق نظام الدفع عبر الانترنت في الجزائر في اكتوبر

2016 و يمكن هذا النظام حاملي البطاقات ما بين البنوك (CIB) و كذا البطاقات الذهبية لبريد الجزائر (GOLD) التي تم اطلاقها فيما بعد من دفع قيمة الفواتير و كذا الخدمات عبر الانترنت على المواقع الالكترونية المعتمدة و قد تم توفير خدمات الدفع الالكتروني عبر الانترنت في البداية لكبار المفوترين.²

¹ - الشايب محمد، اهمية تطوير و تشغيل انظمة الدفع الالكترونية الحديثة و المقاصة الالية كالية لانشاء بنية تحتية لنظام مصرفي و مالي الكتروني، اطروحة دكتوراه، جامعة سطيف ، 2017، الصفحة 321

² - اسماء كرعلي ، عبد الله بلوناس ، الدفع الالكتروني كحل للتقليل من ازمة السيولة النقدية في الجزائر خلال جائحة كورونا، مرجع سبق ذكره، الصفحة 124

7- اطلاق البطاقة الذهبية (GOLD) لبريد الجزائر: تم اطلاق البطاقة الذهبية لبريد الجزائر في

- ديسمبر 2016 و هي بطاقة سحب و دفع الكتروني تمكن من اجراء عمليات السحب عبر الموزعات الالية للنقود و الشبايك الالية للبنوك و كذا الدفع الالكتروني عبر نهائيات الدفع الالكتروني و كذا عبر الانترنت فهي بطاقة خصم صادرة عن بريد الجزائر و مطابقة لمعيار الامان الدولي EMV (يوروب ، ماستركارد ، فيزا) تحمل الرسم البياني لبريد الجزائر.
- كما نشير هنا الى الجهود التي بذلها بريد الجزائر في مجال الدفع الالكتروني حيث عرفت اصلاحات عميقة في هذا المجال كما قام بطرح عدة خدمات الكترونية لاسيما الشيك الالكتروني بريدي نت Barédinet الذي يتيح جملة من الخدمات اهمها الدفع عبر الانترنت، التحويل الالكتروني من حساب لحساب اخر عبر خدمة بريدي واب Barédiweb و كذا تطبيق بريدي موب Barédimob¹.

¹- رايح شبيلق ، وسائل الدفع الالكترونية كالية للحد من ازمة السيولة الراهنة في الجزائر، مجلة ادارة الاعمال و الدراسات الاقتصادية، جامعة الجلفة، الجزائر، 2021، الصفحة 451

المبحث الثاني: الاطار العام للخدمة المالية

تطورت الخدمات المالية تطورا كبيرا و خطيرا في ظل الاقتصاد المالي او الرقمي المبني على المرابات و الوهم و الخداع و التضليل الى جانب الخدمات التي يقدمها الاقتصاد الحقيقي الذي هو في الحقيقة نتاج لدورة انتاجية حقيقية في انتاج السلع و الخدمات حيث بدا الاقتصاد الرقمي يؤثر تأثيرا سلبيا على الاقتصاد الحقيقي و الازمات التي تعصف بالاقتصاد الرقمي خير دليل على ذلك و لكن لابد ان نضع نصب اعيننا الخدمات المالية التي تقدم للزبائن بغض النظر الر خلفية النشاط الذي تمارسه المؤسسات المالية المختلفة و المتعددة.

المطلب الاول: تعريف الخدمات المالية و خصائصها

1- تعريف الخدمات المالية

1-1 تعريف الخدمة:

تعرف الخدمة بكونها نشاط يرافقه عدد من العناصر غير الملموسة، و التي تتضمن بعض التفاعل مع الزبائن او مع خاصية الحياة (الامتلاك)، و ليس نتيجة لانتقالها للمالك.

و بأنها الاعمال و العمليات و الفعاليات و الاداء. و انها كل ما يدرك او يحس الزبائن بانهم اشتروه من افعال و ردود افعال، و يرافق ذلك تغير واضح في العوامل و على انتاج الخدمة ذاتها و لا يترتب عن ذلك تقديم منتج مادي ملموس.

- وورد ايضا انها منتج غير ملموس يقدم المنافع للمستفيد نتيجة لاستخدام جهد بشري او الي، و لا ينتج عن تلك المنافع حياة شيء مادي ملموس.
- و عرفت بكونها اداء نشاط قد يشترك المستفيد و يحقق له منفعة ما، من غير ان يؤدي الى تملكه لشيء ملموس.¹

¹- تيسير العجامة ، التسويق المصرفي، الطبعة الاولى، دار الحامد للنشر و التوزيع، الاردن، 2005، الصفحة 20/21

كما عرفها kotler & Arstory بأنها النشطة او المنافع او الاشباعات يقدمها طرف (البائع) لطرف اخر (المشترى)، و هي بطبيعتها غير ملموسة و لا يترتب على بيعها نقل ملكية لشيء، و قد يرتبط او لا يرتبط انتاجها و تقديمها بمنتج مادي ملموس.

و يمكن تعريف الخدمات المالية بصورة عامة بأنها "عبارة عن تصرفات او أنشطة او اداء يقدم من طرف الطرف اخر و هذه الأنشطة تعتبر غير ملموسة و لا يترتب عليها نقل ملكية اي شيء كما ان تقديم الخدمة قد يكون مرتبط او غير مرتبط بمنتج مادي ملموس".¹

1-2- تعريف الخدمات المالية:

تفتقر الخدمات المالية الى تعريف واضح و دقيق و شامل، حيث ان معظم ادبيات تسويق الخدمات المالية تتغاضى عن تقديم تعريف محدد لها، و ذلك للأسباب التالية:

- ✓ ان القوانين التي تخضع لها معمول بها في كل دولة على حدة.
- ✓ تعدد و تنوع المؤسسات التي تقوم بتقديم الخدمات المالية:
- البنوك التجارية الاسلامية.
- شركات الاستثمار
- مؤسسات المدخرات و القروض.
- جمعيات الاسكان.
- بنوك الرهن العقاري.
- صناديق التقاعد.

ان اي تعريف سوف يتضمن الأنشطة المتعددة و الوظائف التي تقوم بها المؤسسات المالية، مما سيخرج التعريف عن هدفه الاساسي و ذلك للنطاق الكبير و الواسع من الخدمات التي تقدمها هذه المؤسسات.

¹ - زياد محفوظ رمضان، جودة الاتجاهات المعاصرة في ادارة البنوك، الطبعة الثالثة، دار وائل للنشر و التوزيع، الاردن، 2003، الصفحة 307

من المحاولات لوضع تعريف عملي لها، قدم في Median 1996 التعريف التالي الذي سلب الضوء على الجوانب الخاصة للخدمات المالية حيث قال "ان الخدمات المالية هي الانشطة، المنافع و الرضا المرتبطة جميعها ببيع الاموال و التي تقدم للمستخدمين user و العملاء customers قيمة متعلقة بالاموال".
و لكن هذا التعريف يعتبر واسعاً و غير محدد و فيه كثير من الغموض لأنه لا يعطي الخدمات المالية ابعادها و معانيها الحقيقية.

و لذلك قد تم تعريف الخدمات المالية على انها: "اي نشاط و منفعة او اداء له طبيعة مالية، يقدمه طرف الى طرف اخر، و يخضع الى قوانين او محكوم بتشريعات او انظمة او تعليمات او سياسات صادرة من قبل جهة، او من قبل مؤسسة عامة تمارس سلطة تنظيمية او رقابية منحت لها بموجب القوانين المعمول بها في دولة معينة"¹.

و تعرف ايضا بأنها "مجموعة من المهارات الشخصية و المستلزمات المادية و الاعراف و القواعد القانونية التي يتم عرضها و انتاجها بشكل يتوافق مع توجيهات الزبون لاتخاذ القرارات الرشيدة"².
و هي ايضا الخدمات التي تقوم بها المؤسسات المالية عادة و تقدمها للزبائن بهدف الربح اساساً"³.

- و مما سبق يمكن القول ان الخدمات المالية هي مجموعة العمليات و الانشطة ذات الطابع المالي التي تقدمها المؤسسات المالية بشكل يتوافق مع توجيهات الزبون.

2- خصائص الخدمات المالية:

لا تخرج هذه الخصائص عن تلك التي في الخدمات بنحو عام، و بعناصرها المعروفة، و لكن الذي يلاحظ و لاهمية هذه الناحية ان الخصائص تأخذ سمة واسعة و شمولية كافية لعدد من الجوانب و الخصائص هي:

¹- طارق فيصل التميمي، تسويق الخدمات المالية، 2018، الصفحة 10
²- لخضاري نسيمة، محاضرات في مقياس تسويق الخدمات المالية، السنة الاولى ماستر تسويق الخدمات، جامعة البليدة 2، 2021
³- علاء فرحات، فؤاد حمودي العطار، المزيج التسويقي المصرفي و اثره في الصورة المدركة للزبائن، الطبعة الاولى، دار الصفاء للنشر و التوزيع، الاردن، 2010، الصفحة 60

- **عدم الملموسية:** الخدمات المالية و ثقة المؤسسة المالية ليس من الممكن الحكم عليها للمشتري، كذلك اللمس، التجربة، ثم مشاهدة سماتها من مكان، او حملها من المؤسسة المالية لتسويقها
- **التلازم:** لان الانتاج و الاستهلاك للتوزيع للخدمة المصرفية مترامنان، حيث ان الاهتمام الرئيسي لرجل التسويق في العادة خلق منفعة الزمانية و المكانية، هذا يعني ان الخدمة ملائمة في المكان و الزمان الصحيحين، و هذا يعني ضمنا ايضا ان البيع المباشر هو الاكثر ملائمة للقناة التوزيعية و لكن سنرى لاحقا ان الطريق الوحيد للتغلب على عامل التزامن هو استخدام بطاقات الائتمان التي بواسطتها تنقل الخدمة بشكل اكثر سلاسة.
- **التكيف العالي لنظام التسويق:** عادة ما يتم اختيار القناة التوزيعية المناسبة في القطاع الخدمي و ضمن برنامج تسويقي و في مستويات مختلفة نظرا لطبيعة الخدمات و اهميتها.
- **نقص التماثل الخاص lack of special identity:** خدمات الجمهور الى حد ما تتشابه كثيرا، لذا يجب على المصارف ان تجد طريقا لايجاد التوافق و ترسخ ذلك في ذاكرة الجمهور.
- **التغاير (التمايز) او (المدى الواسع):** المؤسسات المصرفية تعمل على تقديم مدى واسع للخدمات و المنتجات الملائمة الحاجات المصرفية المتنوعة من قبل زبائن مختلفين في مناطق مختلفة، حيث تقدم من جهة خدمة خاصة لزبون صناعي مثلا و في جهة اخرى تقدم خدمة لزبون فرد عادي.
- **التشتت الجغرافي:** امتلاك شبكة فروع في اي مصرف ذي حجم و مجال واسع و بشكل متتابع للتزويد بالمنافع الملائمة و لملائمة الحاجات المحلية و الوطنية و العالمية، و بناءا عليه فان الخدمات و الترويج يجب ان يكونا ذات تطبيق واسع.
- **الموازنة ما بين النمو و المخاطرة:** عندما تكون المنتجات المالية ذات مخاطرة، لابد ان تكون هناك رقابة لايجاد التوازن بين التوسع في البيع و الحذر في ارتفاع المخاطرة.
- **تقلبات الطلب:** قد يحدث تقلب في اصناف معينة في الخدمة لاسباب طارئة او ظروف موسمية مثل الطلب على القروض للمشاريع السياحية الموسمية او البطاقات الائتمان او قروض الطلبة عند كل فصل جامعي او مواسم زراعية معينة مما يوجد ضغطا كبيرا على وظائف التسويق في المؤسسات المالية.

- **المسؤولية الائتمانية:** ان من اهم المسؤوليات لأي مصرف هي حماية ودائع و مكاسب زبائنه، و هذا مهم ليس في المصارف فقط بل في اغلب المؤسسات المالية الاخرى.¹
- **كثافة العمل:** يبقى قطاع الخدمات المالية ذا كثافة عمل عالية، الامر الذي يزيد من كلفة الانتاج، و يؤثر في سعر المنتجات في الواقع الخدمة الشخصية مقابل الاثمنة مسالة مهمة في الخدمات المالية، و ان الخدمة الشخصية عالية التكلفة، و هي مهمة لتعزيز ملائمة الخدمة للزبون، و الخدمات المالية مقابل ذلك تزيد من استخدامها للتكنولوجيا.²

المطلب الثاني: انواع الخدمات المالية

يوجد العديد من انواع الخدمات المالية نوجزها فيما يلي:

- 1- **الخدمات المالية التقليدية:** يمكن اجمالها في:
- 1-1- **قبول الودائع:** تتمثل في معظم الحسابات و الودائع التي تفتحها و تقبلها المصارف و هي:
- الودائع الجارية: الحسابات الجارية و الحسابات على الطلب.
 - الودائع الادخارية: و هي ودايع لأجل محدد، ودايع التوفير و شهادات الابداع.
- 2-1- **تقديم التسهيلات الائتمانية:** و تتمثل في منح القروض بمختلف انواعها قصيرة و متوسطة و طويلة الاجل، بالاضافة الى خطابات الضمان و منح الاعتمادات المستندية ، القروض المشتركة، التمويل التاجيري ، القروض الاستهلاكية و العقارية و غيرها.
- 3-1- **الخدمات المصرفية مقابل عملات:** و هي كل الخدمات التي تقدمها المصارف لعملائها يوميا مقابل عمولة مثل:
- اصدار الشيكات للعملاء
 - تحصيل الشيكات لصالح العملاء
 - صرف الشيكات المسحوبة على المصرف بالعملة المحلية و الاجنبية
 - اجراء جميع العمليات و التحويلات وفقا لأوامر العملاء بالداخل و الخارج

¹- تيسير العجامة ، التسويق المصرفي، دار الحامد للنشر، مرجع سبق ذكره، الصفحة 32

²- تيسير العجامة ، التسويق المصرفي، دار الحامد للنشر، مرجع سبق ذكره، الصفحة 33

• صرف العملات

2- الخدمات المصرفية المستحدثة: ان استخدام البطاقات بدل النقد الائتماني في الواقع ظهر بفرنسا، فمثلا تم استخدام بطاقة الكترونية في الهاتف و في الولايات المتحدة الامريكية تم استخدام البطاقة المعدنية، التي تستعمل في تعريف العميل على مستوى البريد، و مع ذلك كان لابد من الانتظار حتى الخمسينات من القرن الماضي حتى شهد العالم تحولا في هذه البطاقات، حتى طرحت شركة American express في عام 1958 بطاقة بلاستيكية و التي انتشرت على نطاق دولي في الستينات في القرن الماضي. و في سنة 1968 اصدرت مجموعة شركات تتكون من ثمانية مصارف كبيرة بطاقة Bank Americard و التي تحولت فيما بعد الى بطاقة visa المشهورة عالميا، بالإضافة الى اصدار البطاقة الزرقاء من قبل ستة مصارف فرنسية. و بفضل الثورة الالكترونية تم تزويد البطاقات بمسارات مغناطيسية في البلدان المتقدمة، حيث اصبحت البطاقات تحتوي على ذاكرة، و يمكن تجزئة القيمة المخزنة فيها لاجراء عمليات الدفع. و قد اثارت ثورة الانترنت و تطور التجارة الالكترونية تحولا كبيرا في مجالات الصيرفة الالكترونية، بظهور الخدمات المصرفية عبر شبكة الانترنت، و ظهور¹ وسائل الدفع الالكترونية، مثل الشيك الالكتروني و النقود الالكترونية. بالإضافة الى بنك الهاتف النقال *(wap) تعتبر خدمة الواب المصرفي من احدث التقنيات التي تقدمها البنوك، و هي تتيح لعملاء البنك الوصول الى حساباتهم المصرفية و اجراء معاملاتهم عبر اجهزة الهاتف الخليوي بيسر و امان في اي مكان و على مدار 24 ساعة، كما تتيح لهم مجال للاستفادة من خدمات عديدة مثل: التحويل المالي ما بين الحسابات داخل البنك، التحويل المالي الي عميل اخر في البنك، تسديد الفواتير، معرفة العمليات التي تمت على الحساب، الاستفسار عن ارصدة حساباتهم الجارية و التوفير و الودائع، الحصول على كشف حساب ملخص، طلب دفتر الشيكات، و طلب بطاقة الائتمان، اضافة الى الخدمات التي تقدمها المصارف الالكترونية من خلال خدمة الرسائل القصيرة (sms)، خدمة الصراف الالي، و خدمة البنك الناطق من خلال هاتف البنك المصرفي.

3- خدمات الاستثمار في الاسواق المالية و التجارة في المنتجات المالية:

¹ اسماء دررور ، اثر التكنولوجيا المعلومات في ترقية تسويق الخدمات المصرفية و المالية- دراسة مصرف سوسيتي خبراء الجزائر وكالة قسنطينة،رسالة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه،تخصص تسويق، جامعة لعربي بن مهدي ام البواقي، كلية علوم اقتصادية علوم تجارية علوم التسيير، 2016/2015، الصفحة 35

هي الخدمات المتعلقة بإدارة المحافظ المالية، و تقديم الاستشارة و النصح و الهندسة المالية، و تقديم التمويلات العقارية و خدمات امناء الاستثمار، دراسات الجدوى الاقتصادية للمشاريع لصالح العملاء.

كما تشمل على أنشطة الاشراف على عمليات الاصدارات الجديدة للاوراق المالية و تسويقها، خدمات السمسرة، و الخدمات المرتبطة بتطوير الخدمات المالية الجديدة، و التي ازاد التعامل بها كالمشتقات المالية (عقود الخيار، العقود الاجلة، العقود المستقبلية، المبادلة، عمليات اعادة الشراء) و التوريق و تكامل الاسواق المالية و اسواق النقد، بالإضافة الى اتجاه العالم بفلسفة الصيرفة الشاملة.¹

- و بالتالي يمكن ايجاز اهم انواع الخدمات المالية في النقاط التالي:

- ✓ خدمات السحب بواسطة دفاتر الشيكات و عن طريق الـATM
- ✓ خدمة تحويل الاموال
- ✓ خدمات حماية الاموال من السرقة
- ✓ خدمات الاقتراض من البنوك
- ✓ خدمات تبديل العملات
- ✓ خدمة استثمار الاموال
- ✓ خدمات استقبال الودائع

المطلب الثالث: الخدمات المالية الالكترونية

يعد قطاع الخدمات المالية من اكثر القطاعات تائرا بالعولمة و التي تظهر ملامحها في التطورات و التحولات المتتالية التي شهدها القطاع، و ذلك للسعي نحو الاستمرار و النمو في السوق من اجل تقديم كل جديد.

1- مفهوم الخدمات المالية الالكترونية: هناك عدة تعاريف للخدمات المالية الالكترونية نذكر منها:

¹- اسماء دررور ، اثر التكنولوجيا المعلومات في ترقية تسويق الخدمات المصرفية و المالية- دراسة مصرف سوسيتي خبراء الجزائر وكالة قسنطينة، مرجع سبق ذكره، الصفحة 36

هي قيام المصارف بتقديم الخدمات المصرفية التقليدية و المبتكرة من خلال وسائط الاتصال الالكترونية المفتوحة، و تقوم المصارف بتقديم الخدمات لتعزيز حصتها في السوق او بخفض التكاليف كوسيلة لتوسع نشاطها داخل و خارج حدودها الوطني

كما تعرف ايضا بانها تقديم المصارف الخدمات المصرفية من خلال شبكات الاتصال الالكترونية تقتصر صلاحية الدخول اليها الى المشاركين فيها وفقا لشروط العضوية التي تحددها المصارف المؤسسات المالية و ذلك من خلال احد منافذ على الشبكة كوسيلة لاتصال العملاء بها بهدف:

- اتاحة معلومات على الخدمات التي يؤديها المصرف و المؤسسة المالية دون تقديم خدمات مصرفية على الشبكة.
- حصول العملاء على خدمات مثل التعرف على معاملاتهم و ارصدة حساباتهم و تحديث بياناتهم و طلب الحصول على قروض.
- طلب العملاء تنفيذ عمليات مصرفية مثل تحويل الاموال.¹

تعرف ايضا الخدمات المالية الالكترونية على انها تلك الخدمات التي تنطوي على خدمات معلوماتية و خدمات عبر الويب كما تنطوي على تقديم خدمات عبر وسائل و شبكات الكترونية مثل الانترنت، تعتبر الخدمة الالكترونية اوسع من كونها مجرد تكنولوجيا المعلومات او خدمات الويب فهي تتضمن جميع الخدمات المبنية على تكنولوجيا المعلومات المتاحة عبر الشبكات الالكترونية و تشمل على الجوانب التالية: (منتج الخدمة، بيئة الخدمة) كما تعبر عن اجراء العمليات المصرفية بطرق الكترونية، سواء تعلق الامر بالسحب او بالائتمان او بالتحويل او بالتعامل في الاوراق المالية او غير ذلك من اعمال البنوك و المؤسسات المالية، و في ظل هذا النمط من الصيرفة فان العميل لا يكون مضطرا للتنقل الى البنك، و انما يمكنه القيام ببعض العمليات مع بنكه و هو في منزله او مكتبه و هذا ما يعني

¹- بشرابر عمران، تهتان موراد ، اثر الخدمات المصرفية الالكترونية على تحسين جودة الخدمات بالمصارف دراسة حالة الوكالات العمومية و الخاصة بولاية البلدية، معارف مجلة علمية محكمة، العدد 20، الجزائر، 2016، الصفحة 171 الصفحة 172

تجاوز بعدي للزمان و المكان، كما تشير الى ما يقدمه البنك من خدمات مصرفية تقليدية او حديثة من خلال قنوات اتصال الكترونية.¹

2-انواع الخدمات المالية الالكترونية:

ان هذه القنوات الالكترونية تتم من خلالها الخدمة المالية بشكل كامل، بداية باختيار الخدمة من جانب العميل مروراً بإجراءات اتمامها و الانتهاء بأدائها بشكل الكتروني و يمكن توضيح هذه القنوات كالآتي:

1-2-الصراف الالي: الصراف الالي هو جهاز يعمل اوتوماتكيا لخدمة العملاء دون تدخل العنصر البشري، و يعمل ضمن برامج معدة خصيصا لتلبية العديد من الحاجات المصرفية للعملاء و على مدار الساعة و ذلك من خلال بطاقة الصراف الالي، و هي بطاقة بلاستيكية بمواصفات معينة تصدر عن البنك، و يقوم العملاء باستخدام البطاقة البلاستيكية للحصول على خدمات مختلفة يقدمها جهاز الصراف الالي نذكر منها السحب النقدي، الايداع، الاستفسار عن الرصيد.

2-2-الصيرفة عبر الهاتف: تعتمد هذه الخدمة كذلك على وجود شبكة تربط افرع البنك الواحد ككل و تمكن الموظف المنوط به تقديم الخدمة الهاتفية من الوصول لبينات العميل مباشرة من اي من افرع البنك، فيقوم العميل بالاتصال برقم موحد للحصول على خدمة محددة من مصرفه، و يستطيع الموظف و الذي يقوم بالرد على العميل و يبدا بتوجيه اسئلة محددة للتأكد من هويته، كالسؤال عن اخر معاملة قام بها، ووجدت المصارف الكبرى ان تكوين مراكز الاتصال لخدمة العملاء امر يوفر عليها الكثير من الخدمات التي تستغرق منها و من العميل وقتا مقدرا، ووجدت بالتالي ان ذلك له مردودا في توفير التكلفة عليها.

3-2-صيرفة الانترنت: يعرف العمل المصرفي عبر الانترنت انه العمل المصرفي الذي تكون فيه الانترنت وسيلة للاتصال بين البنك و الزبون، و بمساعدة نظم اخرى يصبح الزبون المصرف قادرا على الاستفادة من الخدمات و الحصول على المنتجات المصرفية التي يقدمها البنك من خلال استخدام جهاز حاسوب شخصي موجود لديه يسمى بالمضيف او من خلال اي مضيف اخر، و كل ذلك عن بعد و دون الحاجة للاتصال المباشر كادر المصرف البشري.

¹ - حسيني جازية ، تعميم الخدمات المالية الرقمية لدعم الشمول المالي في الدول العربية، مجلة اقتصاديات شمال افريقيا، جامعة شلف ، العدد 23، الجزائر ، 2020،الصفحة 103

4-2- الصيرفة عبر الهاتف الجوال: ان الاتجاه العام في العالم يتقدم نحو انتشار استخدام الهاتف الجوال

و يتبع هذا الاتجاه تطوير استخدام الهاتف الجوال لأغراض متعددة فقد بدأ استخدامه للولوج في الشبكة العالمية (الانترنت) و استخدامه في التطبيقات المتعلقة بها، فقد اعلن عدد من البنوك عن اتاحة الصيرفة عبر الهاتف الجوال.

ان الخدمات المالية الالكترونية من الاهمية بمكان بالنسبة للمستثمر، و ذلك لأنها تمكنه من متابعة القروض الاستثمارية و ابرام العقود الالكترونية و اتمام الصفقات عبر التحولات الالكترونية مما جعل البنوك تتنافس في تلك الخدمات من خلال اعلاناتها المتواصلة عن تطوير عن طريق خدماتها المصرفية و ادخال تقنيات جديدة.

المطلب الرابع: دور التكنولوجيا المالية في دعم الخدمات المالية

اصبح مصطلح التكنولوجيا المالية او ما يعرف بمصطلح "Fintech" يتداول في مجال الاعمال و البنوك، حيث انه مصطلح يصف تلك المنتجات و الخدمات التي تعتمد على التكنولوجيا لتحسين نوعية الخدمات المالية التقليدية، كما انها تتميز بالسرعة و السهولة و في معظم الحالات يتم تطوير هذه الخدمات و المنتجات "بواسطة شركات ناشئة" و التي تسعى لتحسين الخدمات المالية و المصرفية، لقد ساهمت التكنولوجيا المالية في دعم الخدمات المالية من خلال:

1. الوصول لكل المستخدمين: في الخدمات المالية التقليدية، يقيم العميل على اساس ملكية لأصول

كبيرة او حصوله على دخل ضخم بصفة دورية، بما جعل هذه الخدمات تقتصر على طبقات اجتماعية معينة، اما الشركات الناشئة فتستهدف كل الطبقات و الفئات و تقوم بتعزيز امكانياتها بشكل مستمر عن طريق الشراكات او اعادة تصميم المنتجات المصصمة للعملاء ذوي الدخل المحدود بشكل.

2. المرونة و القدرة على التحمل التكاليف: لدى الشركات الناشئة في مجال التكنولوجيا المالية عروضاً

و خططا عدة للدفع مقابل السلع و الخدمات و خاصة الطاقة النظيفة تتسم بالمرونة الكافية لتناسب العملاء على اختلافاتهم بشكل يومي او اسبوعي او حتى شهري.

3. **تصميم محوره العميل:** تقوم شركات التكنولوجيا المالية بالتركيز على طلبات المستخدم فتصمم منتجات بسيطة سهلة.¹
4. **السرعة:** تسمح التحليلات القوية لشركات التكنولوجيا المالية بالحركة السريعة، اذ يتم انجاز المعاملات في بضعة دقائق مستفيدة من البيانات الضخمة و الخوارزميات و تعلم الالة، و مقارنة بشركات التامين التقليدية الصغيرة التي قد تستغرق عدة ايام قبل الموافقة على سياسة جديدة او تصديق على قرض، يسري هذا في الاقراض و عند التحقق من الهوية الرقمية.
5. **سياسة البيانات اولا/الهواتف المحمولة اولا:** تستطيع هذه السياسة تحسين المنتجات و الخدمات المقدمة لتصميم خدمات مناسبة لهم ولا شك ان التحليلات القوية تسمح لاصحاب الاعمال التجارية باتخاذ قرارات افضل و استغلال الفرص.
- رغم بداياتها المتاخرة تكتب التكنولوجيا المالية في الوقت الراهن و خاصة في بعض بلدان الشرق الاسط و شمال افريقيا، حيث انها حققت الاستقرار المالي و عززت الاحتواء المالي و ساهمت في تنويع الانشطة الاقتصادية.

¹ - مليكة بن علقمة ، يوسف سانحي، دور التكنولوجيا المالية في دعم قطاع الخدمات المالية و المصرفية، جامعة سطيف،المركز الجامعي لتمنراست ، العدد 03، الجزائر، 2018، الصفحة

خلاصة الفصل:

ان وسائل الدفع هي تلك الوسيلة التي تحضى بالقبول العام من طرف افراد المجتمع، من اجل تسهيل المعاملات التي تخص تبادل السلع و الخدمات و كذلك تسديد الديون، و كان السبب في ظهورها ما هو الا مرحلة افرزتها المشاكل التي تعرضت لها النقود بمختلف انواعها و اشكالها، حيث جاءت وسائل الدفع كبديل عنها.

لذا و مع التطور التكنولوجي الحاصل و ظهور الشبكة العنكبوتية جاءت بالحل البديل حيث افرزت وسائل الدفع الالكترونية و قد تعددت انواعها مثلها مثل التقليدية فمنها: البطاقات البنكية، الشيكات الالكترونية، النقود الالكترونية... الخ، فحدثتها و مواكبتها للتطور التكنولوجي لم يشفع لها بذلك فقد افرزت عدة مشاكل و عيوب من نوع اخر عرقلت نجاحها لكن رغم عيوبها و مشاكلها الا انها قدمت العديد من المزايا حرم منها العملاء باستعمالهم الوسائل التقليدية، و تعتبر البطاقات الالكترونية احدى الاستخدامات الالكترونية التي اصبحت وسيلة حديثة من وسائل الوفاء التي استقرت في البيئة التجارية و التي ساهمت بشكل كبير في المعاملات و الخدمات المالية.

الفصل الثاني : الجانب التطبيقي
دراسة حالة البطاقة الذهبية
لبريد الجزائر (وكالة سعيدة)

الفصل الثاني: الاطار التطبيقي لوسائل الدفع الالكتروني في بريد الجزائر

تمهيد:

في اطار مشروع تحديث وسائل الدفع في الجزائر تعتبر مؤسسة بريد الجزائر طرفا معنيا بهذه العملية، و بالفعل فان هذه المؤسسة التزمت بالتحضير و التخطيط لتنفيذ هذا المشروع من طرفها و ذلك بالتعاون مع بنك الجزائر و باقي البنوك التجارية. و قد شرعت مؤسسة بريد الجزائر في مشروع تحديث وسائل الدفع من خلال وضع نظام يسمح للعميل سواء كان فردا او مؤسسة باستعمال وسائل الدفع الالكترونية، بمعنى النجاح في الغاء وسائل الدفع الحالية التي هي: شيك اليدوي، السيولة، واثاق السحب و واثاق التحويل، حيث يتلقى العملاء الذين يملكون حسابات بريدية جارية "CCP"، بعد تقديم طلبات بطاقات تحمل ارقام سرية و تسمح لهم بالدخول مباشرة الى حساباتهم انطلاقا من الموزعات الالية التابعة لبريد الجزائر او من الموزعات او الشبائيك الالية الاخرى المرتبطة بنظام الشبكة النقدية ما بين البنوك كما تسمح بإجراء عدد من العمليات البنكية كالتحويل من حساب الى اخر، دفع الفواتير او المشتريات، طلب دفتر الشيكات... الخ.

و هذا ما سنقوم بتوضيحه من خلال الفصل الثاني، بما في ذلك مؤسسة بريد الجزائر (وكالة سعيدة) محل دراستنا و التي اطلقت البطاقة الذهبية، حيث سنحاول دراسة هذه البطاقة من كافة جوانبها و ذلك من خلال ثلاث مباحث:

المبحث الاول: التعريف بمؤسسة بريد الجزائر

المبحث الثاني: الاجراءات الميدانية

المبحث الثالث: التحليل الوصفي لنتائج الدراسة

المبحث الأول: التعريف بمؤسسة بريد الجزائر

يحتل قطاع البريد مكانة هامة في كل من المجال الاقتصادي و الاجتماعي حيث شهد عدة اصلاحات نتج عنها انشاء مؤسسة عمومية ذات طابع صناعي و تجاري تسمح ببناء دولة عصرية و بتقديم خدمات متطورة للمجتمع تسمى ببريد الجزائر و هذا ما سنتطرق اليه في هذا المبحث.

المطلب الأول: مؤسسة بريد الجزائر

شرعت فرنسا في بناء قصر البريد المركزي سنة 1910 و اكملته سنة 1913 و اطلقت عليه اناذاك تسمية "البريد الجديد"، قبل ان تغيرها الجزائر المستقلة الى "البريد المركزي" بعد استعادة حريتها في 5 يوليو 1962 و هذا ما سنتعرف عليه في هذا المطلب.

الفرع الاول: نشأة مؤسسة بريد الجزائر

اثناء الاستعمار الفرنسي لبلادنا، تمثل الدور المنوط بالبريد في الحفاظ على العلاقات و الاتصالات مع المدينة الكبيرة من خلال استلام الحوالات و الصكوك البريدية، ادارة الاشتراكات بالصحف و اليوميات، بيع طوابع البريد، ايداع الاموال بصندوق التوفير، دفع المعاشات، و ايضا دفع رواتب المعلمين و عمال البلدية و عمال الادارات العمومية.

و كان البريد في الحقبة الاستعمارية يعرف بالفرنسية بتسمية (PPT) نسبة الى الاحرف الاولى الثلاثة الاولى من الكلمات الفرنسية التالية "البريد"، "التلغراف"، و "الهاتف" و هي التسمية التي استمر اعتمادها حتى بعد الاستقلال، في سنة 1962 و بعد ترحيل اغلبية عمال البريد من الاقدام السوداء و سكان المدينة الكبيرة تم تسجيل شغور و فراغ فيما يتعلق بادارة و تسيير مصالح البريد ببلادنا، الشيء الذي دفع بمجموعة من العمال الجزائريين الى بذل قصارى جهدهم و رفع التحدي حيث تمكنو من ضمان استمرارية الخدمات على مستوى ما يفوق ال 800 مكتب بريد. و جاء اصدار اول طابع بريد للجمهورية الجزائرية كرمز من رموز السيادة الوطنية بتاريخ الفاتح نوفمبر 1962، ليؤرخ لصفحة جديدة من صفحات السجل التاريخي للجزائر.¹

¹ 13/04/2019, www.poste.dz

بتاريخ 14 جانفي 2002، و عقب الاصلاحات التي شهدتها قطاع البريد و المواصلات السلكية و اللاسلكية، تأسس بريد الجزائر بموجب المرسوم رقم 02/43 كمؤسسة مكلفة بمهمة رئيسة تتمثل في ضمان الخدمة العمومية وفق محورين اثنين للخدمات هما الخدمات البريدية (خدمة البريد و الطرود، خدمة البريد السريع و الطوابعية) و الخدمات المالية البريدية (خدمة الحسابات البريدية الجارية، خدمة حسابات التوفير و الاحتياط، خدمة الحوالات، النقدية عبر الشبايبك البنكية الالية و خدمة التحويل الالكتروني للاموال) .

و يحصي بريد الجزائر اليوم 24417 عاملا، من بينهم 3732 ساعي بريد كما انه يملك شبكة بريدية واسعة تضم 3685 مكتب بريد متناثر عبر كافة ربوع الوطن.

الفرع الثاني:

شعار مؤسسة البريد¹

لهذا الغرض قامت باختيار الاسم بريد "الجزائر" لتقريب المستهلك من حقل نشاط المؤسسة كما اختارت رسماً للاسم التجاري (Logo) شعاراً و توقيماً يختصر أهداف المؤسسة.

أما الشعار فأنصب الاهتمام على الألوان فالأصفر الفاقع لون التركيز و جلب الانتباه، و اللون الأزرق الداكن دلالة على خاصية الإعلام يتشكل الشعار من قسمين قسم بالرسم الكاليفرافي يسمح بقراءة الحرف "ب" و الحرف "ج" للدلالة على بريد الجزائر موجودان في وضعية متناظرة تشرح طرق النقل المستعملة (الجو، البر، البحر)، و قسم باللون الأزرق يدل على اسم المؤسسة باللغة العربية و باللغة اللاتينية، أما التوقيع و هي الجملة المقروءة التي تصاحب العروض الأشهارية فقد اختارت المؤسسة التعهد بالتواجد بالقرب من الزبائن و في المكان من خلال الجملة التالية:

"pour être près de vous nous nous engageons à être partout"

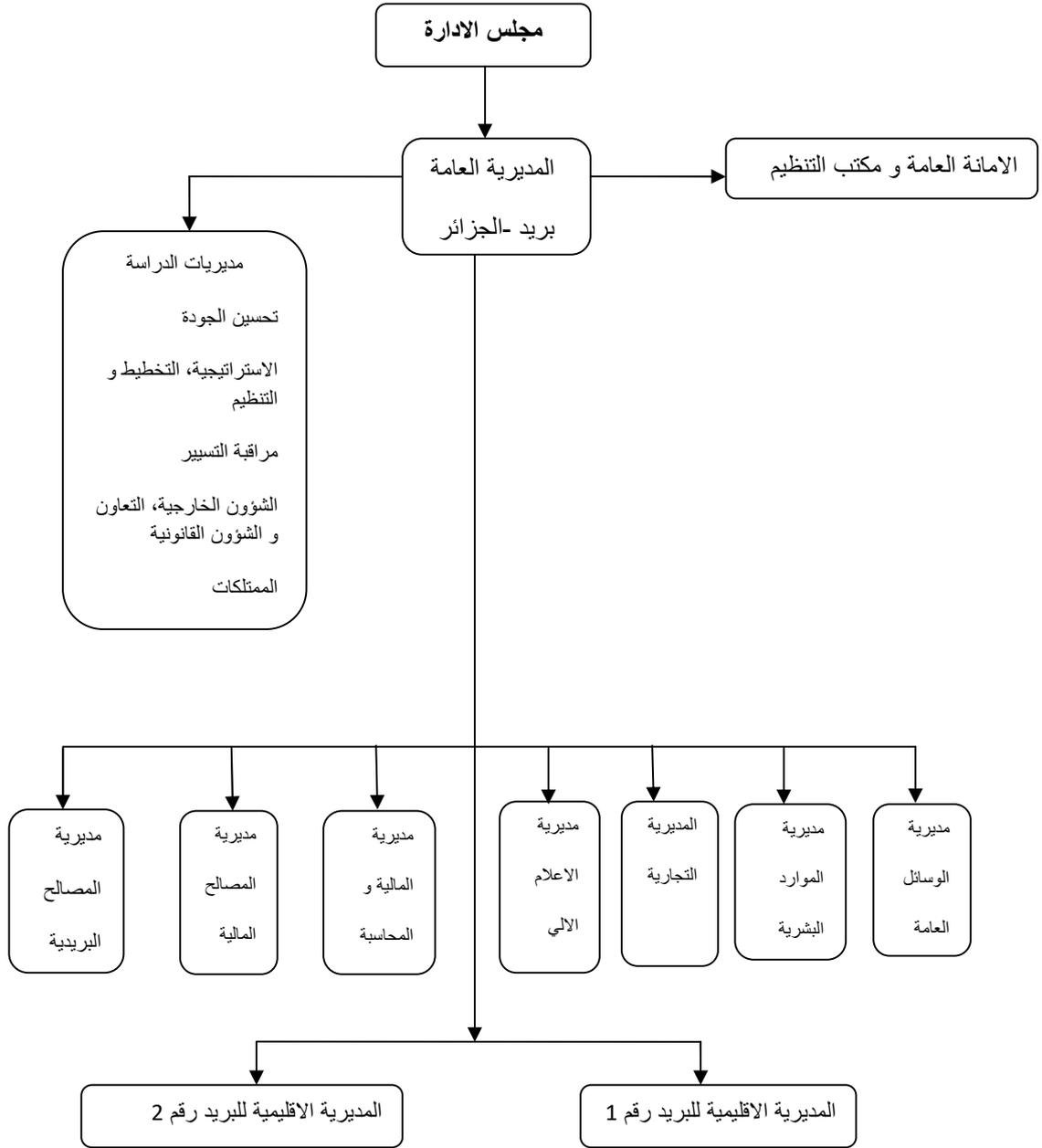
"لنكون بالقرب منك نحن ملتزمون بأن نكون في كل مكان"



¹ - مبروك يوسف، النظام القانوني لبريد الجزائر، مذكرة تخرج تدخل ضمن متطلبات الحصول على شهادة الماستر في الحقوق، تخصص قانون أعمال، قسم حقوق و العلوم السياسية، جامعة الشهيد حمه لخضر -الوادي-، السنة الجامعية 2014/2015، ص: 18/17.

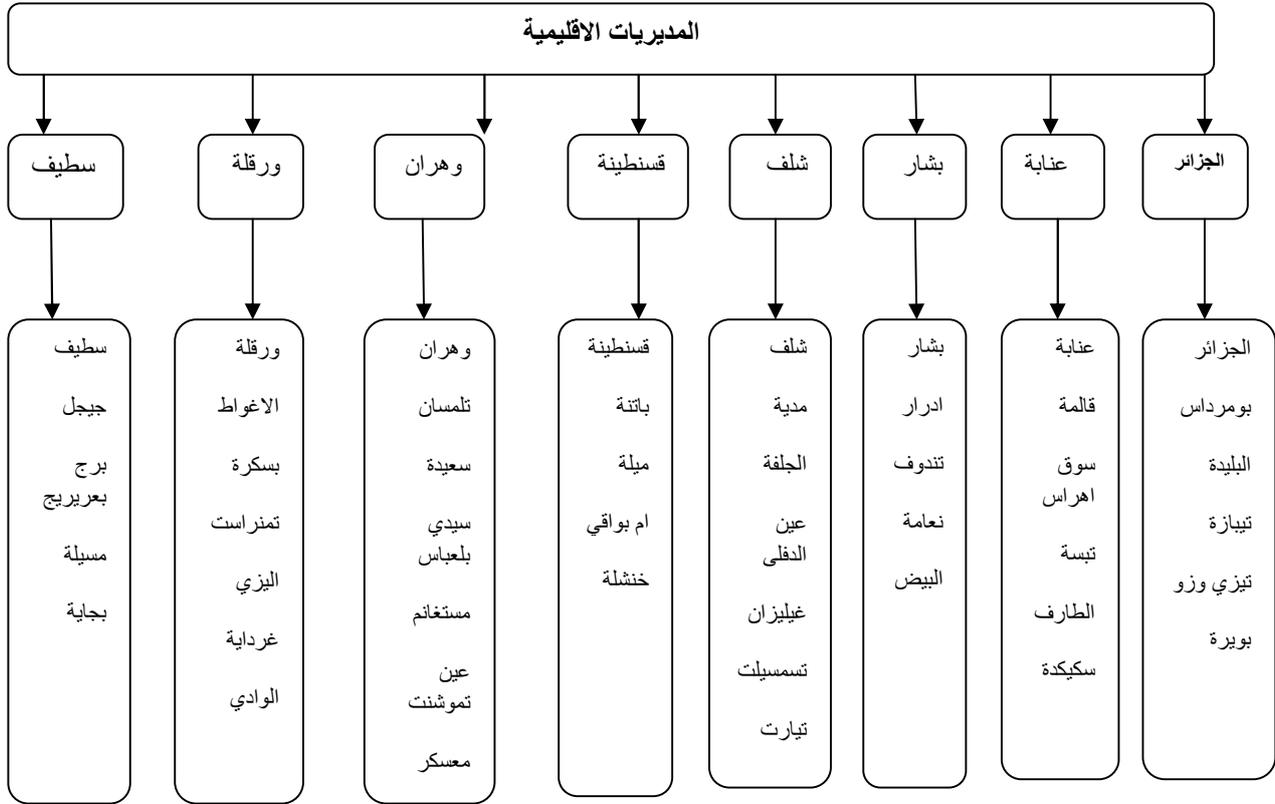
المطلب الثاني: المخطط المركزي لبريد الجزائر - مخطط التنظيم الاقليمي و الوحدات الولائية

الشكل رقم (02): الهيكل التنظيمي لمؤسسة بريد الجزائر على المستوى المركزي



المصدر: وهاب محمد، تقييم صورة المؤسسة و اثرها على سلوك المستهلك دراسة حالة مؤسسة بريد الجزائر، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير، جامعة الجزائر، 2006/2005، ص:106

الشكل رقم (03): مخطط التنظيم الاقليمي و الوحدات الولائية



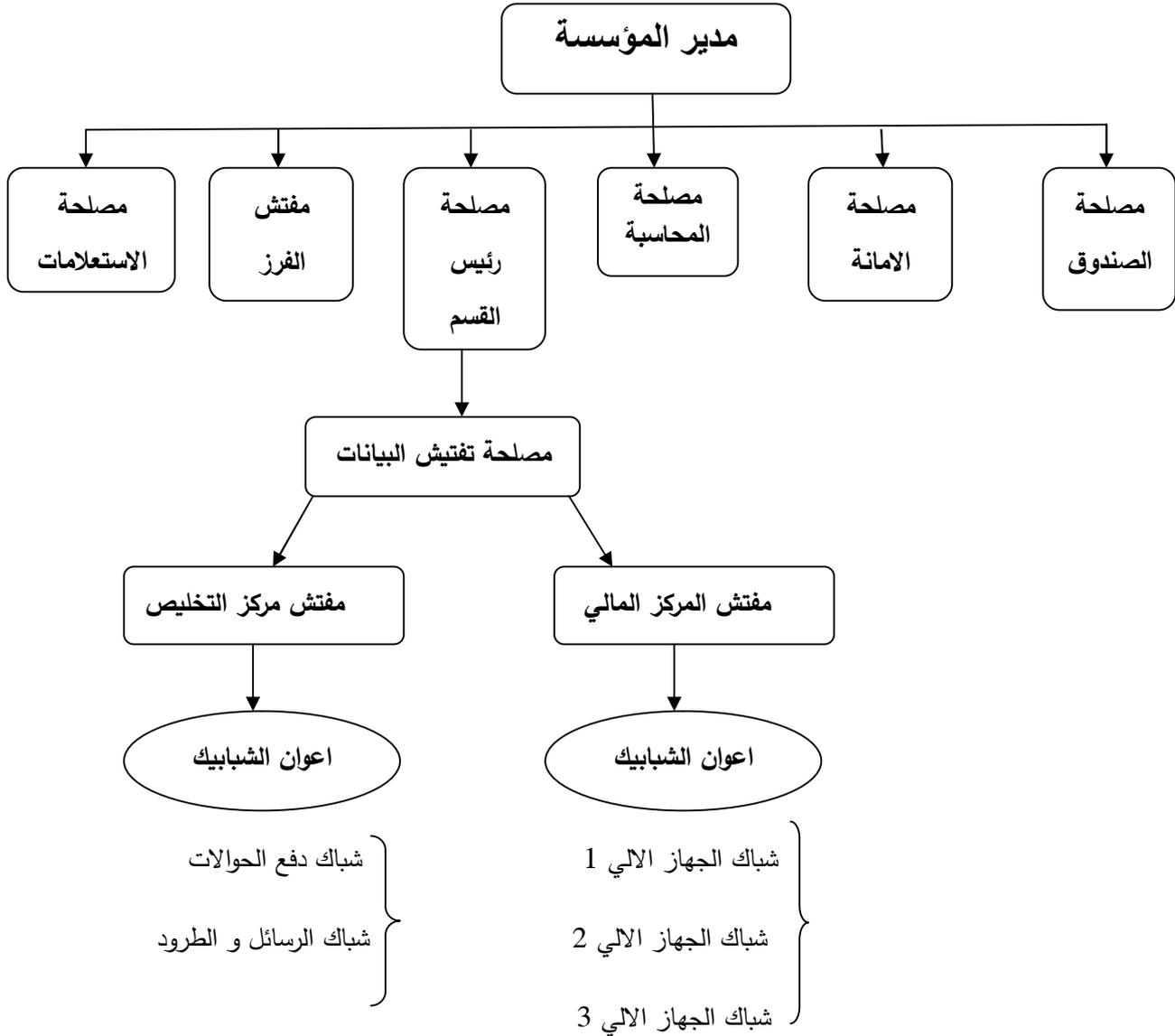
المصدر: الخنساء سعادي، التسويق الالكتروني و تفعيل التوجه نحو الزبون من خلال المزيج التسويقي (دراسة تقييمية لمؤسسة بريد الجزائر)، مذكرة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير، جامعة بن يوسف بن خدة الجزائر، 2006/2005، ص 116

تعريف بمؤسسة بريد الجزائر وكالة سعيدة:

ان وحدة بريد الجزائر (سعيدة) تختص بتقديم خدمات عمومية ذات طابع صناعي و تجاري خاصة للقانون 08/01 المؤرخ في 22 جمادى عام 1406 هجري الموافق ل 12 يناير 1988 المواد (44 ، 45 ، 47) منه المتضمن القانون التوجيهي للمؤسسات العمومية الاقتصادية حيث تقع الوحدة بوسط المدينة سعيدة.

الهيكل التنظيمي لبريد الجزائر وكالة سعيدة:

الشكل رقم (04): الهيكل التنظيمي لمؤسسة بريد سعيدة



المبحث الثاني: إجراءات الدراسة الميدانية

المطلب الأول: التعريف بالبطاقة الذهبية لبريد الجزائر و الخدمات التي تقدمها

الفرع الأول: تعريف البطاقة الذهبية

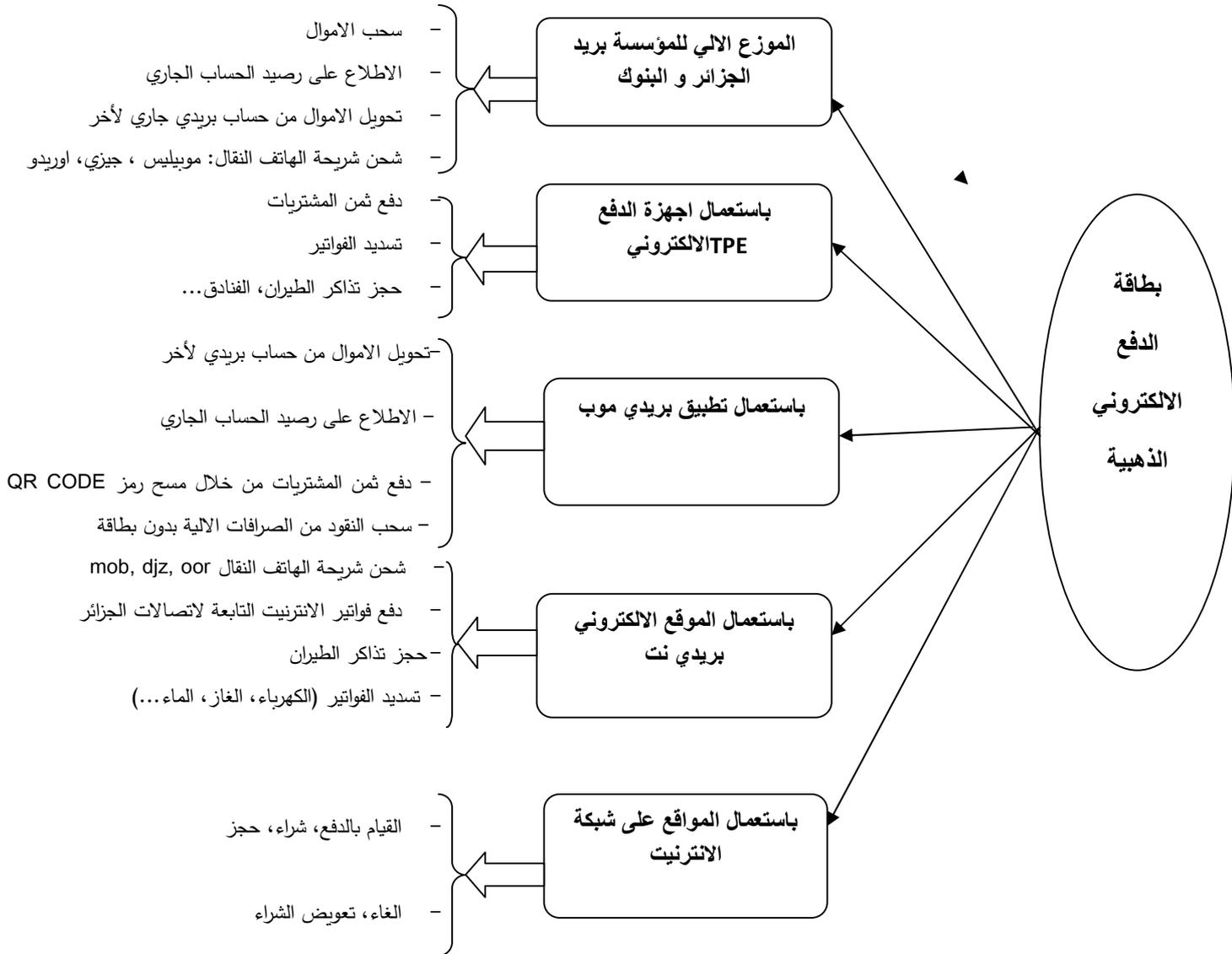
تعرف على انها بطاقة سحب و دفع الكتروني تمكن من اجراء عمليات السحب عبر الموزعات الالية للنقود و الشبابيك الالية للبنوك و كذا الدفع الالكتروني عبر نهائيات الدفع الالكتروني و كذا عبر الانترنت فهي بطاقة خصم صادرة عن بريد الجزائر.



الفرع الثاني: الخدمات التي تقدمها البطاقة الذهبية

يستفيد حامل بطاقة الدفع الالكتروني الذهبية من عدة خدمات الكترونية عبر الموزعات الالية التابعة لبريد الجزائر او البنوك، جهاز الدفع الالكتروني TPE، موقع بريدي نت ، تطبيق بريدي موب ، و عبر مواقع الانترنت و الشكل الموالي يوضح اهم الخدمات التي يستفيد منها حامل البطاقة الذهبية

الشكل رقم 05 : الخدمات التي تقدمها البطاقة الذهبية



المصدر: عبد العزيز صحراوي، فائزة لعراف- جامعة محمد بوضياف ، فعالية استخدام وسائل الدفع الالكترونية الحديثة في الوقاية من جائحة كورونا covid-19، بطاقة الدفع الالكتروني (الذهبية) لبريد الجزائر نموذجا

المطلب الثاني: منهج الدراسة

يتناول هذا المطلب وصف للطريقة التي اتبعتها الباحثتان في هذه الدراسة من خلال تسليط الضوء على منهجية الدراسة ومجتمع الدراسة وعينة الدراسة.

الفرع الأول: منهجية الدراسة

اعتمدت الباحثتان في هذه الدراسة على الأسلوب الوصفي التحليلي و ذلك من أجل معرفة وسائل الدفع الإلكترونية و دورها في تسهيل الخدمات المالية لبريد الجزائر (وكالة سعيدة), وتم ذلك بتسليط الضوء على مختلف زبائن بريد الجزائر, حيث تم تحليل البيانات و المعلومات المحصل عليها للوصول إلى حل للإشكالية من خلال اختبار الفرضيات البحثية وصولاً إلى نتائج الدراسة .

الفرع الثاني: مجتمع و عينة الدراسة

- **مجتمع فالدراسة:** يتكون مجتمع الدراسة من المجتمع الجزائري و للتخصيص سكان ولاية سعيدة الذين هم من زبائن يترددون كثيرا على مؤسسة بريد الجزائر كونها المؤسسة الوحيدة في مجال خدمات البريد واسعة الانتشار.
- **عينة الدراسة:** تم اختيار عينة ميسرة مكونة من 120 شخص من زبائن بريد الجزائر في ولاية سعيدة من مختلف الفئات تم توزيعها بشكل عادي والجدول التالي يوضح الإحصائيات الخاصة بالاستبيان:

الجدول رقم (02): يوضح توزيع الاستبيانات على العينة

النسبة	التكرار	البيان
100%	120	الاستثمارات الموزعة
87,5%	105	الاستثمارات المسترجعة
12,5%	15	الاستثمارات المفقودة أو المهملة
4%	5	الاستثمارات الملغاة
83,33%	100	الاستثمارات الصالحة للدراسة

المصدر من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات Excel

الملاحظ من خلال الجدول رقم (02)، أن عدد الاستثمارات الموزعة بلغ 120 استثمارة، والتي استخلص منها 100 استثمارة صالحة للدراسة حيث كانت نسبة الاستثمارات المسترجعة 87,5، أما باقي الاستثمارات فألغيت سواء لعدم تحصيلها أصلا من أفراد العينة أو لأنها لم تشمل على الإجابة على كل فقراته, كما تم إلغاء خمسة

استمارات بسبب التناقض الملاحظ على مستوى الإجابات، أو لعدم توافر هؤلاء الأفراد على الشروط العلمية و العملية المحددة في الاستمارة.

المطلب الثالث: طرق جمع البيانات

للوصول إلى نتائج صحيحة وحل للإشكالية تم الاعتماد على الاستبيان كأداة للدراسة، لأن البيانات التي يحتاجها الباحث تعبر عن وجهات نظر أو آراء المستجوبين حول الموضوع قيد البحث، و بالتالي فإن الاستبيان هو الأداة المناسبة للوصول إلى النتائج التي تحقق الهدف من الدراسة.

الفرع الأول: الاستبيان

لقد حاولنا في هذه المرحلة صياغة أسئلة الاستبيان بصفة سهلة وبسيطة وقابلة للفهم من قبل المستجوبين، حيث من المفترض أن يكونوا على دراية واسعة بالموضوع و تم صياغته اعتمادا على:

الاطلاع على الدراسات السابقة ذات صلة بموضوع الدراسة والاستفادة منها في بناء الاستبيان و صياغة محاوره.

و بعد تحكيمه من طرف أساتذة مختصين التالية أسمائهم: الدكتور شين خثير الابراهيمى أستاذ محاضر بالمركز الجامعي اليزي .الدكتور نعمة عبد الرحمن، العفيفي جامعة الجيلالي اليابس سيدي وبلعباس استاذ مغنية هواري ، جامعة دكتور مولاي الطاهر سعيدة، الاستاذ محرز عبد القادر، جامعة دكتور مولاي الطاهر، تم اعتماده في شكله النهائي.

الفرع الثاني: هيكل الاستبيان

تضمن الاستبيان قسمين رئيسيين كالتالي:

القسم الأول البيانات الشخصية: هو عبارة عن معلومات عامة وبيانات شخصية للمستجوب " هل يملك البطاقة الذهبية، الجنس، العمر، لمؤهل العلمي.

القسم الثاني: هو عبارة عن أسئلة حول الدراسة و يتكون من ثلاثة وعشرون سؤال مقسمة إلى محورين كالتالي:

المحور الأول: واقع استعمال البطاقة الذهبية.

المحور الثاني: مساهمة بريد الجزائر في تسهيل الخدمات المالية.

المطلب الرابع: الأساليب و الأدوات المستعملة

لوصول إلى النتائج وإجابة للإشكالية وتحليل لإجابات عينة الدراسة ثم استخدام مجموعة من الأدوات و الأساليب الإحصائية التي تسهل عملية تحليل البيانات و الوصول إلى نتائج دقيقة وتمثلت في:

الفرع الأول: الأساليب المستعملة

برنامج الجداول الالكترونية Excel لعرض و تحليل البيانات .

تحليل البيانات و معالجتها بواسطة برنامج الحزم الإحصائية لمعالجة العلوم الاجتماعية (spss 26).

تم الاعتماد على مقياس ليكارت ثلاثي لتحديد درجة أهمية كل بند من بنود الاستبيان، وذلك كما هو موضح في الجدول أدناه:

جدول ليكارت الثلاثي لتحديد الأهمية:

الجدول رقم (03): يبين درجات ليكارت الثلاثي لتحديد الأهمية.

الدرجة	الأهمية
01	غير موافق
02	محايد
03	موافق

- من إعداد الطالبتين اعتمادا على خرجات spss

بعد تحديد درجات الاستبيان تم بعد ذلك تحديد الاتجاه العام لإجابات من خلال المتوسط الحسابي، وذلك بالنظر إلى مجال وقوعه من خلال الجدول التالي:

جدول رقم (04): يبين مجالات تحديد درجة الأهمية

الأهمية	الوسط الحسابي
موافقة منخفضة	من 1 إلى 1,66
محايد	من 1,67 إلى أقل من 2,33
موافقة	من 2,34 إلى 3

من إعداد الطالبتين اعتمادا على خرجات Spss

الفرع الثاني: الأدوات المستعملة

هناك العديد من الطرق والأساليب الإحصائية التي تستعمل في تحليل البيانات، ومن أهم الأدوات التي اعتمدت عليها الباحثتين في تحليل نتائج هذه الدراسة ما يلي:

معامل ألفا كرونباخ: عملية التحليل على التأكد من مدى ثبات و صدق أداة الدراسة و الشائع أن القيمة النظرية للقول أن الإجابات ذات مصداقية هي معامل ألفا كرونباخ اكبر من 0,65.

اختبار التوزيع الطبيعي: ثم الاعتماد عليه لمعرفة خضوع البيانات للتوزيع الطبيعي من اجل تطبيق الاختبارات المعلمية أو الاختبارات لا المعلمية.

التكرارات والنسب المئوية: بغية التفريق بين فئات العينة، بناء على المعلومات الشخصية لأفرادها.

المتوسطات الحسابية: باعتباره أحد مقاييس النزعة المركزية، تم استعمال المتوسط الحسابي لمعرفة الاتجاه العام لإجابات أفراد عينة الدراسة.

الانحرافات المعيارية: لمعرفة درجة تشتت القيم عن المتوسط الحسابي.

المبحث الثالث: عرض و تحليل النتائج

تناول هذا المبحث عرضا لنتائج تحليل البيانات و ذلك بعد تفرغها في برنامج spss وبرنامج Excel و تطبيق الطرق الإحصائية المناسبة في تحليلها.

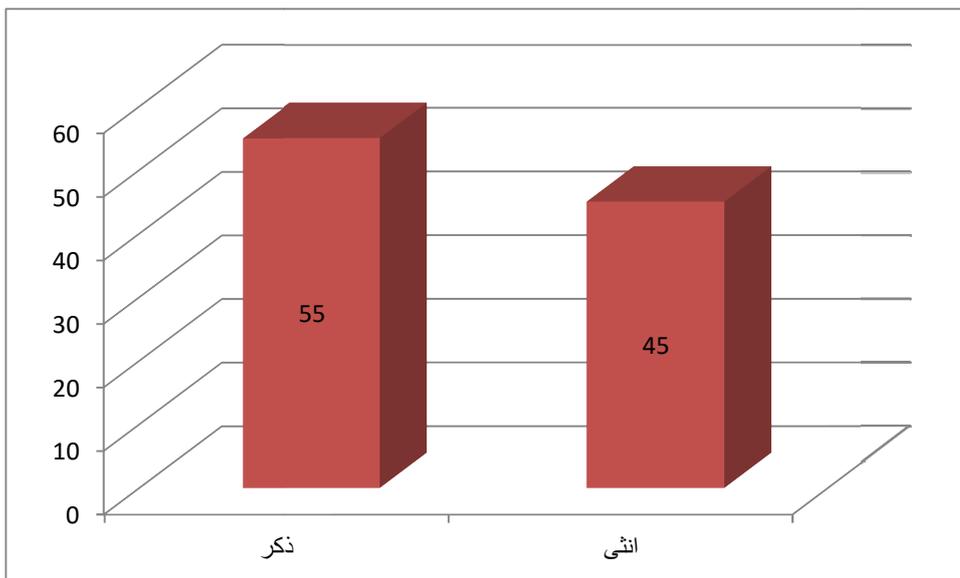
المطلب الأول: عرض معلومات عينة الدراسة:

جدول رقم (05): يوضح توزيع أفراد العينة حسب الجنس

المهنة	التكرار	النسبة
ذكر	55	%55
أنثى	45	%45
المجموع	100	%100

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات

الشكل رقم (06): يوضح توزيع أفراد العينة حسب الجنس:



التعليق:

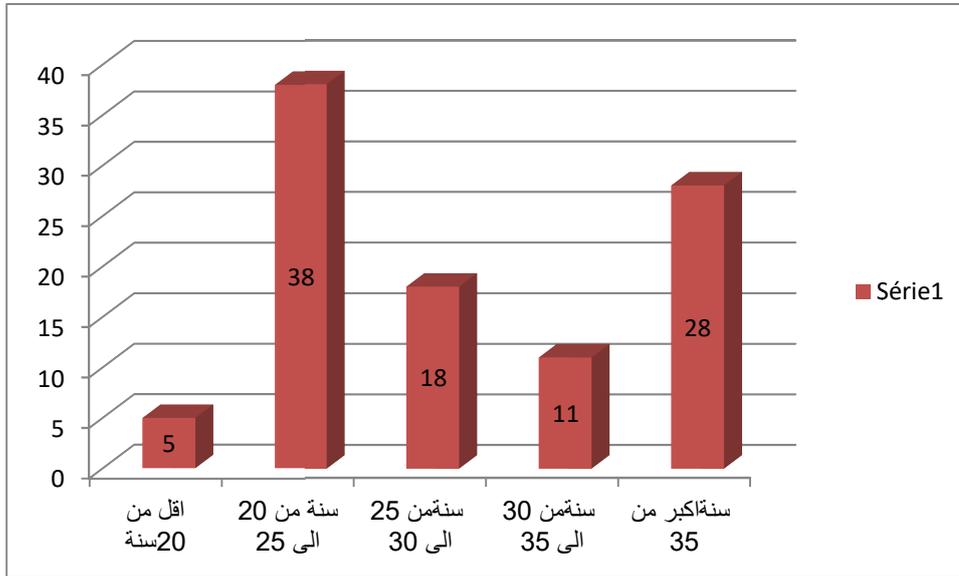
يبين كلا من الجدول (05) والشكل (05) التقارب بين نسبة الذكور والإناث الذين يمثلون أفراد العينة حيث يمثل الذكور نسبة 55 % أما الإناث يمثلون نسبة 45

وهذا يدل على عدم وجود الاختلاف بين الذكور والإناث في التردد على الخدمات التي يقدمها بريد الجزائر.

جدول رقم (06): يوضح توزيع أفراد العينة حسب العمر

العمر	التكرار	النسبة
اقل من 20 سنة	5	%5
من 20 إلى 25 سنة	38	%38
من 25 إلى 30 سنة	18	%18
من 30 إلى 35 سنة	11	%11
اكبر من 35 سنة	28	%28
المجموع	100	%100

الشكل رقم (07): يوضح توزيع أفراد العينة حسب السن



التعليق:

من خلال الجدول رقم (06) و الشكل رقم (06) الملاحظ أن عدد أفراد العينة الذين يمتازون لديهم سن بين 20 و 25 سنة يمثلون 38% من العينة و هي النسبة الأكبر من بين مختلف فئات الأعمار , ثم تليها الأفراد الذين سنهم يفوق 35 سنة يمثلون 28% و التي تعتبر ثاني أكبر نسبة أما الذين يتراوح سنهم بين 25 إلى 30 سنة يمثلون 18% , و نسبة الأفراد الذين يتراوح سنهم بين 30 سنة و 35 سنة و الذين لديهم سن اقل من 20 سنة يمثلون نسبة 11 % و 5 % على التوالي.

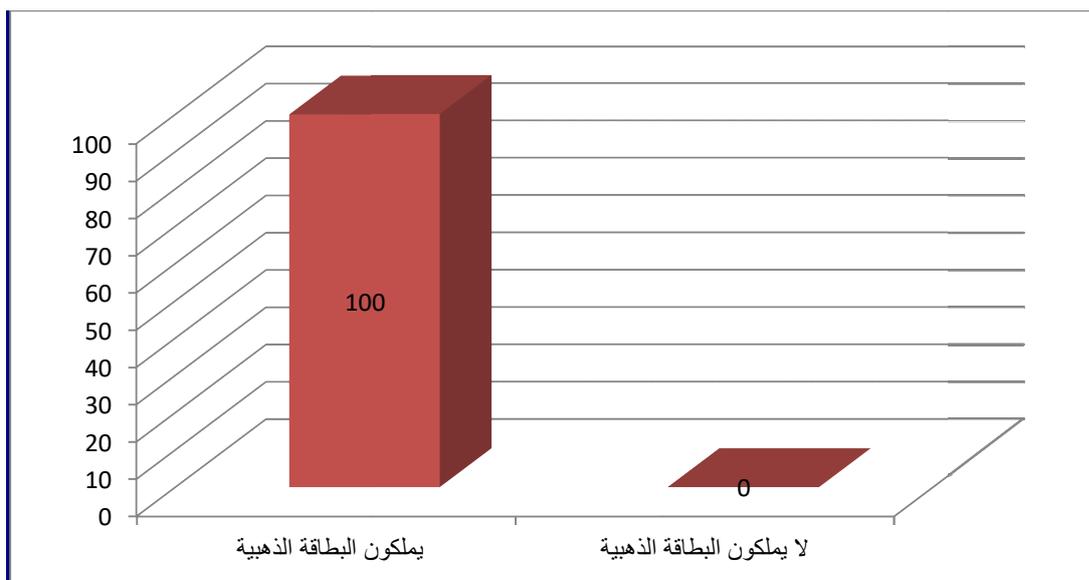
و منه تستنتج أن أغلبية المستجوبين لديهم سن مناسب يتيح لهم استخدام و الاشتراك في مختلف خدمات بريد الجزائر و هذا يدل على مصداقية و موضوعية الإجابات و يزيد من ثقة النتائج التي تم جمعها.

جدول رقم (07): يوضح توزيع أفراد العينة حسب امتلاك البطاقة الذهبية

النسبة	عدد المستجوبين	العبرة
%100	100	يملكون البطاقة الذهبية
%0	0	لا يملكون البطاقة الذهبية
%100	100	المجموع

من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات برنامج spss

الشكل رقم (08): يوضح توزيع افراد العينة حسب امتلاك البطاقة الذهبية



التعليق:

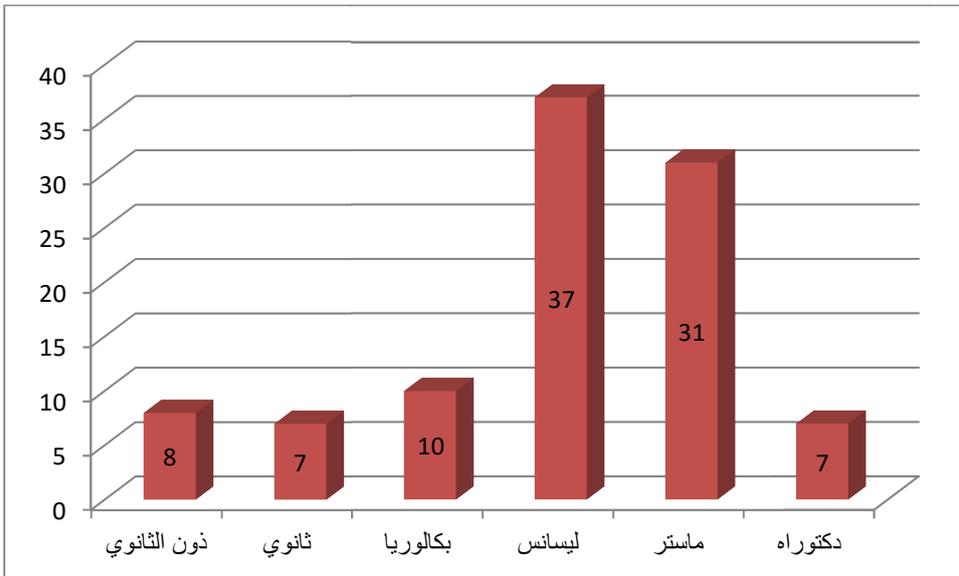
من خلال الجدول رقم (07) و الشكل رقم (07) نلاحظ أن جميع أفراد العينة الذي عددهم 100 مستجوب يملكون البطاقة الذهبية و هذا يدل على حسن اختيار عينة الدراسة كما أنه يدل على أن كل المستجوبين لديهم علاقة مع بريد الجزائر تتمثل في استخدام الخدمات المقدمة عن طريق البطاقة الذهبية.

جدول رقم (08): يوضح توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي

النسبة %	التكرار	المؤهل العلمي:
8%	8	دون الثانوي
7%	7	ثانوي
10%	10	بكالوريا
37%	37	ليسانس
31%	31	ماستر
7%	7	دكتوراه
100%	100	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج SPSS

الشكل رقم (09): يوضح توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي



المصدر من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات Excel

التعليق:

من الجدول رقم (08) و الشكل رقم (08) البياني رقم يلاحظ أن وحدات عينة الدراسة تحمل مختلف الدرجات العلمية دون ثانوي، ثانوي، ليسانس، ماستر، ماجستير، دكتوراه، كما أن ما نسبته 37% من العينة حاملين لشهادة ليسانس الذين يمثلون المرتبة الأولى من مجموع العينة، و ما نسبته 31% من العينة حاملين لشهادة الماستر التي جاءت في المرتبة الثانية، و 10% حاصلين على شهادة البكالوريا و 8% لديهم مستوى دون ثانوي و في المرتبة الأخيرة كل من الدكتوراه وذوي المستوى الثانوي بنسبة 7% وهذا يدل على اختلاف الدرجات العلمية للمستجوبين و كذلك أن مستوى التعليمي للعينة مستوى جيد من حيث الشهادات المتحصل عليها .

هذا يدل أن أغلب أفراد العينة يمكنهم الإجابة على أسئلة الاستبيان و هذا يعتبر مؤشرا جيدا من اجل اعتبار إجابات الأفراد منطقية و ذات مصداقية و يمكن الاعتماد عليها في التحليل، ويمكن القول أيضا أن الأفراد ذوي الدخل الضعيف إلى المتوسط الذين يمثلون الفئة الزبائن الأكبر في بريد الجزائر مقارنة بأصحاب الدخل المرتفع.

التحقق من صدق و ثبات الاستبيان:

نحاول فيما يلي دراسة ثبات الاستبيان بواسطة المعامل ألفا كرونباخ، وهذا المعامل عبارة عن نسبة تقيس قيمة أفراد العينة الذين يعيدون نفس الإجابات في حالة استجوابهم في نفس الظروف.

جدول رقم (09): معامل ألفا كرونباخ cronbach Alpha لقياس ثبات الاستبيان

المحور	عدد الفقرات	□

كرونباخ		
0,54	8	المحور الثاني واقع استعمال البطاقة الذهبية
0,81	15	المحور الثالث مساهمة بريد الجزائر في تسهيل الخدمات المالية
0,675	23	جميع المحاور

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss

التعليق:

الملاحظ من الجدول رقم (09) تبين أن قيمة معامل ألفا كرونباخ محاور الدراسة الأربعة تتراوح بين (0,54 و 0,81)، أما قيمة المعامل ألفا كرونباخ لجميع عبارات الاستبيان تساوي 0,675، حيث تعد نسبة ايجابية لقياس ثبات و صدق الاستبيان و منه تستنتج أن الاستبيان ذو مصداقية و صالح للدراسة و تحليلها و الوصول إلى النتائج.

اختبار التوزيع الطبيعي test of normalité:

من اجل معرفة خضوع البيانات للتوزيع الطبيعي تم الاعتماد على اختبار كولمجروف - سمرنوف Kolmogorov- Smirnov Test (K-S).

وتم اختبار الفرضيات التالية:

- الفرضية الصفرية H0: البيانات تتبع توزيع طبيعي.
- الفرضية البديلة H1: البيانات لا تتبع توزيع طبيعي.

الجدول رقم (10): يبين اختبار التوزيع الطبيعي test of normalité

مستوى المعنوية sig	القيمة الإحصائية	اختبار التوزيع الطبيعي Kolmogorov- Smirnov Test (K-S)
0,335	0,110	

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS

التعليق: يبين الجدول رقم (10) مستوى sig لكل المحاور حيث نلاحظ أن مستوى المعنوية sig 0,335 أكبر من 0,05، مما يعني رفض الفرضية البديلة و قبول الفرضية الصفرية، وبالتالي البيانات المتاحة تتبع توزيع طبيعي.

المطلب الثاني: اختبار فرضيات الدراسة

الفرع الأول: عرض إجابات المستجوبين حول كل محور

المحور الثاني: واقع استعمال البطاقة الذهبية

الجدول رقم (11): عرض إجابات المستجوبين حول المحور الأول

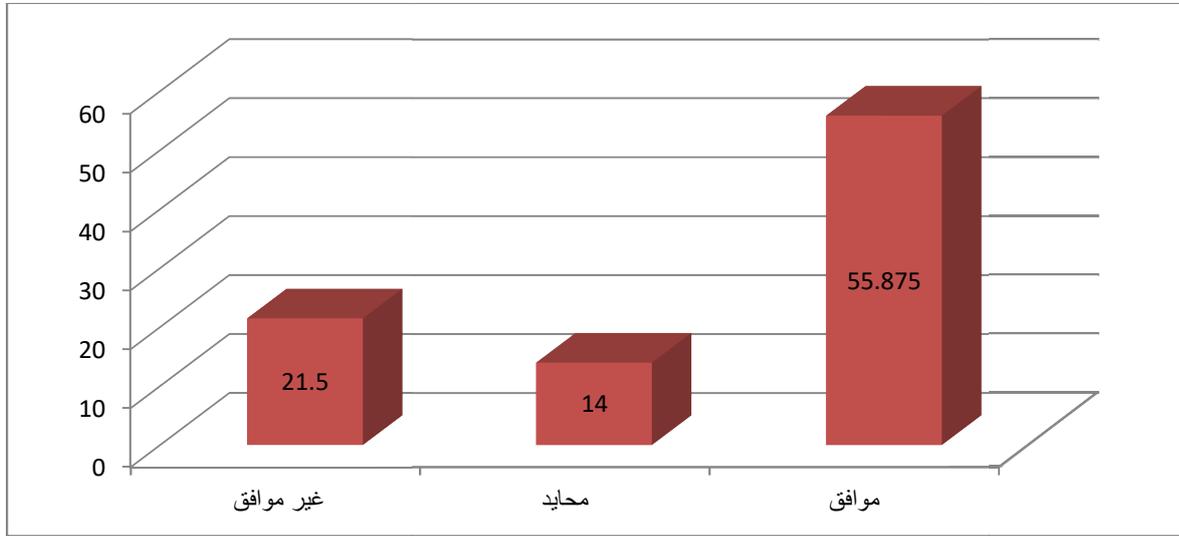
الرقم	البيان	غير موافق	محايد	موافق	
1	يسعى بريد الجزائر إلى جذب أكبر عدد من الزبائن و ذلك من خلال توفير وسائل الدفع الالكترونية البطاقة الذهبية نموذجا	التكرار	10	12	79
		النسبة	10	12	79
2	حققت البطاقة الذهبية تواجدا دائما بينك	التكرار	7	10	83

83	10	7	النسبة	و بين إدارة البريد	
72	14	14	التكرار	تعتمد على البطاقة الذهبية في شحن رصيد الهاتف من خلال الروابط الخاصة بكل شبكة djezzy, ooredoo, mobilis	3
72	14	14	النسبة		
31	20	49	التكرار	تعتمد على البطاقة الذهبية في دفع فواتير الانترنت	4
31	20	49	النسبة		
37	18	45	التكرار	تعتمد على البطاقة الذهبية في دفع فواتير الكهرباء و الماء	5
37	18	45	النسبة		
48	18	34	التكرار	تعتمد على الصراف الآلي الخارجي GAB في سحب الأموال أكثر من الاعتماد على الشيك التقليدي	6
48	18	34	النسبة		
4	16	10	التكرار	تعتمد على البطاقة الذهبية في الاطلاع على رصيد الحساب الجاري	7
4	16	10	النسبة		
93	4	3	التكرار	الخدمات المقدمة من البطاقة الذهبية أكثر ملائمة لتلبية احتياجاتك	8
93	4	3	النسبة		
55,875	14	21,5	التكرار	المحور الثاني: واقع استعمال البطاقة	-

55,875	14	21,5	النسبة	الذهبية
--------	----	------	--------	---------

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss

الشكل رقم (10): يوضح درجة الموافقة على المحور الأول:



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss

التعليق:

من خلال الجدول رقم رقم (11) و الشكل رقم (09) تبين أن من العينة 55,875 % كأت إجاباتهم بدرجة موافق على عبارات المحور الأول، المعنون ب واقع استعمال البطاقة الذهبية و تعد نسبة عالية جدا تعبر عن

الاستخدام للبطاقة الذهبية من طرف العينة وأن البطاقة الذهبية حققت تواصلًا دائمًا بين المستجوبين و بين إدارة البريد و كذلك الخدمات المقدمة من البطاقة الذهبية أكثر ملائمة لتلبية احتياجات أفراد العينة كما أن بريد الجزائر يسعى إلى جذب أكبر عدد من الزبائن و ذلك من خلال توفير وسائل الدفع الإلكتروني كالبطاقة الذهبية .

المحور الثاني: مساهمة بريد الجزائر في تسهيل الخدمات المالية.

الجدول رقم (12): يبين عرض إجابات المستجوبين حول المحور الثاني

الرقم	البيان	غير موافق	محايد	موافق
5	يوفر بريد الجزائر العدد TPE الكافي من أجهزة	50	21	29
		النسبة	21	29
6	تعتمد على أجهزة الدفع ' في تسديد TPE الإلكتروني ' فواتير الكهرباء، الماء و الانترنت	33	18	49
		النسبة	18	49
7	في حجز TPE تستخدم تذاكر الطيران و الفنادق....الخ	33	16	51
		النسبة	16	51
8	يوفر بريد الجزائر للزبائن العدد الكافي من الصرافات GAB الآلية الخارجية	60	29	11
		النسبة	29	11
9	تستخدم تطبيق بريدي موب الذي أطلقه بريد الجزائر في تحويل الأموال من حساب بريدي جاري لآخر بالاعتماد على البطاقة الذهبية	58	22	20
		النسبة	22	20

40	19	41	التكرار	تعتمد على البطاقة الذهبية في دفع ثمن المشتريات من خلال مسح رمز الاستجابة QR CODE السريع باستخدام تطبيق بريدي موب	10
40	19	41	النسبة		

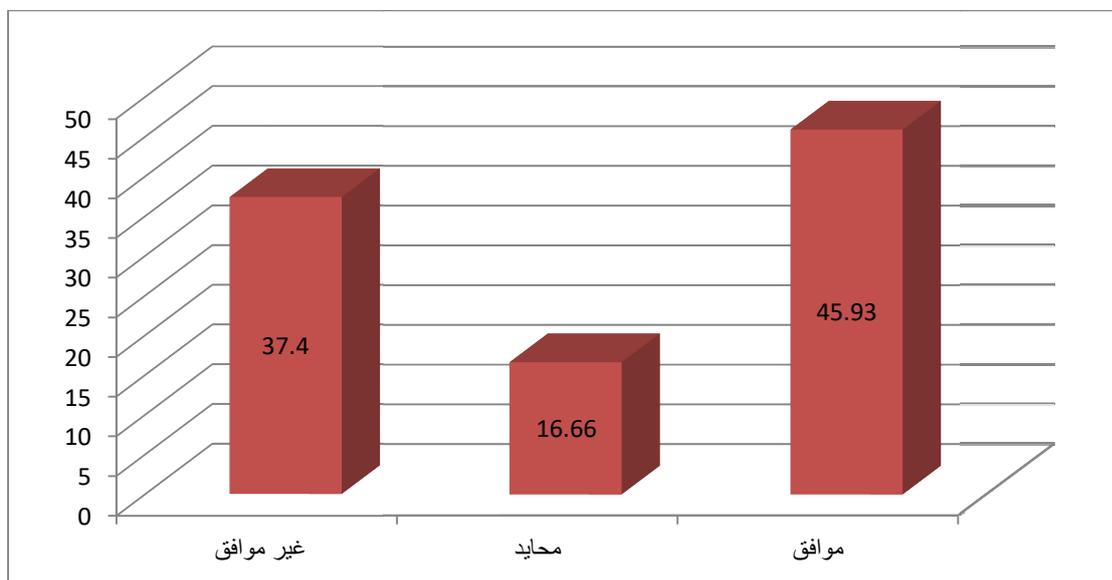
موافق	محايد	غير موافق	البيان		الرقم
49	18	33	التكرار	تقوم بأعمال التجارة الالكترونية كالدفع، الشراء، الحجز الالكتروني باستخدام المواقع على الانترنت من خلال إدخال الرقم السري للبطاقة الذهبية	11
49	18	33	النسبة		
88	8	4	التكرار	تستطيع سحب الأموال في أي وقت و أي مكان على مدار 24/24 ساعة باستخدام البطاقة الذهبية	12
88	8	4	النسبة		
81	8	11	التكرار	قمت بسحب أموالك من الصرافات الآلية الخاصة بالبنوك و هذه الميزة من شأنها تقليل الطوابير على الماكينات الخاصة بالبريد	13
81	8	11	النسبة		

85	10	5	التكرار	سمحت لك البطاقة الذهبية من سحب الأموال من الصرافات الآلية الخاصة بالبنوك مما أدى إلى تقليل الطوابير على الماكينات الخاصة بالبريد	14
85	10	5	النسبة		
86	8	6	التكرار	سمحت لك البطاقة الذهبية من تقليل التكاليف، الجهد و كذا السرعة في الانجاز	15
86	8	6	النسبة		
10	11	79	التكرار	تمتاز القنوات التي تقدم الخدمات بالبطاقة الذهبية للزبائن بالنظام و سهولة الاستخدام	16
10	11	79	النسبة		
29	32	39	التكرار	قلة المعاملات الالكترونية كالشراء عبر الانترنت يعود على عدم ثقتك في البطاقة الذهبية و تخوفك من الخطأ	17
29	32	39	النسبة		
43	22	35	التكرار	قلة المعاملات الالكترونية يعود على جهلك حول كيفية الشراء باستخدام البطاقة الذهبية	18
43	22	35	النسبة		
18	8	74	التكرار	يقدم بريد الجزائر للزبائن	19

18	8	74	النسبة	خدمات معلوماتية و رسائل توجيه حول استغلال الأمثل للبطاقة الذهبية	
45, 93	16, 66	37,4	التكرار		—
45, 93	16, 66	37,4	النسبة		

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss

الشكل رقم (11): يوضح درجة الموافقة على المحور الثاني:



المصدر من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات Excel

التعليق:

من خلال الجدول رقم (12) والشكل رقم (10) تبين أن من العينة 45,93 % كانت إجاباتهم بدرجة موافق، ونسبة 37.4 % كانت إجاباتهم بدرجة غير موافق المعنون ب مساهمة بريد الجزائر في تسهيل الخدمات المالية , وهذا التقارب نفسه من خلال فقرات الاستبانة, حيث كانت الفقرات 7,11,12,13,14,15,16,17,18,18 تمتلك إجابة موافق بنسبة كبيرة, والفقرات 5,6,8,9,19 تضمنت إجابة غير موافق بدرجة أكبر, وهذا لا يرجع أساسا إلى دور وسائل الدفع في تسهيل الخدمات المالية وإنما يعود إلى النقص المسجل إما في أجهزة مثل (tpe gab) أو لعدم الترويج الكافي لتطبيقات الدفع مثل تطبيق بريدي موب, ويظهر هذا التضارب جليا في الفقرة رقم 10 التي تنص " الاعتماد على بطاقة الذهبية في دفع ثمن المشتريات من خلال مسح رمز الاستجابة السريع كود بار باستخدام تطبيق بريدي موب " , حيث موافق كانت 40 و غير موافق 41, مما أشرنا سابقا أن هذا التضارب يرجع بدرجة الأولى إلى فارق المعرفة بالتطبيق بين المستجوبين.

الفرع الثاني: الصدق البنائي لمحاو الاستبيان

لتحديد صدق وثبات العبارات تم الاعتماد على معامل الارتباط "بيرسون" يوضح الجدول التالي مختلف قيم معامل الارتباط "بيرسون" بين كل جزء من أجزاء المحاور والعبارات المكونة له.

الجدول رقم (13): معاملات الارتباط بين عبارات المحور الأول: واقع استعمال البطاقة الذهبية

الرقم	البيان	معامل الارتباط بيرسون
1	يسعى بريد الجزائر إلى جذب أكبر عدد من الزبائن و ذلك من خلال توفير وسائل الدفع الالكتروني البطاقة الذهبية نموذجا	0,295

0,479	حققت البطاقة الذهبية توصالا دائما بينك و بين إدارة البريد	2
0,290	تعتمد على البطاقة الذهبية في شحن رصيد الهاتف من خلال الروابط الخاصة بكل شبكة djezzy, ooredoo, mobilis	3
0,633	تعتمد على البطاقة الذهبية في دفع فواتير الانترنت	4
0,740	تعتمد على البطاقة الذهبية في دفع فواتير الكهرباء و الماء	5
0,639	تعتمد على الصراف الآلي الخارجي GAB في سحب الأموال أكثر من الاعتماد على الشيك التقليدي	6
0,432	تعتمد على البطاقة الذهبية في الاطلاع على رصيد الحساب الجاري	7
0,353	الخدمات المقدمة من البطاقة الذهبية أكثر ملائمة لتلبية احتياجاتك	8

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss

التعليق:

ومن خلال نتائج الجدول رقم (13) تبين لنا أن هناك علاقة ارتباطيه قوية بين العبارات والمحور الأول المكون لها حيث أن الحد الأدنى لمعاملات الارتباط بيرسون كأن 0,290 و اعلي حد للمعامل 0,740.

الجدول رقم (14): معاملات الارتباط بين عبارات المحور الثاني: مساهمة بريد الجزائر في تسهيل

الخدمات المالية

الرقم	البيان	معامل الارتباط بيرسون
5	يوفر بريد الجزائر العدد الكافي من أجهزة TPE	0,69
6	تعتمد على أجهزة الدفع الالكتروني 'TPE' في تسديد فواتير الكهرباء، الماء و الأنترنت	0,134
7	تستخدم TPE في حجز تذاكر الطيران و الفنادق.... الخ	0,190
8	يوفر بريد الجزائر للزبائن العدد الكافي من الصرافات الآلية الخارجية GAB	0,104
9	تستخدم تطبيق بريدي موب الذي أطلقه بريد الجزائر في تحويل الأموال من حساب بريدي جاري الأخر بالاعتماد على البطاقة الذهبية	0,266
10	تعتمد على البطاقة الذهبية في دفع ثمن المشتريات من خلال مسح رمز الاستجابة السريع QR CODE باستخدام تطبيق بريدي موب	0,366

الرقم	البيان	معامل الارتباط بيرسون
11	تقوم بأعمال التجارة الالكترونية كالدفع، الشراء، الحجز الالكتروني باستخدام المواقع على الانترنت من خلال إدخال الرقم السري للبطاقة الذهبية	0,338
12	تستطيع سحب الأموال في أي وقت و أي مكان على مدار 24/24 سا باستخدام البطاقة الذهبية	0,263

0,580	قمت بسحب أموالك من الصرافات الآليات الخاصة بالبنوك و هذه الميزة من شأنها تقليل الطوابير على الماكينات الخاصة بالبريد	13
0,603	سمحت لك البطاقة الذهبية من سحب الأموال من الصرافات الآلية الخاصة بالبنوك مما أدى إلى تقليل الطوابير على الماكينات الخاصة بالبريد	14
0,580	سمحت لك البطاقة الذهبية من تقليل التكاليف، الجهد و كذا السرعة في الانجاز	15
0,428	تمتاز القنوات التي تقدم الخدمات بالبطاقة الذهبية للزبائن بالنظام وسهولة الاستخدام	16
0,230	قلة المعاملات الالكترونية كالشراء عبر الانترنت يعود على عدم ثقتك في البطاقة الذهبية وتخوفك من الخطأ	17
0,235	قلة المعاملات الالكترونية يعود على جهلك حول كيفية الشراء باستخدام البطاقة الذهبية	18
0,074	يقدم بريد الجزائر للزبائن خدمات معلوماتية ورسائل توجيه حول استغلال الأمثل للبطاقة الذهبية	19

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss

التعليق:

ومن خلال نتائج الجدول رقم (14) تبين لنا أن هناك علاقة ارتباطية طردية قوية بين عبارات المحور الأول،

حيث أن كأن الحد الأدنى لمعاملات الارتباط بيرسون 0,069 وأعلى حد للمعامل 0,603.

الفرع الثالث: اختبار فرضيات الدراسة

اختبار الفرضية الأولى:

- الفرضية الصفرية H_0 : لا يتم الاعتماد على وسائل الدفع الالكتروني (البطاقة الذهبية) بشكل كبير
 - الفرضية البديلة H_1 : يتم الاعتماد على وسائل الدفع الالكتروني (البطاقة الذهبية) بشكل كبير
- تتجسد الفرضية الأولى يتم الاعتماد على وسائل الدفع الالكتروني (البطاقة الذهبية) بشكل كبير. في المحور الثاني المكون من ثمانية عبارات, حيث قمنا باختبار الفرضيات عن طريق اختبار t test للعينة الواحدة و للتأكد أيضا ثم الاعتماد على المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية و عرض نتائجها في الجدول التالي:

الجدول رقم (15): يوضح نتائج اختبار Test-T الأحادي العينة لإجابات المستجوبين حول الفرضية

الأولى يتم الاعتماد على وسائل الدفع الالكتروني (البطاقة الذهبية) بشكل كبير

القرار الخاص بالفرضية		مستوى الدلالة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	عبارات المحور الأول
H1	H0	Sig			
مقبولة	مرفوضة	0.00	0,65	2,90	يسعى بريد الجزائر إلى جذب أكبر عدد من الزبائن و ذلك من خلال توفير وسائل الدفع الالكتروني البطاقة الذهبية نموذجا
مقبولة	مرفوضة	0.00	0,571	2,64	حققت البطاقة الذهبية تواجدا دائما بينك و بين إدارة البريد
مقبولة	مرفوضة	0.00	0,89	2,14	تعتمد على البطاقة الذهبية في شحن رصيد الهاتف من خلال الروابط الخاصة بكل شبكة djezzy, ooredoo, mobilis
مقبولة	مرفوضة	0.00	0,90	1,92	تعتمد على البطاقة الذهبية في دفع فواتير الانترنت
مقبولة	مرفوضة	0,00	0,88	1,82	تعتمد على البطاقة الذهبية في دفع فواتير الكهرباء و الماء

مقبولة	مرفوضة	0,00	0,727	2,58	تعتمد على الصراف الآلي الخارجي GAB في سحب الأموال أكثر من الاعتماد على الشيك التقليدي
مقبولة	مرفوضة	0,00	0,571	2,76	تعتمد على البطاقة الذهبية في الاطلاع على رصيد الحساب الجاري
مقبولة	مرفوضة	0,00	0,64	2,68	الخدمات المقدمة من البطاقة الذهبية أكثر ملائمة لتلبية احتياجاتك
مقبولة	مرفوضة	0,00	0,71	2,43	واقع استعمال البطاقة الذهبية

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss

التعليق:

من خلال الجدول رقم (15) المعتمد على مخرجات برنامج spss نلاحظ أن المتوسط الحسابي الكلي للمحور الأول انعكاس واقع استعمال البطاقة الذهبية بلغ 2,43 بانحراف معياري 0,71 , و هذا يدل على الموافقة الكلية لعبارات المحور الأول من طرف المستجوبين كما أن قيمة الدلالة sig تساوي 0,00 , و منه نقبل الفرضية H1 التي تفيد بأنه يتم الاعتماد على وسائل الدفع الالكتروني (البطاقة الذهبية) بشكل كبير .

ومن خلال تحليل كل المتوسطات الحسابية للعبارات المكونة لهذه الفرضية حيث تبين أن ترتيب العبارات كأن كالتالي:

العبرة الأولى: الخدمات يسعى بريد الجزائر إلى جذب أكبر عدد من الزبائن و ذلك من خلال توفير وسائل الدفع الالكتروني البطاقة الذهبية نموذجا حصلت على أعلى درجة الموافقة حيث أن المتوسط الحسابي بلغ 2,90 و بانحراف معياري يساوي 0,71 , مما يدل على ارتفاع طفيف في تشتت إجابات عينة الدراسة

ومستوى دلالتها sig تساوي 0,00 التي هي الأقل من قيمة α و منه نقبل الفرضية H1 أن يسعى بريد الجزائر إلى جذب اكبر عدد من الزبائن.

العبارة السابعة: تعتمد على البطاقة الذهبية في الاطلاع على رصيد الحساب الجاري جاءت في المرتبة الثانية حيث بلغت درجة الموافقة 2,76 بانحراف معياري ب 0,57, مما يدل على انخفاض تشتت إجابات عينة الدراسة ومستوى دلالتها sig تساوي 0,00 التي هي الأقل من قيمة α ومنه نقبل الفرضية H1 التي تفيد أن تعتمد على البطاقة الذهبية في الاطلاع على رصيد الحساب الجاري.

العبارة الثامنة: الخدمات المقدمة من البطاقة الذهبية أكثر ملائمة لتلبية احتياجاتك. جاءت في المرتبة الثالثة من حيث درجة الموافقة حيث أن المتوسط الحسابي بلغ 2.68 وانحراف معياري ب 0,64 مما يدل على انخفاض تشتت إجابات عينة الدراسة كما أن مستوى دلالتها sig تساوي 0,00 التي هي الأقل من قيمة α ومنه نقبل الفرضية H1 التي تؤكد أن الخدمات المقدمة من البطاقة الذهبية أكثر ملائمة لتلبية احتياجاتك.

العبارة الثانية: حققت البطاقة الذهبية تواجدا دائما بينك و بين إدارة البريد, جاءت بنسبة موافقة بلغت 2,64 و انحراف معياري ب 0,65 مما يدل على انخفاض تشتت إجابات عينة الدراسة كما ومستوى دلالتها sig تساوي 0,00 التي هي الأقل من قيمة α و منه نقبل الفرضية H1 التي تؤكد أن حققت البطاقة الذهبية تواجدا دائما بينك و بين إدارة البريد.

العبارة السادسة: تعتمد على الصراف الآلي الخارجي GAB في سحب الأموال أكثر من الاعتماد على الشيك التقليدي. جاءت في المرتبة الثالثة من حيث درجة الموافقة حيث أن المتوسط الحسابي بلغ 2.58 وانحراف معياري ب 0,72 مما يدل على انخفاض تشتت إجابات عينة الدراسة كما أن مستوى دلالتها sig تساوي

0,00 التي هي الأقل من قيمة α و منه نقبل الفرضية H1 التي تأكد أنه تعتمد على الصراف الآلي الخارجي GAB في سحب الأموال أكثر من الاعتماد على الشيك التقليدي.

العبارة الثالثة: تعتمد على البطاقة الذهبية في شحن رصيد الهاتف من خلال الروابط الخاصة بكل شبكة djezzy, ooredoo, mobilis. جاءت في المرتبة الثالثة من حيث درجة الموافقة حيث أن المتوسط الحسابي بلغ 2,14 وانحراف معياري ب 0,89 مما يدل على انخفاض تشتت إجابات عينة الدراسة كما أن ومستوى دلالتها sig تساوي 0,00 التي هي الأقل من قيمة α و منه نقبل الفرضية H1 التي تأكد أنه تعتمد على البطاقة الذهبية في شحن رصيد الهاتف من خلال الروابط الخاصة بكل شبكة djezzy, ooredoo, mobilis.

العبارة الرابعة: تعتمد على البطاقة الذهبية في دفع فواتير الانترنت. جاءت في المرتبة الثالثة من حيث درجة الموافقة حيث أن المتوسط الحسابي بلغ 1,82 و انحراف معياري ب 0,82 مما يدل على انخفاض تشتت إجابات عينة الدراسة كما أن ومستوى دلالتها sig تساوي 0,00 التي هي الأقل من قيمة α و منه نقبل الفرضية H1 التي تأكد أنه تعتمد على البطاقة الذهبية في دفع فواتير الانترنت.

العبارة الخامسة: تعتمد على البطاقة الذهبية في دفع فواتير الكهرباء والماء. جاءت في المرتبة الثالثة من حيث درجة الموافقة حيث أن المتوسط الحسابي بلغ 1,92 و انحراف معياري ب 0,92 مما يدل على انخفاض تشتت إجابات عينة الدراسة كما أن ومستوى دلالتها sig تساوي 0,00 التي هي الأقل من قيمة α و منه نقبل الفرضية H1 التي تأكد أنه تعتمد على البطاقة الذهبية في دفع فواتير الكهرباء والماء.

من خلال قراءة و تحليل النتائج السابقة نقبل صحة الفرضية الأولى التي تقول يتم الاعتماد على وسائل الدفع الالكتروني (البطاقة الذهبية) بشكل كبير.

اختبار الفرضية الثانية:

- الفرضية الصفرية H0 : لا يساهم بريد الجزائر في تسهيل الخدمات المالية من خلال توفير عدة أجهزة و أنظمة مثل GAP، TPE و بريدي موب...

- الفرضية البديلة H1 : يساهم بريد الجزائر في تسهيل الخدمات المالية من خلال توفير عدة أجهزة و أنظمة مثل GAP، TPE و بريدي موب...

تتجسد الفرضية الثانية: يساهم بريد الجزائر في تسهيل الخدمات المالية من خلال توفير عدة أجهزة و أنظمة مثل GAP، TPE و بريدي موب. في عبارات من المحور الثاني المكون من خمسة عشر عبارة و بالتحديد العبارات الستة.

الأولى حيث قمنا باختبار الفرضيات عن طريق اختبار t test للعينة الواحدة و للتأكد أيضا ثم الاعتماد على المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وعرض نتائجها في الجدول التالي:

الجدول رقم (16): يوضح نتائج اختبار Test-T الأحادي العينة لإجابات المستجوبين حول الفرضية

الثانية: يساهم بريد الجزائر في تسهيل الخدمات المالية من خلال توفير عدة أجهزة و أنظمة مثل

GAP، TPE و بريدي موب.

القرار الخاص بالفرضية		مستوى	الانحراف	المتوسط	عبارات المحور الأول
H1	H0	الدلالة	المعياري	الحسابي	
		Sig			
مقبولة	مرفوضة	0,00	0,801	1,99	يوفر بريد الجزائر العدد الكافي من أجهزة TPE
مرفوضة	مقبولة	0,13	0,903	1,62	تعتمد على أجهزة الدفع الالكتروني 'TPE' في تسديد فواتير الكهرباء، الماء والانترنت
مرفوضة	مقبولة	0,88	0,689	1,51	تستخدم TPE في حجز تذاكر الطيران و الفنادق.... الخ

مقبولة	مرفوضة	0,00	0,903	2,18	يوفر بريد الجزائر للزبائن العدد الكافي من الصرافات الآلية الخارجية GAB
مقبولة	مرفوضة	0,00	0,89	2,16	تستخدم تطبيق بريدي موب الذي أطلقه بريد الجزائر في تحويل الأموال من حساب بريدي جاري لآخر بالاعتماد على البطاقة الذهبية
مقبولة	مرفوضة	0,001	0,68	1,79	تعتمد على البطاقة الذهبية في دفع ثمن المشتريات من خلال مسح رمز الاستجابة السريع QR CODE باستخدام تطبيق بريدي موب
مقبولة	مرفوضة	0,00	0,83	1,89	يساهم بريد الجزائر في تسهيل الخدمات المالية من خلال توفير عدة أجهزة و أنظمة مثل GAP، TPE، و بريدي موب

التعليق:

من خلال الجدول رقم(16) المعتمد على مخرجات برنامج spss نلاحظ أن المتوسط الحسابي الكلي للمحور الأول يساهم بريد الجزائر في تسهيل الخدمات المالية من خلال توفير عدة أجهزة وأنظمة مثل GAP، TPE و بريدي موب بلغ 1,89 بانحراف معياري 0,83، وهذا يدل على الموافقة الكلية لعبارات المحور الأول من طرف المستجوبين كما أن قيمة الدلالة sig تساوي 0,00، ومنه نقبل الفرضية H1، إلا أنه تم نفي العبارتين "تستخدم TPE في حجز تذاكر الطيران و الفنادق....الخ" وتعتمد على أجهزة الدفع الالكتروني 'TPE' في تسديد فواتير الكهرباء، الماء و الانترنت"

ومن خلال تحليل كل المتوسطات الحسابية للعبارات المكونة لهذه الفرضية حيث تبين أن ترتيب العبارات

كالتالي:

العبارة الرابعة: يوفر بريد الجزائر للزبائن العدد الكافي من الصرافات الآلية الخارجية GAB جاءت في المرتبة الأولى من حيث درجة الموافقة حيث بلغت درجة الموافقة 2,18 بانحراف معياري ب 0,89, مما يدل على انخفاض تشتت إجابات عينة الدراسة ومستوى دلالتها sig تساوي 0,00 التي هي الأقل من قيمة α ومنه نقبل الفرضية H1 التي تفيد أن يوفر بريد الجزائر للزبائن العدد الكافي من الصرافات الآلية الخارجية GAB.

العبارة الخامسة: تستخدم تطبيق بريدي موب الذي أطلقه بريد الجزائر في تحويل الأموال من حساب بريدي جاري لآخر بالاعتماد على البطاقة الذهبية. جاءت في المرتبة الثالثة من حيث درجة الموافقة حيث أن المتوسط الحسابي بلغ 2,16 وانحراف معياري ب 0,89 مما يدل على انخفاض تشتت إجابات عينة الدراسة كما أن مستوى دلالتها sig تساوي 0,00 التي هي الأقل من قيمة α و منه نقبل الفرضية H1 التي تؤكد أنه تستخدم تطبيق بريدي موب الذي أطلقه بريد الجزائر في تحويل الأموال من حساب بريدي جاري لآخر بالاعتماد على البطاقة الذهبية.

العبارة الأولى: يوفر بريد الجزائر العدد الكافي من أجهزة TPE, جاءت بنسبة موافقة بلغت 1,99 و انحراف معياري ب 0,90 مما يدل على ارتفاع تشتت إجابات عينة الدراسة كما ومستوى دلالتها sig تساوي 0,00 التي هي الأقل من قيمة α و منه نقبل الفرضية H1 التي تؤكد أن يوفر بريد الجزائر العدد الكافي من أجهزة TPE.

العبارة السادسة: تعتمد على البطاقة الذهبية في دفع ثمن المشتريات من خلال مسح رمز الاستجابة السريع QR CODE باستخدام تطبيق بريدي موب. جاءت في المرتبة الرابعة من حيث درجة الموافقة منخفضة حيث أن المتوسط الحسابي بلغ 1,79 وانحراف معياري ب 0,86 مما يدل على انخفاض تشتت إجابات عينة الدراسة كما أن مستوى دلالتها sig تساوي 0,001 التي هي اقل من قيمة α و منه نقبل الفرضية H1 التي تؤكد

أنه تعتمد على البطاقة الذهبية في دفع ثمن المشتريات من خلال مسح رمز الاستجابة السريع QR CODE باستخدام تطبيق بريدي موب .

العبارة الثانية: تعتمد على أجهزة الدفع الالكتروني 'TPE' في تسديد فواتير الكهرباء، الماء و الإنترنت. جاءت في المرتبة الرابعة من حيث درجة الموافقة منخفضة حيث أن المتوسط الحسابي بلغ 1,62 و انحراف معياري ب 0,80 مما يدل على انخفاض تشتت إجابات عينة الدراسة كما أن ومستوى دلالتها sig تساوي 0,137 التي هي اكبر من قيمة α و منه نقبل الفرضية H_0 التي تؤكد أنه لا تعتمد على أجهزة الدفع الالكتروني 'TPE' في تسديد فواتير الكهرباء، الماء والانترنت.

العبارة الثالثة: تستخدم TPE في حجز تذاكر الطيران والفنادق.... الخ. جاءت في المرتبة الثالثة من حيث درجة الموافقة حيث أن المتوسط الحسابي بلغ 1,51 وانحراف معياري ب 0,68 مما يدل على انخفاض تشتت إجابات عينة الدراسة كما أن ومستوى دلالتها sig تساوي 0,885 التي هي اكبر من قيمة α و منه نقبل الفرضية H_0 التي تؤكد أنه لا تستخدم TPE في حجز تذاكر الطيران و الفنادق.... الخ

من خلال قراءة و تحليل النتائج السابقة نقبل صحة الفرضية الأولى التي تقول ساهم بريد الجزائر في تسهيل الخدمات المالية من خلال توفير عدة أجهزة و أنظمة مثل GAP، TPE و بريدي موب...

اختبار الفرضية الثالثة:

- الفرضية الصفرية H_0 : لا تساهم البطاقة الذهبية في تسهيل الخدمات المالية بشكل كبير

- الفرضية البديلة H_1 : ساهمت البطاقة الذهبية في تسهيل الخدمات المالية بشكل كبير

تتجسد الفرضية الثالثة: ساهمت البطاقة الذهبية في تسهيل الخدمات المالية بشكل كبير. في عبارات من المحور الثاني المكون من خمسة عشر عبارة و بالتحديد العبارات التسعة الأخيرة حيث قمنا باختبار الفرضيات عن

طريق اختبار t test للعينة الواحدة و للتأكد أيضا ثم الاعتماد على المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية وعرض نتائجها في الجدول التالي:

الجدول رقم (17): يوضح نتائج اختبار T-Test الأحادي العينة لإجابات المستجوبين حول الفرضية

الثانية: ساهمت البطاقة الذهبية في تسهيل الخدمات المالية بشكل كبير

القرار الخاص بالفرضية		مستوى الدلالة Sig	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	عبارات المحور الثاني
H1	H0				
مقبولة	مرفوضة	0.00	0,907	1,84	تقوم بأعمال التجارة الالكترونية كالدفع، الشراء، الحجز الالكتروني باستخدام المواقع على الانترنت من خلال إدخال الرقم السري للبطاقة الذهبية
مقبولة	مرفوضة	0.00	0,465	2,84	تستطيع سحب الأموال في أي وقت و أي مكان على مدار 24/24 ساعة باستخدام البطاقة الذهبية
مقبولة	مرفوضة	0.00	0,659	2,70	قمت بسحب أموالك من الصرافات الآلية الخاصة بالبنوك و هذه الميزة من شأنها تقليل الطوابير على الماكينات الخاصة بالبريد
مقبولة	مرفوضة	0.00	0,512	2,80	سمحت لك البطاقة الذهبية من سحب الأموال من الصرافات الآلية الخاصة بالبنوك مما أدى إلى تقليل الطوابير على الماكينات الخاصة بالبريد
مقبولة	مرفوضة	0,00	0,532	2,80	سمحت لك البطاقة الذهبية من تقليل التكاليف، الجهد و كذا السرعة في الانجاز
مقبولة	مرفوضة	0.00	0,647	1,31	تمتاز القنوات التي تقدم الخدمات بالبطاقة الذهبية للزبائن بالنظام و سهولة الاستخدام
مقبولة	مرفوضة	0.00	0,823	1,90	قلة المعاملات الالكترونية كالشراء عبر الإنترنت يعود على عدم ثقتك في البطاقة الذهبية و تخوفك من الخطأ

مقبولة	مرفوضة	0,00	0,884	2,08	قلة المعاملات الالكترونية يعود على جهلك حول كيفية الشراء باستخدام البطاقة الذهبية
مقبولة	مرفوضة	0,445	0,783	1,44	يقدم بريد الجزائر للزبائن خدمات معلوماتية و رسائل توجيه حول استغلال الأمثل للبطاقة الذهبية
مقبولة	مرفوضة	0,00	0,690	2,19	ساهمت البطاقة الذهبية في تسهيل الخدمات المالية بشكل كبير

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss

التعليق:

من خلال الجدول رقم (17) نلاحظ أن المتوسط الحسابي الكلي للمحور الثاني ساهمت البطاقة الذهبية في تسهيل الخدمات المالية بشكل كبير بلغ 2,19, وهي فوق المتوسط وبانحراف معياري 0,690, مما يدل على انخفاض تشتت إجابات عينة الدراسة و مما سبق يتبين هذا يدل على الموافقة الكلية لعبارات المحور الثاني من طرف المستجوبين كما أن قيمة الدلالة sig تساوي 0,00, ومنه نقبل الفرضية H1 ومن خلال تحليل كل المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للعبارات المكونة لهذه الفرضية حيث تبين أن ترتيب العبارات كان كالتالي:

العبارة الثامنة: تستطيع سحب الأموال في أي وقت وأي مكان على مدار 24/سا/24 باستخدام البطاقة الذهبية. جاءت في المرتبة الأولى من حيث درجة الموافقة حيث أن المتوسط الحسابي بلغ 2,84 وانحراف معياري ب 0,46 مما يدل على انخفاض تشتت إجابات عينة الدراسة كما أن مستوى دلالتها sig تساوي 0,00 التي هي اقل من قيمة α و منه نقبل الفرضية H1 التي تؤكد أنه تستطيع سحب الأموال في أي وقت و أي مكان على مدار 24/سا/24 باستخدام البطاقة الذهبية.

العبارتان العاشرة و الحادية عشر: سمحت لك البطاقة الذهبية من سحب الأموال من الصرافات الآلية الخاصة بالبنوك مما أدى إلى تقليل الطوابير على الماكينات الخاصة بالبريد وسمحت لك البطاقة الذهبية من تقليل التكاليف، الجهد و كذا السرعة في الانجاز. جاءت في المرتبة الثانية و الثالثة من حيث درجة الموافقة حيث أن المتوسط الحسابي بلغ 2,80 و انحراف معياري ب 0,521 و 0,512 على التوالي مما يدل على انخفاض تشتت إجابات عينة الدراسة كما أن ومستوى دلالتها sig تساوي 0,00 التي هي اقل من قيمة α و منه نقبل الفرضية H1 التي تفيد سمحت لك البطاقة الذهبية من سحب الأموال من الصرافات الآلية الخاصة بالبنوك مما أدى إلى تقليل الطوابير على الماكينات الخاصة بالبريد وكذلك سمحت لك البطاقة الذهبية من تقليل التكاليف، الجهد و كذا السرعة في الانجاز.

العبارة التاسعة: قمت بسحب أموالك من الصرافات الآلية الخاصة بالبنوك و هذه الميزة من شأنها تقليل الطوابير على الماكينات الخاصة بالبريد. جاءت في المرتبة الرابعة من حيث درجة الموافقة حيث أن المتوسط الحسابي بلغ 2,70 وانحراف معياري ب 0,65 مما يدل على انخفاض تشتت إجابات عينة الدراسة كما أن ومستوى دلالتها sig تساوي 0,00 التي هي اقل من قيمة α و منه نقبل الفرضية H1 قمت بسحب أموالك من الصرافات الآلية الخاصة بالبنوك و هذه الميزة من شأنها تقليل الطوابير على الماكينات الخاصة بالبريد.

العبارة الرابعة عشر: قلة المعاملات الالكترونية يعود على جهلك حول كيفية الشراء باستخدام البطاقة الذهبية. جاءت في المرتبة الخامسة من حيث درجة الموافقة حيث أن المتوسط الحسابي بلغ 2,08 وانحراف معياري ب 0,88 مما يدل على انخفاض تشتت إجابات عينة الدراسة كما أن ومستوى دلالتها sig تساوي 0,00 التي هي اقل من قيمة α و منه نقبل الفرضية H1 قلة المعاملات الالكترونية يعود على جهلك حول كيفية الشراء باستخدام البطاقة الذهبية.

العبارة الثالثة عشر: قلة المعاملات الالكترونية كالشراء عبر الانترنت يعود على عدم ثقتك في البطاقة الذهبية و تخوفك من الخطأ. جاءت في المرتبة السادسة من حيث درجة الموافقة حيث أن المتوسط الحسابي بلغ 1,90 وانحراف معياري ب 0,82 مما يدل على انخفاض تشتت إجابات عينة الدراسة كما أن ومستوى دلالتها sig تساوي 0,00 التي هي اقل من قيمة α و منه نقبل الفرضية H1 قلة المعاملات الالكترونية كالشراء عبر الانترنت يعود على عدم ثقتك في البطاقة الذهبية و تخوفك من الخطأ.

العبارة السابعة: تقوم بأعمال التجارة الالكترونية كالدفع، الشراء، الحجز الالكتروني باستخدام المواقع على الانترنت من خلال إدخال الرقم السري للبطاقة الذهبية. جاءت في المرتبة السابعة من حيث درجة الموافقة حيث أن المتوسط الحسابي بلغ 1,84 وانحراف معياري ب 0,9 مما يدل على انخفاض تشتت إجابات عينة الدراسة كما أن ومستوى دلالتها sig تساوي 0,00 التي هي اقل من قيمة α و منه نقبل الفرضية H1 تقوم بأعمال التجارة الالكترونية كالدفع، الشراء، الحجز الالكتروني باستخدام المواقع على الإنترنت من خلال إدخال الرقم السري للبطاقة الذهبية.

العبارة الخامسة عشر: يقدم بريد الجزائر للزبائن خدمات معلوماتية ورسائل توجيه حول استغلال الأمثل للبطاقة الذهبية. جاءت في المرتبة الثامنة من حيث درجة الموافقة حيث أن المتوسط الحسابي بلغ 1,41 و انحراف معياري ب 0,78 مما يدل على انخفاض تشتت إجابات عينة الدراسة كما أن ومستوى دلالتها sig تساوي 0,445 التي هي اكبر من قيمة α و منه نقبل الفرضية H0 لا يقدم بريد الجزائر للزبائن خدمات معلوماتية و رسائل توجيه حول استغلال الأمثل للبطاقة الذهبية.

العبارة الثانية عشر: تمتاز القنوات التي تقدم الخدمات بالبطاقة الذهبية للزبائن بالنظام وسهولة الاستخدام. جاءت في المرتبة التاسعة من حيث درجة الموافقة حيث أن المتوسط الحسابي بلغ 1,31 وانحراف معياري ب

0,64 مما يدل على انخفاض تشتت إجابات عينة الدراسة كما أن مستوى دلالتها sig تساوي 0,00 التي هي اقل من قيمة α و منه نقبل الفرضية H1 متماز القنوات التي تقدم الخدمات بالبطاقة الذهبية للزبائن بالنظام و سهولة الاستخدام.

من خلال قراءة و تحليل النتائج السابقة نقبل صحة الفرضية الثالثة التي تؤكد مساهمة البطاقة الذهبية في تسهيل الخدمات المالية بشكل كبير.

المطلب الثالث: مناقشة و تحليل نتائج الدراسة

من اجل تحديد مدى مساهمة وسائل الدفع الالكتروني في تسهيل الخدمات المالية المقدمة في بريد الجزائر قمنا بدراسة إجابات لعينة من زبائن بريد الجزائر حيث تم دراسة و تحليل نتائج إجاباتهم و من خلال الدراسة الميدانية والتحليل الإحصائي للبيانات الدراسة توصلنا إلى ما يلي:

بينت الدراسة أن 55 % من مجموع عينة الدراسة يمثلون ذكور بينما الإناث يمثلن 45% من العينة و هذا يدل على التقارب بين الإناث والذكور حيث لا يوجد فرق شاسع بينهم مما يؤكد أن على عدم وجود الاختلاف بين الذكور و الإناث في التردد على الخدمات التي يقدمها بريد الجزائر.

بينت الدراسة أن الزبائن المتعاملين مع بريد الجزائر من مختلف الأعمار إلا أن فئة الشباب هم الفئة الأكثر إقبالا على الخدمات المقدمة من طرف بريد الجزائر.

بينت الدراسة أن كل المستجوبين من أفراد العينة يملكون البطاقة الذهبية التي تصدر عن بريد الجزائر وهذا يدل على الاستعمال الواسع للبطاقة الذهبية من طرف المجتمع الجزائري.

بينت الدراسة أن العينة تحمل مختلف الدرجات العلمية من دون ثانوي، ثانوي، ليسانس، ماستر، ماجستير، دكتوراه، كما أن ما نسبته 37% من العينة حاملين لشهادة ليسانس الذين يمثلون المرتبة الأولى من مجموع

العينة, وما نسبته 31% من العينة حاملين لشهادة الماستر التي جاءت في المرتبة الثانية, و 10% حاصلين على شهادة البكالوريا و 8% لديهم مستوى دون ثانوي وفي المرتبة الأخيرة كل من الدكتوراه وذوي المستوى الثانوي بنسبة 7 % وهذا يدل على اختلاف الدرجات العلمية للمستجوبين وكذلك أن مستوى التعليمي للعينة مستوى جيد من حيث الشهادات المتحصل عليها.

هذا يدل أن اغلب أفراد العينة يمكنهم الإجابة على أسئلة الاستبيان وهذا يعتبر مؤشرا جيدا من اجل اعتبار إجابات الأفراد منطقية وذات مصداقية ويمكن الاعتماد عليها في التحليل و يدل أيضا أن المستوى العلمي لا يؤثر على التردد على خدمات بريد الجزائر.

أظهرت نتائج الدراسة أن بريد الجزائر يسعى إلى جذب اكبر عدد من الزبائن من خلال وسائل الدفع الالكتروني التي تعد من أهم مظاهر التحول نحو الرقمنة ومن أهم هذه الوسائل الحديثة البطاقة الذهبية. من خلال نتائج الدراسة ثم استخلاص أن العلاقة بين بريد الجزائر وزبائنهم تطورت و زادت من عملية التواصل معهم من خلال البطاقة الذهبية.

البطاقة الذهبية أتاحت للزبائن شحن أرصدة الهاتف من مختلف الشبكات djezzy, ooredoo mobilis عن بعد كما أن هته الخدمة لاقت استحسانا وإقبالا من أغلبية زبائن بريد الجزائر الذين يمتلكون البطاقة الذهبية بسبب سهولتها وإمكانية شحن الرصيد عن بعد, إلا أن نفس الخدمة التي تتيح دفع فواتير الانترنت والكهرباء والماء لم تلقى نفس الإقبال من طرف الزبائن.

بعد تحليل النتائج ثم اكتشاف أن اغلب الزبائن يعتمدون على الصراف الآلي الخارجي GAB في سحب الأموال أكثر من الاعتماد على الشيك التقليدي, كما أنهم يعتمدون على البطاقة الذهبية في معرفة رصيد الحساب الجاري.

من خلال النتائج تم استنتاج أن اغلب زبائن بريد الجزائر لديهم رضا عن الخدمات المقدمة عن طريق البطاقة الذهبية وتلبي أغلبية احتياجاتهم.

من خلال الدراسة الميدانية تم قبول الفرضية الأولى التي تفيد بأنه يتم الاعتماد على وسائل الدفع الالكتروني (البطاقة الذهبية) بشكل كبير.

يوفر بريد الجزائر العدد الكافي من اجهزة TPE

من خلال الدراسة تم استخلاص أن زبائن بريد الجزائر لا يعتمدون على أجهزة الدفع الالكتروني 'TPE' في تسديد فواتير الكهرباء، الماء والانترنت وكذلك لا يستخدمونها في حجز تذاكر الطيران والفنادق.

يوفر بريد الجزائر للزبائن العدد الكافي من الصرافات الآلية الخارجية GAB.

بعد تحليل الدراسة تم اكتشاف أن استخدام تطبيق بريدي موب الذي أطلقه بريد الجزائر في تحويل الأموال من حساب بريدي جاري لآخر بالاعتماد على البطاقة الذهبية وهذا التطبيق يتميز بسهولة الاستعمال دون الحاجة إلى التقدم إلى مكاتب مؤسسة بريد الجزائر.

من خلال الدراسة الميدانية واختبار الفرضيات تم قبول الفرضية الثانية التي تفيد بأن يتم الاعتماد على وسائل الدفع الالكتروني (البطاقة الذهبية) بشكل كبير.

بعد تحليل نتائج الدراسة تم التوصل إلى أن بريد الجزائر يتيح سحب الأموال في أي وقت وأي مكان على مدار 24س/24سا باستخدام البطاقة الذهبية.

تم التوصل أن البطاقة الذهبية توفر خاصية سحب الأموال من الصرافات الآلية الخاصة بالبنوك و هذه الميزة من شأنها تقليل الطوابير على الماكينات الخاصة بالبريد والتي من شأنها تسهيل العمليات البريدية و تسريعها.

البطاقة الذهبية سمحت لزبائن بريد الجزائر من الاقتصاد في الوقت والجهد من خلال الميزات التي توفرها البطاقة الذهبية من دفع الأموال إلى الحسابات و شحن الأرصدة الهاتفية والانترنت.

من خلال النتائج ثم التوصل أن القنوات التي تقدم الخدمات بالبطاقة الذهبية للزبائن لا تمتاز بالنظام و سهولة الاستخدام بل تتطلب معرفة بكيفية استخدام هذه القنوات والخواص.

قلة المعاملات الالكترونية كالشراء عبر الانترنت لا يعود على عدم ثقة الزبائن في البطاقة الذهبية وتخوفهم من الخطأ كما أنه يعود في بعض الأحيان على جهلهم حول كيفية الشراء باستخدام البطاقة الذهبية.

من خلال الدراسة ثم التوصل أن بريد الجزائر لا يقدم للزبائن خدمات معلوماتية ورسائل توجيه حول استغلال الأمثل للبطاقة الذهبية وهذا من معوقات استخدام البطاقة الذهبية للعديد من الزبائن الذي يعبر عن جهلهم لاستخدام بعض العمليات والخصائص المعقدة .

من خلال الدراسة الميدانية واختبار الفرضيات ثم قبول الفرضية الثالثة التي تفيد بأن ساهمت البطاقة الذهبية في تسهيل الخدمات المالية.

خلاصة الفصل:

تطرقنا في هذا الفصل إلى الجانب التطبيقي للدراسة و ذلك من خلال جمع و تحليل آراء وإجابات المستجوبين حيث تم التوصل الى ان البطاقة الذهبية ساهمت في تسهيل الخدمات المالية بنسبة معتبرة غير ان هذه الاخيرة مستعملة بشكل كبير للسحب و الاطلاع على الرصيد اما بالنسبة للخدمات الاخرى التي تقدمها فهي مهمة نسبيا لهذا وجب على بريد الجزائر الترويج و الدعاية لمختلف الخدمات التي تقدمها هذه البطاقة.

خاتمة

الخاتمة العامة:

نظرا لتنامي التكنولوجيا في القطاع المالي و المصرفي ظهرت ما تسمى بوسائل الدفع الالكتروني التي اخذت اشكالا مختلفة منها: "البطاقات الالكترونية، الشيكات الالكترونية، النقود الالكترونية... الخ"، و التي لعبت دورا هاما لحل المشاكل و العراقيل التي افرزتها الوسائل التقليدية هذا من جهة، لكن من جهة اخرى فنجاح عمل الوسائل الدفع الالكتروني لابد من خلق قواعد قانونية منتظمة و صارمة تحكمها من اجل تحقيق درجة امان عالية.

لقد شكلت البطاقات الالكترونية باعتبارها وسائل وفاء في عصرنا الراهن اهمية كبيرة للمتعاملين بها ، لما حققته من منافع عديدة و ما انتشرها في السنوات الاخيرة بشكل كبير الا دليلا على اهميتها، فتوافد الافراد على استخدامها و تقبل ملايين التجار و المحلات التجارية و شركات الطيران و الفنادق... الخ، على تسوية معاملاتهم بواسطتها في جميع انحاء العالم، فلا يمكن لأي مؤسسة مهما كانت قدرتها الذاتية العيش بعيدة على محيطها الخارجي فهي تاتر و تتاثر به بالشكل الذي يسمح لها بالبقاء و الاستمرار و التطور في السوق و هذا ما جعل بريد الجزائر يخلق وسيلة دفع الالكتروني متمثلة في البطاقة الذهبية.

نتائج الدراسة:

يمكن من خلال هذه الدراسة الاجابة على اشكالية الدراسة، و يمكن حصر اهم النتائج المتحصل عليها فيما يلي:

- كانت وسائل الدفع الالكتروني الحل للمشاكل المطروحة في الوسائل التقليدية من ناحية: سهولة الاستعمال، ربحية الوقت، و قضاء مختلف الخدمات بسهولة.
- بظهور وسائل الدفع الالكتروني: اصبح الفرد بحاجة للبطاقة فقط لتسديد مشترياته، حجز الفنادق ... و بهذا يكون غير معرض للسرقة و الضياع.
- مزال هناك تحفظ من طرف بعض الزبائن من مدى امن هذه الوسائل لما ينشعبها من مخاطر كالقرصنة، انتحال شخصية حامل البطاقة ...
- وجود ضعف في الدعاية و الترويج بخصوص الخدمات التي تقدمها البطاقة الذهبية حيث ان اغلبية المتعاملين يستخدمونها فقط للسحب و كشف الرصيد.

الاقتراحات:

- من خلال الملاحظات التي وقفنا عليها من خلال التريص الميداني تبين انه لا يوجد تفعيل لكل الخدمات التي تقدمها البطاقة الذهبية و هذا راجع لنقص التوعية و الترويج لمثل هذه الخدمات، لهذا نقترح تفعيل السياسة الترويجية.
- ايضا لاحظنا ان عملاء بريد الجزائر الاغلبية تجهل كيفية الشراء من الانترنت باستخدام البطاقة الذهبية، لهذا وجب بناء اوامر ثقة بين العملاء و ادارة البريد و العمل على توعية الافراد بمزايا البطاقة.
- على بريد الجزائر توفير اجهزة الصرافات الالية و اجهزة الدفع لان عددها قليل نسبيا خاصة في الجامعة، الاقامة، محطات المسافرين...

افاق الدراسة:

- اعادة اجراء الدراسة من وجهة نظر عمل ادارة البريد و من وجهة نظر الزبائن لدراسة الفروقات.
- دراسة مساهمة البطاقات البنكية في تسهيل الخدمات المالية.
- دراسة تفعيل البطاقات الالكترونية و الدفع الالكتروني للقضاء على التسرب النقدي.

قائمة المصادر والمراجع

قائمة المصادر و المراجع:

اولا- الكتب:

1. تيسير المعارحة ، التسويق المصرفي، دار الحامد للنشر و التوزيع، الطبعة الأولى، الاردن .2005.
2. زياد محفوظ رمضان، جودة الاتجاهات المعاصرة في ادارة البنوك، دار وائل للنشر و التوزيع، الطبعة الثالثة، الاردن 2003.
3. طارق فيصل التميمي، تسويق الخدمات المالية 2018.
4. علاء فرحات و فؤاد حمودي العطار، المزاج التسويقي المصرفي و اثره في الصورة المركبة لزيائن، دار الصفاء للنشر و التوزيع، الطبعة الاولى، الاردن 2010.

ثانيا- المقالات و المجلات:

1. بن علي نزيهان و حمودي ناصر، الدفع الالكتروني في الجزائر بين العوائق التي تواجهه و الحماية الفنية و الجزائرية المقررة له، مجلو الدراسات و الابحاث المحلية العربية، جامعة اكلي محند اولحاج، العدد 04 ، البويرة 2012.
2. اسماء كرعلي و عبد لله بلوناس ، الدفع الالكتروني كحل لتقليل من ازمة السيولة النقدية في الجزائر خلال جائحة كورونا، مجلة الدراسات الاقتصادية، جامعة اكلي محند اولحاج البويرة و جامعة احمد بوقرة بومرداس، العدد 02 2021.
3. رواد مسعود سليمان و محمود جمعة عبد لله و فتحي ابو عجية محوم، وسائل الدفع الالكتروني في ليبيا بين الواقع و الطموح، جامعة الزاوية.
4. عبد العزيز الصحراوي و فائزة لعرف، فعالية استخدام وسائل الدفع الالكترونية الحديثة في الوقاية من جائحة كورونا covid-19 بطاقة الدفع الالكتروني (الذهبية) لبريد الجزائر نموذجا، مجلة العلوم الاقتصادية و التسيير و العلوم التجارية، جامعة محمد بوضياف المسيلة العدد03، الجزائر 2020.

5. قطاف عقبة و بومعروف فاطمة الزهراء، الواقع المحاسبي لوسائل و أنظمة الدفع الالكتروني في المؤسسة الاقتصادية، مجلة ميلان للبحوث و الدراسات جامعة محمد خيضر، العدد01، بسكرة 2021.
6. خليلي احمد و المعتز بالله لخذاري، دراسة اقتصادية واقع وسائل الدفع الالكترونية المصرفية في البنوك الجزائرية، مجلة الحقوق و العلوم الانسانية، جامعة المسيلة الجزائر.
7. مصطفى الطويطي، وسائل الدفع الالكتروني، دراسة قياسية لبنك القرض الشعبي الوطني، جامعة لبويرة الجزائر، العدد 09، 2013.
8. لينة هشام و محمد الهادي ضيف لله، واقع وسائل الدفع الالكترونية في الجزائر، مجلة الدراسات و البحوث الاجتماعية، جامعة الشهيد حمه لخضر الوادي الجزائر 2017.
9. عبد لله لعور و عبد الرزاق كبوط، العلاقة بين النقود الالكترونية العملات الرقمية، العملات الافتراضية و العملات المشفرة، مجلة الاقتصاد الصناعي، جامعة جيجل و جامعة باتنة، الجزائر.
10. مداح عرايبي لحاج و برك نعيمة، اهمية البنوك الالكترونية في تفعيل وسائل الدفع الالكترونية في الوطن العربي الواقع و الافاق، مجلة الاقتصاد الجديد، جامعة شلف الجزائر، العدد02 2010.
11. عبد الرحيم وهيبة، تقييم وسائل الدفع الالكترونية و مستقبل وسائل الدفع التقليدية في ظل وجودها، مجلة الاقتصاد الجديد، المركز الجامعي تمنراست الجزائر، العدد02 2010.
12. امنة زربوط دور وسائل الدفع الالكترونية في تفعيل التجارة الالكترونية مع اشارة لتجربة الجزائر، مجلة اداء الدراسة الاقتصادية و الادارية، جامعة البليدة الجزائر، العدد01 2019.
13. وليد العايب، تقييم تجربة نظام الدفع الالكتروني الجزائري في ظل ثورة التكنولوجيا المصرفية مقارنة مع تجربة نظام الدفع الالكتروني الاوروبي، مجلة ابحاث و دراسات التنمية، جامعة محمد البشير الابراهيمي برج بوعرييج الجزائر، العدد02 2018.
14. بشرير عمران و تهتان موراد، اثر الخدمات المصرفية الالكترونية على تحسين جودة الخدمات بالمصارف، مجلة العلمية محكمة الجزائر، العدد 20، 2016.

15. حسيني جازية، تعميم الخدمات المالية الرقمية لدعم الشمول المالي في الدول العربية، مجلة اقتصاديات شمال افريقيا جامعة شلف الجزائر، العدد 23، 2020.
16. مليكة بن علقمة و يوسف سائحي، دور التكنولوجيا المالية في دعم قطاع الخدمات المالية و المصرفية، جامعة سطيف، المركز الجامعي لتمنراست الجزائر، العدد 03، 2018.
17. رايح شبيلق، وسائل الدفع الالكترونية كالية للحد من ازمة السيولة الراهنة في الجزائر، مجلة ادارة الاعمال و الدراسات الاقتصادية جامعة الجلفة الجزائر، 2021.
18. **ثالثا - المحاضرات:**

1. عمر بالخير جواد، التحولات المالية الالكترونية، المحاضرة رقم 06 في مقياس الصيرفة الالكترونية السنة الثانية ماستر تخصص المالية و البنوك جامعة الدكتور مولاي الطاهر سعيدة.
2. حوالم حليمة، محاضرات وسائل الدفع البنكية السنة الثانية ماستر جامعة تلمسان.
3. حوالم عبد الصمد، وسائل الدفع البنكية السنة الثانية ماستر، تخصص القانون السنة الاولى ماستر تسويق الخدمات، جامعة البليدة 2، 2021.
4. لخضاري نسيمه، محاضرات في مقياس التسويق الخدمات المالية.

رابعا - المذكرات:

- الدكتوراه:

1. الشايب محمد، اهمية تطوير و تشغيل انظمة الدفع الالكترونية الحديثة و المقاصة الالية كالية لانشاء بنية تحتية لنظام مصرفي و مالي الكتروني ، اطروحة دكتوراه جامعة سطيف سنة 2017.
2. اسماء درود رائر التكنولوجيا المعلومات في ترقية تسويق الخدمات المالية المصرفية - دراسة المصرف سوسيتي خبراء الجزائر وكالة قسنطينة-، رسالة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه ، جامعة لعربي بن مهدي ام لبواقي 2016/2015.

- مذكرة ماجستير:

1. وهاب محمد، تقييم صورة المؤسسة و اثرها على سلوك المستهلك، دراسة حالة مؤسسة بريد الجزائر، مذكرة مقدمة ضمن نيل شهادة ماجستير جامعة الجزائر 2006/2005.

2. الخنساء سعداوي، التسويق الالكتروني و تفصيل التوجه نحو الزبون من خلال المزيج التسويقي، مذكرة ماجستير، جامعة بن يوسف بن خدة الجزائر 2006/2005.

- مذكرة ماستر:

1. مبروك يوسف، النظام القانوني لبريد الجزائر مذكرة تخرج لمتطلبات الحصول على شهادة الماستر الاكاديمي في الحقوق جامعة الشهيد حمه لخضر الوادي 2015/2014.

خامسا- المصادر الاجنبية:

1. Abdallah Elhirisi Hamid & Belkella Brahim, risks of electronic payment means, online payment through a case study of e-bay transaction, university of chelf, 2012.
2. Med Elmokhtar Semlali & Abdallah Elbahri, the reality of electronic payment methods in Algerian monetary polity, univ Amine Elagal Akhmok tamanrasset, 2021.

سادسا- المواقع الالكترونية:

1. www.joradp.dz
2. www.poste.dz

قائمة الملاحق



الاستبانة

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

جامعة دكتور مولاي الطاهر

سعيدة

كلية العلوم الاقتصادية و علوم التجارية و علوم التسيير

السلام عليكم و رحمة الله تعالى و بركاته.....

نحن طالبة جامعة دكتور مولاي الطاهر سعيدة نقوم باجراء دراسة علمية تهدف الى اختبار دور وسائل الدفع الالكتروني في تسهيل الخدمات المالية في دراسة ميدانية على زبائن بريد الجزائر سعيدة كجزء من متطلبات الحصول على درجة الماستر الاكاديمي تخصص مالية و بنوك.

نامل من حضرتكم التكرم بقراءة بنود و فقرات الاستبيان و اختيار الاجابة المناسبة لكافة الاسئلة من وجهة نظركم ، علما بان هذه الدراسة لا تحتاج لذكر الاسم او كافة المعلومات تستخدم فقط لاغراض البحث العلمي مع خالص الشكر و التقدير.

المحور الاول: البيانات الشخصية

ضع علامة x في الاجابة المناسبة:

- هل تملك البطاقة الذهبية: نعم لا
- الجنس: ذكر انثى
- العمر: اقل من 20 سنة من 20 الى 25 من 25 الى 30
- المؤهل العلمي: ما دون الثانوي من 30 الى 35 اكبر من 35 سنة
- ليسانس ماستر/ماجستير باكالوريا دكتوراه

المحور الثاني: واقع استعمال البطاقة الذهبية

يرجى وضع اشارة (x) في المكان الذي يعكس اختيارك الصحيح

الاجوبة	الاسئلة		
	موافق	محايد	غير موافق
			1- يسعى بريد الجزائر الى جذب اكبر عدد من الزبائن و ذلك من خلال توفير وسائل الدفع الالكتروني البطاقة الذهبية نموذجا
			2- حققت البطاقة الذهبية تواصلا دائما بينك و بين ادارة البريد
			3- تعتمد على البطاقة الذهبية في شحن رصيد الهاتف من خلال الروابط الخاصة بكل شبكة djezzy, ooredoo, mobilis
			4- تعتمد على البطاقة الذهبية في دفع فواتير الانترنت
			5- تعتمد على البطاقة الذهبية في دفع فواتير الكهرباء و الماء
			6- تعتمد على الصراف الالي الخارجي GAB في سحب الاموال اكثر من الاعتماد على الشيك التقليدي
			7- تعتمد على البطاقة الذهبية في الاطلاع على رصيد الحساب الجاري
			8- الخدمات المقدمة من البطاقة الذهبية اكثر ملانة لتلبية احتياجاتك

المحور الثالث: مساهمة بريد الجزائر في تسهيل الخدمات المالية

يرجى وضع اشارة (x) في المكان الذي يعكس اختيارك الصحيح

الاجوبة	الاسئلة		
	موافق	محايد	غير موافق
			1- يوفر بريد الجزائر العدد الكافي من اجهزة TPE
			2- تعتمد على اجهزة الدفع الالكتروني 'TPE' في تسديد فواتير الكهرباء، الماء و الانترنت
			3- تستخدم TPE في حجز تذاكر الطيران و الفنادق.... الخ
			4- يوفر بريد الجزائر للزبائن العدد الكافي من الصرافات الالية الخارجية GAB
			5- تستخدم تطبيق بريدي موب الذي اطلقه بريد الجزائر في تحويل الاموال من حساب بريدي جاري لآخر بالاعتماد على البطاقة الذهبية
			6- تعتمد على البطاقة الذهبية في دفع ثمن المشتريات من خلال مسح رمز الاستجابة السريع QR CODE باستخدام تطبيق بريدي موب
			7- تقوم باعمال التجارة الالكترونية كالدفع، الشراء، الحجز الالكتروني باستخدام المواقع على الانترنت من خلال ادخال الرقم السري للبطاقة الذهبية
			8- تستطيع سحب الاموال في اي وقت و اي مكان على مدار 24/24 سا باستخدام البطاقة الذهبية
			9- قمت بسحب اموالك من الصرافات الالية الخاصة بالبنوك و هذه الميزة من شأنها تقليل الطوابير على الماكينات الخاصة بالبريد

قائمة الملاحق

			10- سمحت لك البطاقة الذهبية من سحب الاموال من الصرافات الالية الخاصة بالبنوك مما ادى الى تقليل الطوابير على الماكينات الخاصة بالبريد
			11- سمحت لك البطاقة الذهبية من تقليل التكاليف، الجهد و كذا السرعة في الانجاز
			12- تمتاز القنوات التي تقدم الخدمات بالبطاقة الذهبية للزبائن بالنظام و سهولة الاستخدام
			13- قلة المعاملات الالكترونية كالشراء عبر الانترنت يعود على عدم ثقتك في البطاقة الذهبية و تخوفك من الخطا
			14- قلة المعاملات الالكترونية يعود على جهلك حول كيفية الشراء باستخدام البطاقة الذهبية
			15- يقدم بريد الجزائر للزبائن خدمات معلوماتية و رسائل توجيه حول استغلال الامثل للبطاقة الذهبية

[DataSet1] C:\Users\NIB\Desktop\Untitled2 walidd 600.sav

Statistics		
امتلاك البطاقة الذهبية		
N	Valid	100
	Missing	0
Mean		1,00

امتلاك البطاقة الذهبية

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid نعم	100	100,0	100,0	100,0

→ Frequencies

Statistics		
المؤهل العلمي		
N	Valid	100
	Missing	0

المؤهل العلمي

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ما دون الثانوي	8	8,0	8,0	8,0
ثانوي	7	7,0	7,0	15,0
بكالوريا	10	10,0	10,0	25,0
ليسانس	37	37,0	37,0	62,0
ماستر او ماجستير	31	31,0	31,0	93,0
دكتوراه	7	7,0	7,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

➔ Frequencies

Statistics

العمر

N	Valid	99
	Missing	1

العمر

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أقل من 20	5	5,0	5,1	5,1
	من 20 إلى 25	38	38,0	38,4	43,4
	من 25 إلى 30	18	18,0	18,2	61,6
	من 30 إلى 35	11	11,0	11,1	72,7
	أكبر من 35	27	27,0	27,3	100,0
	Total	99	99,0	100,0	
Missing	System	1	1,0		
Total		100	100,0		

➔ Frequencies

Statistics		
الجنس		
N	Valid	100
	Missing	0

		الجنس			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ذكر	55	55,0	55,0	55,0
	انثى	45	45,0	45,0	100,0
Total		100	100,0	100,0	

Tests of Normality						
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
المحور الثاني	,094	100	,030	,985	100	,335
المحور الاول	,110	100	,005	,960	100	,004

a. Lilliefors Significance Correction

قائمة الملاحق

Correlations									
		الصورة الثاني	تقوم بريد الجرائد الإلكترونية بخدمات معلوماتية و رسائل توجده حول استبدال الأمتل للبطاقة الذهبية	قمة الصماتات الإلكترونية يوجد على جهازك حول كيفية التراء باستخدام البطاقة الذهبية	قمة الصماتات الإلكترونية كالشراء عن الإنترنت يوجد على عدم تفكك في البطاقة الذهبية و تحوذك من الخطا	تتم الخدمات بالبطاقة الذهبية للزبان بالخطام و سهولة الاستخدام	تتمتلك البطاقة الذهبية من نظل الكاليف، المهد و كذا السرعة في الأتار	تمتلك البطاقة الذهبية من سحب الأموال من الصرافات الآلية الخاصة بالبنوك مما أدى إلى نظل الطوير على الماكينات الخاصة بالبريد	تمتلك البطاقة الذهبية من السرافات الآلية الخاصة بالبنوك و هذه الخدمة من شأنها نظل الطوير على الماكينات الخاصة بالبريد
الصورة الثاني	Pearson Correlation	1	,069	,134	,190	,104	,226*	,366**	,338**
	Sig. (2-tailed)		,496	,183	,059	,304	,024	,000	,001
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
تقوم بريد الجرائد الإلكترونية بخدمات معلوماتية و رسائل توجده حول استبدال الأمتل للبطاقة الذهبية	Pearson Correlation	,069	1	,036	,226*	,047	-,053	-,081	-,094
	Sig. (2-tailed)	,496		,721	,024	,642	,598	,425	,352
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
قمة الصماتات الإلكترونية يوجد على جهازك حول كيفية التراء باستخدام البطاقة الذهبية	Pearson Correlation	,134	,036	1	,164	-,097	,013	-,120	-,062
	Sig. (2-tailed)	,183	,721		,103	,338	,899	,233	,537
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
قمة الصماتات الإلكترونية كالشراء عن الإنترنت يوجد على عدم تفكك في البطاقة الذهبية و تحوذك من الخطا	Pearson Correlation	,190	,226*	,164	1	-,150	,069	-,168	-,149
	Sig. (2-tailed)	,059	,024	,103		,136	,494	,095	,139
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
تتمتلك البطاقة الذهبية من نظل الكاليف، المهد و كذا السرعة في الأتار	Pearson Correlation	,104	,047	-,097	-,150	1	-,200*	-,024	-,017
	Sig. (2-tailed)	,304	,642	,338	,136		,046	,810	,870
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
تمتلك البطاقة الذهبية من سحب الأموال من الصرافات الآلية الخاصة بالبنوك مما أدى إلى نظل الطوير على الماكينات الخاصة بالبريد	Pearson Correlation	,226*	-,053	,013	,069	-,200*	1	,259**	,202*
	Sig. (2-tailed)	,024	,598	,899	,494	,046		,009	,044
	N	100	100	100	100	100	100	100	100

تمتلك البطاقة الذهبية من سحب الأموال من الصرافات الآلية الخاصة بالبنوك و هذه الخدمة من شأنها نظل الطوير على الماكينات الخاصة بالبريد	تمتلك البطاقة الذهبية من نظل الكاليف، المهد و كذا السرعة في الأتار	تقوم بريد الجرائد الإلكترونية بخدمات معلوماتية و رسائل توجده حول استبدال الأمتل للبطاقة الذهبية	تقوم بريد الجرائد الإلكترونية كالشراء، المجر الإلكتروني باستخدام المواقع على الإنترنت من خلال ارقم السري للبطاقة الذهبية	تمتلك البطاقة الذهبية في دفع ثمن المشتريات من خلال مسح رمز الإستهائية السريع QR باستخدام CODE تطبيق بريد موب	تستخدم تطبيق بريد موب الذي انطلقه بريد الجرائد في تحويل الأموال. جارى لآخر بالاعتماد على البطاقة الذهبية	يوفر بريد الجرائد للزبان الممد الكافي من الصرافات الآلية الخارجية GAB	يوفر بريد الجرائد العدد الكافي من أجهزة TPE	يوفر بريد الجرائد العدد الكافي من أجهزة TPE
,338**	,263**	,580**	,603**	,580**	,428**	,230*	,235*	,074
,001	,008	,000	,000	,000	,000	,021	,019	,466
100	100	100	100	100	100	100	100	100
-,094	-,193	-,099	-,101	-,188	-,285**	-,233*	-,166	,006
,352	,054	,327	,320	,061	,004	,020	,100	,951
100	100	100	100	100	100	100	100	100
-,062	-,091	-,236*	-,228*	,035	-,069	-,200*	-,085	-,012
,537	,366	,018	,023	,732	,496	,046	,400	,909
100	100	100	100	100	100	100	100	100
-,149	,011	-,035	-,185	,022	-,179	-,087	-,150	-,029
,139	,917	,728	,065	,829	,074	,388	,136	,778
100	100	100	100	100	100	100	100	100
-,017	-,068	,051	,117	-,069	-,097	,027	-,102	,005
,870	,498	,614	,246	,495	,339	,790	,314	,958
100	100	100	100	100	100	100	100	100
,202*	,033	-,025	-,136	,089	,034	,088	-,109	-,088
,044	,747	,804	,178	,378	,740	,383	,280	,383
100	100	100	100	100	100	100	100	100

One-Sample Test						
Test Value = 1.50						
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
الخدمات المقدمة من البطاقة الذهبية أكثر مائدةً لثقله احتياجاتك	18,169	99	,000	1,180	1,05	1,31
تعتمد على البطاقة الذهبية في الإنفاق على رصيد الحساب الجاري	22,080	99	,000	1,260	1,15	1,37
تعتمد على الصراف الآلي الخارجي في سحب الأموال أكثر من GAB الاعتماد على الشبكات التقليدية	14,851	99	,000	1,080	,94	1,22
تعتمد على البطاقة الذهبية في دفع فواتير الكهرباء و الماء	3,634	99	,000	,320	,15	,49
تعتمد على البطاقة الذهبية في دفع فواتير الإنترنت	4,633	99	,000	,420	,24	,60
تعتمد على البطاقة الذهبية في شحن رصيد الهاتف من خلال الروابط الخاصة بكل شبكة Djazzy, ooredoo, mobilis	7,118	99	,000	,640	,46	,82
حفظت البطاقة الذهبية نواصيا دائما بينك و بين ادارة البريد	17,290	99	,000	1,140	1,01	1,27
يسعى بريد الجزائر التي جذب أكثر عدد من الزبائن و ذلك من خلال توفير وسائل الدفع الإلكتروني البطاقة الذهبية نموذجا	35,967	99	,000	1,400	1,32	1,48

One-Sample Test						
Test Value = 1.50						
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
تستخدم تطبيق بريدي موب الذي اطلقه بريد الجزائر في تحويل الاموال من حساب بريدي جاري لآخر بالاعتماد على البطاقة الذهبية	7,368	99	,000	,660	,48	,84
يوفر بريد الجزائر للزبائن العدد الكافي من الصرافات الآلية الخارجية GAB	7,529	99	,000	,680	,50	,86
تستخدم TPE في حجز تذكار الطيران و الفنادق ... الخ	,145	99	,885	,010	-,13	,15
تعتمد على اجهزة الدفع الإلكتروني ،في تسديد فواتير الكهرباء 'TPE' الماء و الانترنت	1,498	99	,137	,120	-,04	,28
يوفر بريد الجزائر العدد الكافي من اجهزة TPE	5,417	99	,000	,490	,31	,67

One-Sample Test

Test Value = 1.50

	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
تعتمد على البطاقة الذهبية في دفع ثمن المشتريات من خلال مسح رمز الاستجابة السريع QR CODE باستخدام تطبيق بريدي موب	3,341	99	,001	,290	,12	,46
تستخدم تطبيق بريدي موب الذي أطلقه بريد الجزائر في تحويل الأموال من حساب بريدي جاري لآخر بالاعتماد على البطاقة الذهبية	7,368	99	,000	,660	,48	,84
بوفر بريد الجزائر للزبائن العدد الكافي من الصرافات الآلية الخارجية GAB	7,529	99	,000	,680	,50	,86
تستخدم TPE في حجز تذاكر الطيران و الفنادق... الخ	,145	99	,885	,010	-,13	,15
تعتمد على أجهزة الدفع الإلكتروني، في تسديد فواتر الكهرباء، الماء و الإنترنت	1,498	99	,137	,120	-,04	,28
بوفر بريد الجزائر العدد الكافي من أجهزة TPE	5,417	99	,000	,490	,31	,67

test value = 1.50

	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
يقدم بريد الجزائر للزبائن خدمات معلوماتية و رسائل توجيه حول استعمال الأموال للبطاقة الذهبية	-,767	99	,445	-,060	-,22	,10
قوة المعاملات الإلكترونية يعود على جهلك حول كيفية الشراء باستخدام البطاقة الذهبية	6,561	99	,000	,580	,40	,76
قوة المعاملات الإلكترونية كاشراء عبر الإنترنت يعود على عدم تفكك في البطاقة الذهبية و تحوذك من الخطأ	4,862	99	,000	,400	,24	,56
تمتاز الفواتر التي تقدم الخدمات بالبطاقة الذهبية للزبائن بالنظام و سهولة الاستخدام	-2,938	99	,004	-,190	-,32	-,06
سمحت لك البطاقة الذهبية من نقل التكاليف، الجهد و كذا السرعة في الانجاز	24,445	99	,000	1,300	1,19	1,41
سمحت لك البطاقة الذهبية من سحب الأموال من الصرافات الآلية الخاصة بالبنوك مما أدى الى نقل الطوابير على الماكينات الخاصة بالبريد	25,367	99	,000	1,300	1,20	1,40
فتمت بسحب أموالك من الصرافات الآلية الخاصة بالبنوك و هذه الميزة من شأنها نقل الطوابير على الماكينات الخاصة بالبريد	18,208	99	,000	1,200	1,07	1,33
تستطيع سحب الأموال في أي وقت و أي مكان على مدار 24/24 ساعة باستخدام البطاقة الذهبية	28,795	99	,000	1,340	1,25	1,43
تقوم باعمال التجارة الإلكترونية كاللحج، الشراء، الحجز الإلكتروني باستخدام المواقع على الإنترنت من خلال ادخال الرقم السري للبطاقة الذهبية	3,749	99	,000	,340	,16	,52