Auteurs

- سايح فاطمة

Titre du l'article

- **الدفع الالكتروني في الجزائر –ما بين الواقع و الآفاق–دراسة عينة من مُتعاملي البنوك الالكترونية في وهران**

Date de publication

ديسمبر 2017

Nom du journal

- مجلة المدرسة للبحوث والدراسات العلمية (مجلة المبدع)، الاغواط

Numéro de série ou de collection

- العدد الثاني

Numéro du volume

2

Identification

ISSN 2602-7453

Type

article

Langue de l'article

Arabe

Mots clé

الدفع الالكتروني، التجارة الالكترونية، الجزائر، الصيرفة الإلكترونية.

Résumé

أصبح مصطلح الدفع الالكتروني حديث الساعة في الوقت الراهن حيث تطور بشكل كبير وملحوظ، فهذا المجال اجتاح السوق بكل ما تحمله الكلمة من معنى ويرجع هذا الاجتياح للامتيازات المبهرة التي تقدمها

التجارة الالكترونية مما تتسم بالسهولة والأمان وامتيازات أخرى. حيث أصبحت هذه الأخيرة اليوم، تشمل جميع مجالات المعاملات التجارية من بيع وشراء للسلع والخدمات. هذا وقد اعتبرها جل المحللين الاقتصاديين، أنها محرك جديد للتنمية الاقتصادية، وذلك باستعمالها لوسائل الدفع الإلكتروني، التي تعد من الأدوات الفعالة والسريعة في إبرام الصفقات وتسهيل المبادلات التجارية داخل وخارج حدود البلد. سنحاول في هذا الموضوع دراسة وسائل الدفع الإلكترونية في الجزائر وأهميتها الاقتصادية في العمل بالصيرفة الإلكترونية ومدى استعمالها من طرف العملاء.

الدفـــع الالكترونـــي فـــي الـــــــجزائر

- ما بين الواقع و الآفاق-

دراسة عينة من مُتعاملي البنوك الالكترونية في وهران

سايح فطيمة
جامعة غليزان
sfatima142009@gmail.com

الملخص:

أصبح مصطلح الدفع الالكتروني حديث الساعة في الوقت الراهن حيث تطور بشكل كبير وملحوظ، فهذا المجال اجتاح السوق بكل ما تحمله الكلمة من معنى ويرجع هذا الاجتياح للامتيازات المبهرة التي تقدمها التجارة الالكترونية مما تتسم بالسهولة والأمان وامتيازات أخرى. حيث أصبحت هذه الأخيرة اليوم، تشمل جميع مجالات المعاملات التجارية من بيع وشراء للسلع والخدمات. هذا وقد اعتبرها جل المحللين الاقتصاديين، أنها محرك جديد للتنمية الاقتصادية، وذلك باستعمالها لوسائل الدفع الإلكتروني، التي تعد من الأدوات الفعالة والسريعة في إبرام الصفقات وتسهيل المبادلات التجارية داخل وخارج حدود البلد. سنحاول في هذا الموضوع دراسة وسائل الدفع الإلكترونية في الجزائر وأهميتها الاقتصادية في العمل بالصيرفة الإلكترونية ومدى استعمالها من طرف العملاء.

المقدمة العامة

أصبحت المعاملات التجارية التي تتم عبر الوسائط الإلكترونية أو التكنولوجية الحديثة، من أهم السبل التي تتبعها الشركات، المنظمات و الأشخاص في عصرنا الحديث، ويرجع السبب في ذلك لما تتيحه من فوائد كإتمام وإنجاز سريع وفعال للمعاملة المطلوبة، كما أنه ومن جانب آخر يُعد السبيل المتوافق مع

الإيقاع السريع وطبيعة المعاملات التجارية من أجل الحصول على المنافع المتوخاة منها. و في الجزائر لا يزال التعامل به ضعيفا نظرا لتخوف المتعاملين من المخاطر المصاحبة له

إشكالية البحث:

إن التطورات التي يشهدها القطاع البنكي على المستوى العالمية بصفة عامة و التغيرات التي مست وسائل الدفع بصفة خاصة من ما يعرف بوسائل الدفع الإلكترونية نطرح الإشكالية الآتية:

ما هي أهم التحديات والصعوبات التي تواجه وسائل الدفع الإلكتروني في الجزائر؟ وما *مدى تعامل بها من طرف المتعاملين للبنوك ولاية وهران؟*

فرضيات البحث:

على ضوء ما تقدم، وضعنا مجموعة من الفرضيات للإجابة على إشكالية البحث، وهذه الفرضيات تتمثل في:

فرضيات الدراسة

على ضوء ما تقدم من تساؤلات حول موضوع الدراسة وأملا في إيجاد أجوبة لمختلف الأسئلة المطروحة و الاستفسارات و كذا تحقيق أهداف الدراسة تم وضع مجموعة من الفرضيات التي نسعى لاختبارها وهي كالتالي:

1. إنَّ إحجام عملاء الوكالات البنكية لولاية وهران على تسوية معاملاتهم إلكترونيا بالدرجة الأولى يرجع إلى المخاطر الناجمة من إستخدام البطاقة البنكية؛
2. إنَّ عدم إقبال عملاء الوكالات البنكية لولاية وهران لاستخدام وسائل الدفع الالكترونية يعود إلى ضعف الرقابة على إجراءات نظم الدفع الالكترونية؛
3. ضعف البنية التشريعية لوسائل الدفع الإلكترونية يُؤثر سلبًا على تطور الخدمات المصرفية الإلكترونية بالوكالات البنكية لولاية وهران؛
4. تُأثر التحديات والمخاطر التي تواجه نظم الدفع الالكترونية من قبل العملاء بالوكالات البنكية لولاية وهران سلبًا على التعامل بهذه الوسائل الحديثة؛

أهمية الدراسة

تكمن أهمية الدراسة في الدور الذي تلعبه الوسائل الدفع الالكتروني التي تحقق رضا العملاء وراحتهم، والأهم في ذلك أن تساهم في تطور اقتصاد الدولة. فمن خلال الدفع الالكتروني يستطيع المتعاملين ربح الوقت و تقليص التكاليف و بالتالي دفع عجلة النمو مما يسهم في التنمية الاقتصادية و المستدامة. كما

أنَّها تعد من الأدوات الفعالة والسريعة في إبرام الصفقات وتسهيل المبادلات التجارية داخل وخارج حدود البلد.

أهداف الدراسة

من خلال هذه الدراسة نهدف إلى تحقيق الأهداف التالية:

1) التطرق إلى أنواع وسائل الدفع الإلكترونية وآليات عملها؛
2) استعراض التحديات المتعلقة ببيئة العمل المصرفي الإلكتروني؛
3) الإلمام بطبيعة نظم الرقابة المصرفية لوسائل الدفع الإلكترونية ومدى ملاءمتها للتطورات التقنية و التكنلوجيات الحديثة.

منهج البحث:

في هذا البحث سنبين مدى إمكانية التعامل بوسائل الدفع الالكتروني من وجهة نظر المتعاملين للبنوك في مدينة وهران حيث اعتمدنا على المنهج الوصفي التحليلي و منهج دراسة الحالة، و ذلك من أجل الإلمام بالجوانب النظرية و التطبيقية للموضوع، المنهج الوصفي التحليلي من خلال التطرق إلى الجانب النظري لوسائل الدفع الإلكترونية و واقعها في الجزائر، و سوف نركز دراستنا التطبيقية على الفترة الممتدة من جانفي 2018 إلى غاية 30 مارس 2018 و هذا بالاعتماد على المنهج الاستنباطي والاستقرائي، لتحليل واستقراء المعطيات والمعلومات الموثقة كالأرقام والبيانات الموجودة في التقارير المقدمة و سنعتمد في تحليلنا للجداول و المعطيات على برنامج EXCEL. و برنامج الحزمة الإحصائية SPSS V.23 وسنتناول هذا البحث من خلال المحاور التالية:

المحور الأول: الإطار النظري لوسائل الدفع الالكتروني

المحور الثاني: أنواع وسائل الدفع الالكتروني

المحور الثالث: الدفع الالكتروني في الجزائر بين الواقع و حتمية التطبيق

المحور الأول: الإطار النظري لوسائل الدفع الالكتروني

1. تعريف الدفع الالكتروني

هو عبارة عن نظام متكامل تقدّمه البنوك و المؤسسات المالية والمصرفية من اجل تحقيق عملية الدفع الإلكترونيّ آمنة وميسرّة، وتتألف هذه المنظومة عادةً من النظم والبرامج الخاصة بهذا الشأن، وتتطلب هذه الوسائل جملة من القواعد والقوانين التي تجعل كافة الحركات المالية والإجراءات تتم بسرية تامة، لضمان الحماية والأمان العملاء. علما أنّ الدفع الإلكترونيّ ظهر بالتزامن مع ظهور التجارة الإلكترونيّة، لذلك تعتبر ذات علاقة وثيقة بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات (TIC)، حتى أصبحت وسائل الدفع الإلكترونيّ أحد مكونات التجارة الإلكترونيّة والتي تكمل إجراءاتها الإلكترونيّة من بيع وشراء و غيرها.

هو أحدى الطرق لسداد ودفع كل التزاماتك اليومية أو الاسبوعية أو الشهرية إلكترونياَ. وهو نظام تقدّمه المؤسسات المالية، والمصرفية لجعل عملية الدفع الإلكترونيّ آمنة وسهلة وتمتاز هذه المنظومة بخضوعها للقوانين، التي تجعل كافة الحركات المالية تتم فى سرية تامة، لضمان الحماية والأمان للمستخدم، حيث إن نظام الدفع الإلكتروني قد ظهر بالتزامن مع ظهور التجارة الإلكترونية، لذلك تعتبر ذات علاقة وثيقة بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، والتي تكمل إجراءاتها الإلكترونية من بيع وشراء.

فمصطلح الدفع الالكتروني مصطلح واسع يضم جميع وسائل الدفع التي تستخدم فيها تكنولوجيا متقدمة (TIC) للوفاء، مثل التحويلات الالكترونية للأموال، الشيك الالكتروني والدفع بالنقود الالكترونية.[i]

و تشمل عملية الدفع الالكتروني أربعة أطراف: المتعامل (الدافع أو المشتري)، المصرف الذي أصدر وسيلة الدفع، المصرف الذي يتحصل على المبلغ لحساب المستفيد من الدفع (البائع)، شبكة البطاقات.[ii]

تعتبر وسائل الدفع الالكترونية أهم مكونات نظام الدفع الالكتروني بحيث يُعتمد على هذه الوسائل الالكترونية لتنفيذ المعاملات و نقصد بمصطلح الدفع الالكتروني مجموعة الأدوات والتحويلات الالكترونية التي تصدره المصارف والمؤسسات كوسيلة دفع، وتتمثل في البطاقات البنكية، والنقود الالكترونية، والشبكات الالكترونية والبطاقات البنكية. فالدفع الإلكتروني هو منظومة متكاملة من النظم والبرامج التي توفرها الحكومة الإلكترونية، بهدف تسهيل إجراء عمليات الدفع الإلكتروني الآمنة، وتعمل هذه المنظومة تحت مجموعة من القواعد والقوانين التي تضمن سرية تأمين وحماية إجراءات الشراء وضمان وصول الخدمة.

2. نشأة الدفع الالكتروني

لقد أصبحت التجارة ٱلكترونية في وقتنا الحالي المنشط الرئيسي للعمل التجاري بين الأطراف المختلفة المتعاملة فيه من أفراد و مؤسسات و إدارات ، لما تمنحه من إنفتاح لخلق أسواق كبيرة تعرض فيها منتجات المؤسسات ، حيث هي فرصة للراغبين في البحث عن أساليب أنجح لتحقق أكبر الأرباح[iii] عن طريق قنوات الترويج و البحث عن زبائن و أسواق جديدة ، عبر الوسائل الإلكترونية بالاعتماد على نظم الدفع و السداد الحديثة فهذه الأخيرة محرك فعال و المحفز للمبادلات التجارية حيث لا يمكن تطوير التجارة الالكترونية دون تطوير الوسائل الدفع الإلكترونية لذا كان من بين أهم أسباب نشأة الوسائل الدفع الإلكترونية تطور التجارة الإلكترونية و انتشارها.[iv] إنَّ التحولات التكنولوجية الحديثة في مجال الأجهزة و البرمجيات و الاتصالات ، أدت إلى فرض أشكال جديدة من المعاملات المرتبطة بالاقتصاد و المعلومات ، ومن أبرز هذه الأشكال نجد التجارة الإلكترونية التي لا يمكن تجسيدها على ارض الواقع إلاَّ إذا توفرت وسائل الدفع الدولية. يرتبط تطور الاقتصاد و نموه حالياً بمدى تطور تكنولوجيات الإعلام و الاتصال و خاصة الانترنت حيث أصبح العالم رقمي، و هذا ما دفع البنوك إلى تبني الصيرفة الالكترونية و الدفع الالكتروني.[v]

3. مميزات الدفع الالكتروني

- ✓ تتميز وسائل الدفع الالكتروني الحديثة بسهولتها وأنها تعمل على تيسير عمليات البيع والشراء والتعاملات التجارية بصفة عامة كما أنها توفر الحماية والأمن من عمليات السرقة والخطف ، بالإضافة إلى سهولة حملها.
- ✓ خلال إتمام عملية البيع والشراء يضمن كلا من البائع والمشتري حقوقه دون زيادة و نقصان . كما يتم خصم نسبة ربح البنك أو الشركة المصرفية.

4. أهمية الدفع الالكتروني

- تسهيل وتيسير عملية الشراء والتعاملات المالية لمستخدم وسيلة الدفع الالكتروني ، بالإضافة إلى الأمان، بدلاً من حمل النقود النقدية. سهولة الدفع عبر الإنترنت بكل بساطة.
- أرباح كبيرة تحققها البنوك من خلالها بسبب الرسوم ، الفوائد والغرامات المالية التى تفرضها على بطاقات الإئتمان.
- يضمن التاجر جميع حقوقه عند إتمام العملية، وهذا بالتالي سيؤدى الى ارتفاع نسبة المبيعات لديه.
- الرفاهية :اقتصدوا وقتكم وطاقتكم بتفادي التنقلات.
- إمكانية الولوج :بإمكانكم الولوج إلى خدمة الدفع الإلكتروني حيثما كنتم و اينما وجدتم 24سا/24 و7 أيام/7.
- الحماية :خدمة مؤمنة وتضمن حقوق المشترين عبر الواب

ظهور وسائل الدفع الالكتروني bbيعمل على كسب الوقت و الجهد.

5. ايجابيات و سلبيات الدفع الالكتروني

تمتاز وسائل الدفع الإلكترونيّة بتسهيل وتيسير عملية الشراء والتعاملات المالية لحامل أو مستخدم وسيلة الدفع، بالإضافة إلى منحه الآمان عوضاً عن اللجوء إلى حمل النقود المالية. تمنح البائع ضماناً لحقوقه عند إتمام العملية، وبالتالي رفع نسب المبيعات، وتخليص البائع من عبء ملاحقة الديون ومتابعتها، فينتقل العبء إلى الشركات المالية المصدرة للبطاقات. تحقق البنوك والمؤسسات المالية أرباحاً طائلة من البطاقات مما تفرضه على البطاقة من فوائد ورسوم وغرامات مالية.

و إن إعتماد التجارة الإلكترونية على نظام معلومات أدواته كلها إلكترونية أضحت معرضة لأخطار القرصنة و الإختراق لمواقعها و تدميرها مما يتطلب إنشاء تشريع علمي متكامل التنسيق بين جميع دول العالم و الهيئات[vi] ، بما فيها العالم العربي الذي تعد خطواته في مجال التجارة الإلكترونية صغيرة جدا و تكاد تكون غير ملحوظة و هذا ما لمسناه في دراستنا و لذا أصبح من الضروري أن تنهض الدول العربية من سباتها لتلتحق بركب الدول السارية إلى التقدم و الدخول إلى التجارة الإلكترونية و يكون هذا بإتباع

أساليب حديثة بما يتلائم مع الأوضاع و المتغيرات الجديدة ، في ظل نمو الأسواق الشاملة و التكتلات الإقتصادية.

1) الايجابيات

- الحماية : خدمة مؤمنة وتضمن حقوق
- المشترين عبر الواب.(Web Acheteurs)
- السهولة : الدفع عبر الإنترنت بكل بساطة
- إمكانية الولوج : الولوج إلى خدمة الدفع الإلكتروني حيثما كان و أينما وجد العاميل 24سا/24 و 7 أيام/7.
- الرفاهية : إقتصاد الوقت بتفادي التنقلات.

تتوزع ايجابيات الدفع الالكتروني على ثلاث مستويات:

- ✓ بالنسبة لحاملها : تحقق وسائل الدفع الالكتروني لحاملها مزايا عديدة أهمها سهولة ويسر الاستخدام، كما تمنحه الأمان بدل حمل النقود الورقية وتفادي السرقة والضياع، كما أن لحاملها فرصة الحصول على الائتمان المجاني لفترت محددة، كذلك تمكنه من إتمام صفقاته فوريا بمجرد ذكر رقم البطاقة .
- ✓ بالنسبة للتاجر : تعد أقوى ضمان لحقوق البائع، تساهم في زيادة المبيعات كما أنها أزاحت عبء متابعة ديون الزبائن طالما أن العبء يقع على عاتق البنك والشركات المصدرة .
- ✓ بالنسبة لمصدرها : تعتبر الفوائد والرسوم والغرامات من الأرباح التي تحققها المصارف والمؤسسات المالية، فقد حقق City Bank أرباح من حملة البطاقات الائتمانية عام 1991 بلغت 1بليون دولار.[vii]

2) السلبيات

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

كما تتميز عمليات الدفع الإلكترونية بإمكانية إختراقها من قبل القراصنة Hackers لشبكة المعلومات، إلا أن التطوير يقدم كل يوم حلولاً للسيطرة على مثل تلك المخاطر بدءاً من إستعمال كلمة السر

password إلـى الـرقم الشخصـي pin number إلـى بـرامج مؤمنـة secure إلـى حـوائط ناريـة firewall.

المحور الثاني: أنواع وسائل الدفع الالكتروني

1. بطاقات المدفوعة مسبقاً

هي أداة دفع وسحب نقدي ، يصدرها بنك تجاري أو مؤسسة مالية ، تمكِّن حاملها من الشراء بالأجل على ذمة مصدرها ، ومن الحصول على النقد اقتراضاً من مصدرها أو من غيره بضمانه ، وتمكنه من الحصول على خدمات خاصة." فهي بطاقة ابتدائية تقوم فكرتها على أساس أن يُودع مبلغ محدد في حساب بطاقة الائتمانية مسبقة الدفع، و كلما قام المتعامل بعملية الشراء باستخدام البطاقة مسبقة الدفع يتم الخصم من الرصيد الائتماني المتوفر بها. و هي تنقسم الى:

- ✓ بطاقة السحب Debit Card :

تصدر بطاقة السحب من قِبل بنك يفتح به العميل حساباً جارياً، وتعتبر هذه الوسيلة بمثابة رصيد مدين، وفي حال استخدامها يتم سحب المبلغ من الرصيد المتوفر في الحساب فقط، ولا يمكن استخدامها في حال نفاد الرصيد.

- ✓ بطاقة الائتمان Credit Card :

يصدر البنك البطاقة الائتمانية للعميل وتكون بمثابة قرض يسدده العميل كأقساط شهرية، مع فرض الضرائب والفوائد في نهاية المدة المقرّرة، ويفرض البنك سقفاً شهرياً للصرف على العملاء.

- ✓ بطاقة الدفع الشهري Charge Card :

يتشابه هذا النوع من البطاقات مع الائتمان؛ إلا أن الفرق يكمن بعدم وجود سقف لبطاقة الدفع الشهري، وتتطلب هذه البطاقة من الفريق الثاني وجوب دفع الحساب كاملاً خلال فترة أقصاها 51 يوماً، وتقدّم للمستخدم إمكانية الشراء على الحساب والتسديد في وقت لاحق.

- ✓ بطاقة ائتمان مسبقة الدفع Prepaid Credit Card :

يشترط استخدام هذه البطاقة على العميل ضرورة وضع مبلغ مالي في الحساب، ويصلح استخدامها غالباً في حالات الشراء عبر الإنترنت فقط نظراً لعدم وجود شريط مغناطيسي أو شريحة ذكية عليها.

2. المواقع الإلكترونيّة والحسابات

تعتبر هذه الوسيلة من أكثر الوسائل أهمية، وهي خدمة تُقدّم للعملاء بنقل الأموال عبر الإنترنت بين أطراف العملية، وغالباً تستخدم كوسيلة آمنة للشراء عبر الإنترنت. حيث تعتبر المواقع الالكترونية من أهم وسائل الدفع الالكتروني لأنها تلعب دور الوسيط بين الذي يقوم بالشراء والتاجر ويفضله الكثير من الأشخاص في الوقت الحالي ويشترون معظم أغراضهم من على المواقع الالكترونية غير أنَّها مستخدمه في معظم دول العالم.

3. الحوالات المصرفية

هي من أنواع الخدمات التي تقدمها البنوك في الوقت الحالي، وهي عبارة عن عملية يطلبها العميل لغايات نقل مبلغ مالي بين طرفين، ويكون الطرف الآخر هو المستفيد من هذه العملية، ومن الممكن أن تتم هذه العملية بين فروع البنك أو في البنك نفسه.

استخدمت هذه الوسيلة بعدما وفرها النظام المصرفي و البنكي و اعتبرها كوسيلة من وسائل الدفع الالكتروني لأنَّها سهلت عمليات تحويل المال، حيث يمكن تحويل مبلغ معين إلى الجهة المسئولة للشراء أو تحويل مبلغ معين لشخص آخر باستخدام نفس البنك أو من بنك لبنك آخر أو حتي من بنك إلى بنك آخر في دوله أخرى.[ix]

4. شركات التحويل

تعتبر شركات التحويل أحد أنظمة الدفع الالكتروني التي تمتاز بالسرعة العالية، حيث تمكّن المستخدم من نقل المبلغ المالي أو الدُفعة إلى طرف آخر خلال مدة أقصاها 24 ساعة، وتتعامل شركات التحويل بكافة العملات الأجنبية والمحلية. فهي عبارة عن خدمة دفع إلكتروني سريعة، تُسمح للمستفيد باستلام الدفعات الماليّة من خلال خدمة تحويل المال العالمية عن طريق تحصيل الأموال من الوكيل المحلّي للشركات العالمية التي يتم التعامل معها خلال يوم كما تُوفّر هذه الشركات حريّة اختيار الدفع النقدي بأيّ عملة.

المحور الثالث: الدفع الالكتروني في الجزائر بين الواقع و حتمية التطبيق

1. **منهجية البحث للدراسة:** نحاول من خلال دراستنا هذه تبيان دور المخاطر و السياسة الحكومية و التحديات على التعامل بوسائل الدفع الالكتروني من قبل المتعاملين مع البنك.

صمم الاستبيان حسب سلم ليكرت الخماسي حيث يقابل كل فقرة خمس خيارات: موافق بشدة، موافق، موافق بدرجة متوسطة، غير موافق و غير موافق بشدة. وكل خيار يقابله درجة قياس من 5 إلى 1 حسب الترتيب مثلما يوضح الجدول الموالي.

الجدول رقم (1): سلم ليكرت

وافق بشدة	أوافق	أوافق قليلا	لا أوافق	لا أوافق بشدة
5	4	3	2	1

المصدر: من إعداد الباحثة

وتم إجراء الدراسة و توزيع الاستبيان خلال الفترة الممتدة من جانفي 2018 إلى غاية 30 مارس 2018 لمختلف البنوك المتواجدة في وهران مثلما يوضح الجدول الموالي. حيث قمنا باستعمال استمارة مكونة من 30 فقرة.

الجدول رقم (2): البنوك المتعاملين لولاية وهران

الرمز	اسم البنك	جنسية	المجموع
BADR	بنك الفلاحة و التنمية الريفية	جزائرية	6
CPA	القرض الشعبي الجزائري		
BDL	بنك التنمية المحلية		
BNA	البنك الوطني الجزائري		
BEA	البنك الخارجي الجزائري		
CNEP	الصندوق الوطني للتوفير و الاحتياط		
TBA	بنك تراست الجزائر	أجنبية	6
NATIXIS Algérie	بنك ناتكسيس الجزائر		
SGA	بنك سوسيتي جينرال الجزائر		
GBA	بنك الخليج الجزائر		
Baraka	بنك البركة الجزائر		
ACB	المؤسسة العربية المصرفية		

المصدر: من إعداد الباحثة

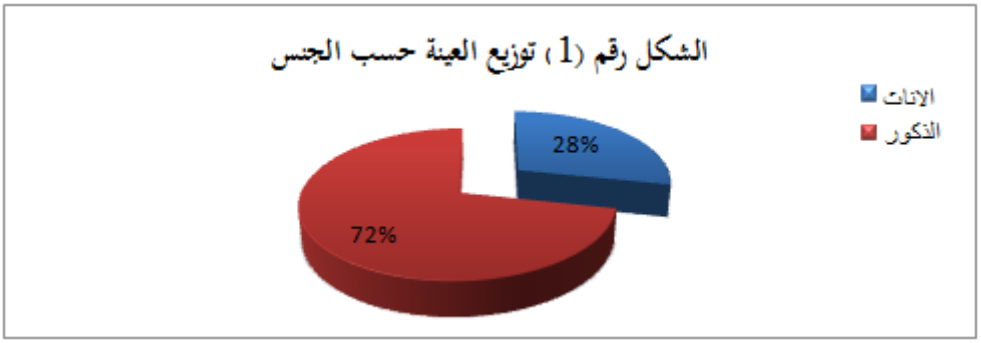
2. خصائص العينة:

تتكون عينة الدراسة من60 متعامل مع البنوك الخاصة و العمومية أجنبية و وطنية حيث يُسيطر الذكور على معاملات البنكية مقارنة مع الإناث (28% إناث و 72 % ذكور). و يمكن إرجاع ذلك إلى أن الذكور في العادة القوى العاملة الأكثر بالبنوك مقارنة مع الإناث. من خلال الجدول رقم 3 و الشكل رقم1 نلاحظ تباين أفراد عينة الدراسة حيث أن الفئة العمرية الأكثر تكرارا في عينة الدراسة هي الفئة (من 17 إلى22 سنة) بنسبة مئوية 28 % تليها الفئة العمرية (من 23 إلى 28 سنة) بنسبة 22 % ثم تأتي الفئة العمرية الأخيرة 2 % بالنسبة للأفراد الذين تتجاوز أعمارهم 59 فما فوق سنة على الترتيب.

الجدول رقم (3) توزيع العينة حسب الجنس (بالتكرارات و بالنسب المئوية)

الجنس	التكرار	التكرار بالنسبة المئوية
الذكور	43	%72
الإناث	17	%28
المجموع	60	% 100

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على معطيات الاستبيان

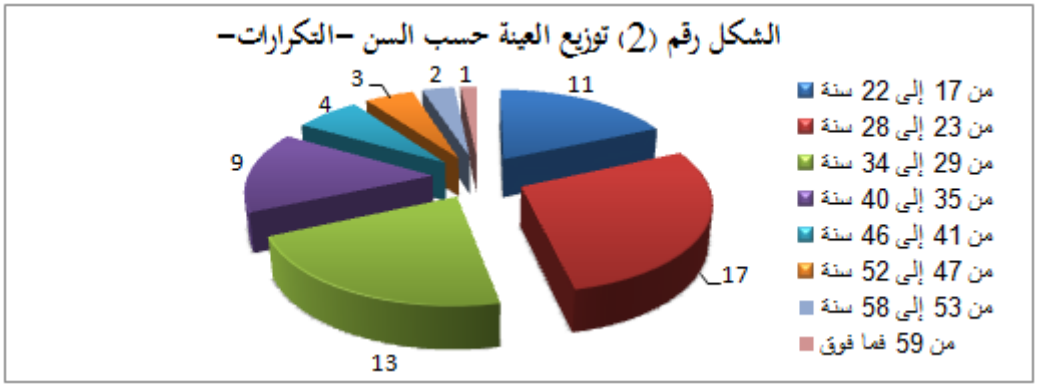


المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على معطيات الاستبيان

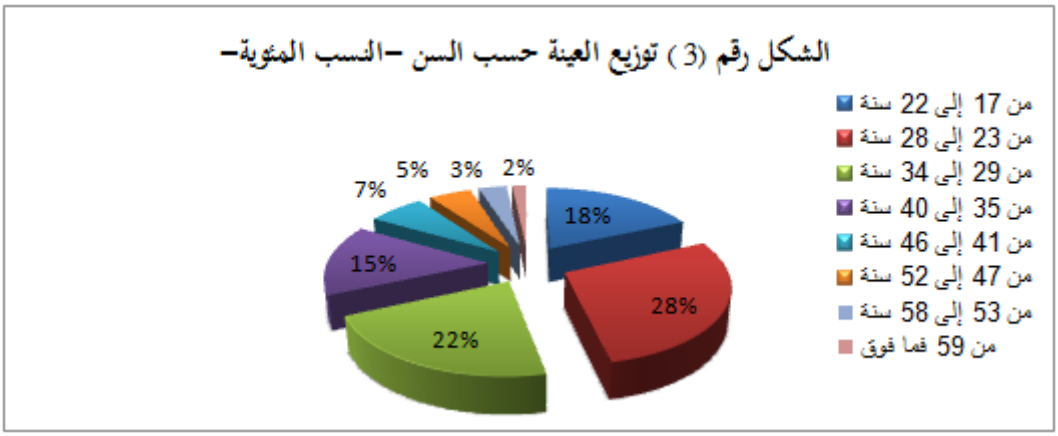
جدول رقم 4: توزيع العينة حسب السن (بالتكرارات و النسب المئوية)

فئات الأعمار	التكرارات	التكرارات بالنسبة المئوية
من 17 إلى 22 سنة	11	28 %
من 23 إلى 28 سنة	17	22 %
من 29 إلى 34 سنة	13	18 %
من 35 إلى 40 سنة	9	15 %
من 41 إلى 46 سنة	4	7 %
من 47 إلى 52 سنة	3	5%
من 53 إلى 58 سنة	2	3%
من 59 فما فوق	1	2 %

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على معطيات الاستبيان



المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على معطيات الاستبيان



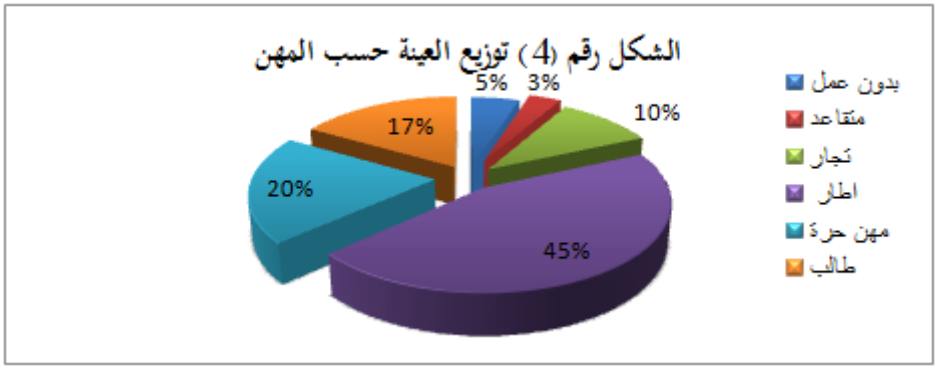
المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على معطيات الاستبيان

و يمكن تفسير هذا في كون أن البنوك تعتمد على الفئات الشابة في المعاملات أكثر من الفئات الأخرى و هذا يعتبر أمر مهم بنسبة للبنوك الجزائرية و الأجنبية على حد السواء.

جدول رقم 5: توزيع العينة حسب المهن (بالتكرارات و النسب المئوية)

المهن	طالب	مهن حرة	إطار	تجار	متقاعد	بدون عمل
التكرار	10	12	27	6	2	3
التكرار بالنسب المئوية	17 %	20 %	45 %	10 %	3 %	5 %

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على معطيات الاستبيان



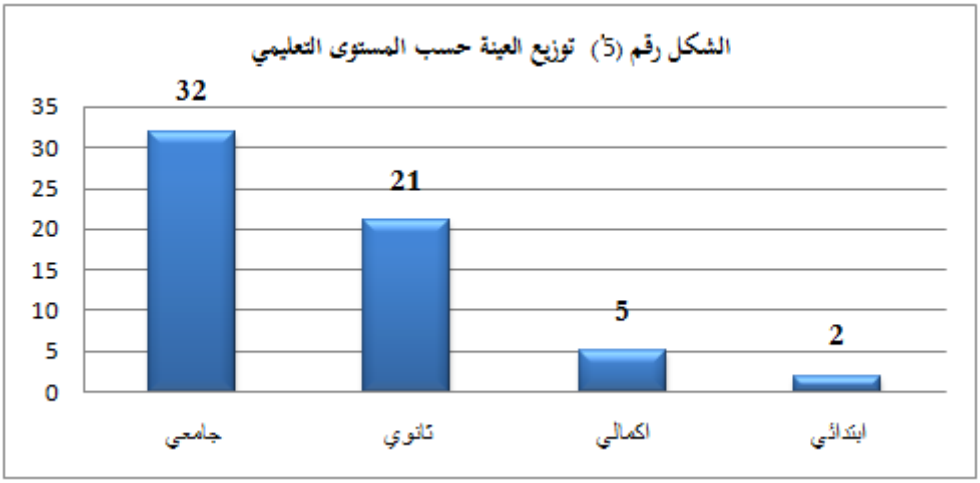
المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على معطيات الاستبيان

يوضح الجدول التالي توزيع العينة حسب المستوى التعليمي حيث غالبيتهم ترتكز في المستوى التعليم الجامعي. و هذا ما يدل على أن البنوك تعتمد على الكفاءة و خاصة الذين يملكون مستوى ليسانس فما فوق و ذلك لأن العمل في البنوك يتطلب مستوى كبير عكس ما كان في السابق لأن نشاط البنوك تغير من الأسلوب التقليدي إلى أسلوب يعتمد على الانترنت و وسائل تكنولوجية حديثة و الدفع الالكتروني الذي يتطلب كفاءة و مهارة و التحكم في و وسائل تكنولوجية حديثة (TIC) و البرمجيات و غيرها.

جدول رقم 6: توزيع العينة حسب المستوى التعليمي (بالتكرارات و النسب المئوية)

المستوى التعليمي	ابتدائي	إكمالي	ثانوي	جامعي
تكرار	2	5	21	32
تكرار بالنسب المئوية	3%	8%	35%	54%

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على معطيات الاستبيان



المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على معطيات الاستبيان

جدول رقم 7: تعريف أبعاد الدراسة

الأبعاد	تعريف الأبعاد
المخاطر	المخاطر استخدام البطاقات البنكية للدفع الالكتروني من وجهة نظر الزبون
الرقابة على الإجراءات	الرقابة على الإجراءات المتعلقة بالأنظمة الدفع الالكتروني من وجهة نظر الزبون
السياسة الحكومية	السياسة الحكومية المنتهجة من طرف الدولة من وجهة نظر الزبون
تحديات نظام الدفع الالكتروني	تحديات و مخاطر نظام الدفع الالكتروني من وجهة نظر الزبون

المصدر: من إعداد الباحثة

الجدول رقم (8): أبعاد الاستبيان

أبعاد الاستبيان		*أرقام العبارات*
البعد الأول:	المخاطر	من 1 إلى 10
البعد الثاني:	الرقابة على الإجراءات	من 11 إلى 15
البعد الثالث:	السياسة الحكومية	من 16 إلى 19
البعد الرابع:	تحديات نظام الدفع الالكتروني	من 20 إلى 26

المصدر: من إعداد الباحثة

3. التحليل الإحصائي لنتائج الدراسة و اختبار الفرضيات:

صدق وثبات أداة الدراسة: من أجل التأكد من أن الاستمارة مناسبة لما نريد قياسه ومدى الاتساق الداخلي لفقرات الاستبيان، تم استخدام معامل ألفا كرونباخ (alpha cronbach's) لفحص الثبات والذي يجب أن يكون أكبر من 0.6. ومن أجل قياس الترابط و التناسق الداخلي وكذلك تحليل هيكل المتغيرات الكامنة وتنقية نموذج الدراسة والاحتفاظ بالمتغيرات المعبرة استخدمنا معامل Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) والذي يشترط أن تكون قيمته أكبر من 0.5.

الجدول رقم (9): اختبار الصدق و الثبات للأبعاد الأربعة:

الأبعاد	عدد الفقرات	ألفا كرونباخ	KMO	Sig
المخاطر	10	0.798	0.798	0.00
الرقابة على الإجراءات	5	0.765	0.689	0.00
السياسة الحكومية	4	0.698	0.697	0.00
تحديات نظام الدفع الالكتروني	7	0.765	0.763	0.00

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات SPSS V.20

و الجدول التالي يوضح مستويات الإجابة.[x]

الجدول رقم (10) توضيح ايجابات و دلالتها

الرمز	المتوسط الحسابي المرجح للإجابات	المستوى
1	*من 1 إلى 1.79*	***غير موافق بشدة***
2	من 1.80 إلى 2.59	***غير موافق***
3	من 2.60 إلى 3.39	***محايد***
4	من 3.40 إلى 4.19	***موافق***
5	من 4.20 إلى 5	***موافق بشدة***

المصدر :عبد الفتاح عز، 2002، **مقدمة في الاحصاء الوصفي و الاستدلالي باستخدام ،SPSS**، دار خوارزم العلمية للنشر و التوزيع، ص.540.

التحليل: فيما يخص معامل ألفا كرونباخ فنلاحظ أنَّ البعد الأول يقدر بـــ 0.798 أمَّا البعد الثاني فيقدر بـ 0.765، أما البعد الثالث يقدر بـــ 0.698، أي أنها كلها تجاوزت 0.6 و في حدود معنوية أقل من 5% أي أنَّ صدق هذه الأبعاد و ثباتها ممتاز، أمَّا ألفا كرونباخ يقدر بـ0.765 و ذا معنوية تقدر ب 00.0 و هذا ما يسمح لنا بالقول أنَّ كل الأبعاد تتميز بالصدق و الثبات في حدود معنوية أقل من 5%.

معامل Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) نلاحظ أن البعد الأول يقدر بـــ 0.798 أمَّا البعد الثاني فيقدر بـــ 0.689، البعد الثالث الذي يقدر ب 0.697 و البعد الأخير يقدر بـــ0.763، أي أنها كلها تجاوزت 0.5، و هذا ما يعني أنَّ حجم العينة هو معبر لإجراء هذه الدراسة، أيضا يوضح أنَّ هناك ارتباط قوي بين العبارات أو الفقرات بالنسبة لكل بُعد، خاصة أنَّ اختبار Bartlett للدائرية هو في حدود 0.00 أي أنها ذات معنوية أقل من 5%.

مقاييس النزعة المركزية: لقياس مقاييس النزعة المركزية اكتفينا فقط بدراسة و قياس المتوسط الحسابي لدراسة النزعة المركزية و الانحراف المعياري لدراسة التشتت و هذا ما يتجلى في الجدول التالي:

جدول رقم (11) : ترتيب أبعاد نموذج تحديات وسائل الدفع الالكتروني تنازليًا

الأبعاد	عدد الفقرات	متوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل التباين	الاتجاه
1	10	4,20	0,59	0,32	**موافق**
2	5	3,63	0,73	0,51	**موافق**

3	4	3,47	0,81	0,70	**موافق**
4	7	3,46	0,75	0,59	**موافق**

المصدر:من إعداد الباحثة اعتماداً على مخرجات برمجية SPSS V. 23

التحليل: من خلال الجدول رقم : 7 نلاحظ أن المتوسط الحسابي تراوح ما بين 3.46 و 4,20 و بانحراف معياري ما بين 0.595 إلى غاية 0,81 حيث نلاحظ أنَّ المتوسط الحسابي كان متوسطًا عموما في مختلف الأبعاد الأربعة للدراسة و الذي جاء ترتيبها كما هو موضح في الجدول.

و حسب هذا المؤشر فإن استخدام البطاقات البنكية قد يؤدي إلى حدوث العديد من المخاطر، أي أن المتعاملون منزعجون من إمكانية وجود هذه المخاطر للبطاقات البنكية بنسبة معينة، قد تكون من حاملها أو من الغير من سحب النقود و تحويل الأرصدة إلاَّ أنهم يفضلون التعامل بالدفع الالكتروني لما له من مزايا و فوائد. أمَّا فيما يخص البعد الثاني (الرقابة على الإجراءات) هنا نلاحظ أنَّ المتعاملين مهتمين بالرقابة على إجراءات نظم الدفع الالكترونية الموضوعة من طرف الدولة لتسيير الدفع الالكتروني. أمَّا فيما يتعلق بالبعد الثالث فانه يُبيّن وجود تحديات كبيرة أمام انتشار الخدمات المصرفية الالكترونية بالإضافة إلى ضعف البنية التشريعية و القانونية السائدة التي توفر المناخ الملائم للخدمات المصرفية الالكترونية فضلا عن وجود فهم واضح لمتطلبات عملاء البنوك الالكترونية، بالإضافة إلى ضعف عمليات الرقابة و المراجعة الدورية للعمليات المنفذة الكترونيا، أي أنَّ المتعاملين راضون على التحديات السياسة الحكومية للسير الحسن للدفع الالكتروني. و فيما يتعلق بالبعد الرابع نلاحظ ميل العملاء إلى الدفع نقدا في الصفقات التجارية و مختلف المعاملات و تفضيله على باقي وسائل الدفع تأتي في الرتبة الأولى نستنتج بأن العملاء يفضلون الدفع نقدا في الصفقات التجارية عن باقي وسائل الدفع، أي أنَّ العملاء لم يقتنعوا بعد بوسائل الدفع الحديثة، كما أنَّهم يشعرون بالخوف من التقنيات الجديدة و عدم إلمام المستخدمين بها كما أنَّ عدم استعمال البطاقة البنكية بكثرة من قبل العملاء هو فقدان الثقة في وسائل الدفع الالكتروني و عدم الشعور بالأمان عند التعامل بوسائل الدفع الالكترونية و ضعف الإعلام و الإشهار فيما يخص وسائل الدفع الالكترونية .

تعبر على أنَّ تطور وسائل الدفع تعتبر مؤشرا اقتصاديا على مدى سير ونشاط العملة وهذا ما جعل العديد من البنوك في مناطق مختلفة من العالم تتفهم الأهمية وراء التطوير والحديث لوسائل الدفع القديمة والتقليدية والتي يعد لها أي أهمية فعالة في هذا العصر الحالي الذي يعمل على السرعة في إتمام ومعالجة الصفقات والمعاملات،التطور التكنولوجي الفائق أتاح الفرصة لوجود وخلق وسائل إلكترونية غير مكلفة ماديا ونتيجة لذلك تلاشت وسائل الدفع التقليدية إلى حد كبير كذلك كان لظهور العولمة والتطور التكنولوجي والمعلوماتي أيضاً وتوجهات العالمية

خاتمة

بالرغم من كون وسائل الدفع الالكترونية غير مكلفة و مجردة من المادة، إلاَّ أنَّها لا تخلو من المشاكل و النقائص بحيث أنَّها تتطلب عمل و تنظيما قانونيا و درجة أمان عالية، حيث تتخذ أشكالاً متعددة منها:البطاقات البنكية، الشيكات الالكترونية، النقود الالكترونية و المحافظ الالكترونية حيث تمكنت من الحد من بعض العراقيل و المشاكل وسائل الدفع التقليدية لكن بالمقابل لم تكن وسائل الدفع الالكترونية مثالية.

في الوقت الراهن الذي يشهد لتغيرات العالمية الجديدة و في أعقاب الانفتاح الاقتصادي و فتح المجال أمام البنوك الأجنبية، و سعي الجزائر لمواكبة التطورات العالمية، وجدت البنوك الجزائرية نفسها في وضع بالغ الحساسية، و أصبحت ملزمة بتدعيم قدراتها التنافسية لمواجهة هذه التحديات، و اعتبر القطاع المصرفي هو العامل الأساسي للانتقال إلى اقتصاد السوق، و كان لزامًا على البنوك مسايرة التغيرات التي تحدث في العالم، خاصة في كيفية مسايرة وسائل الدفع الالكترونية، من خلال الأهمية البالغة لتحديات وسائل الدفع الالكتروني زودنا دراستنا النظرية بدراسة ميدانية من خلال متعاملي البنوك على مستوى بوهران حوالي 12 بنك وطني و أجنبي و ذلك لمعرفة رأي الزبون اتجاه وسائل الدفع الالكتروني المقدمة من طرف البنك.

هذا وقد توصلنا من خلال دراستنا لعينة من الزبائن البنوك لولاية وهران إلى ما يلي:

يعود سبب عدم إقبال المتعاملين البنوك لولاية وهران على تسوية معاملاتهم المختلفة الكترونيا بالدرجة الأولى إلى المخاطر الناجمة من استخدام البطاقات البنكية فقد بينت نتائج الفرضية الأولى على أنَّ إحجام المتعاملين على استعمال وسائل الدفع الالكترونية يرجع إلى تخوف العملاء منها في تسوية معاملاتهم البنكية.

الفرضية الثانية و التي نصت على أنَّ سبب نفور عملاء الوكالات البنكية بوهران بالتعامل بوسائل الدفع الالكترونية يعود إلى ضعف الرقابة على إجراءات نظم الدفع الالكترونية و كذلك بسبب عدم توفر وسائل الأمن و الحماية الكافية.

كما أنَّ سبب عدم تطور الخدمات المصرفية الالكترونية بالوكالات البنكية لوهران يعود إلى ضعف البنية التشريعية لوسائل الدفع الالكترونية على المستوى الوطني و ذلك لعدم توفر سياسات حكومية داعمة لانتشار الخدمات المصرفية و هذا ما أدَّى إلى قبول الفرضية الثالثة.

يشكل تخوف الزبائن التعامل بوسائل الدفع الحديثة السبب الرئيسي لعدم الإقبال على وساءل الدفع الالكتروني، فالمخاطر التي تواجه نظم الدفع الالكترونية من قبل العملاء تساهم في نفورهم من التعامل

بالوسائل الحديثة للدفع كما أنَّ المخاطر الناجمة عن استخدام البطاقات و عدم وجود قوانين تحكم استخدامها.

التوصيات:

من خلال النتائج المتوصل إليها تقديم بعض التوصيات التالية:

- حماية الأجهزة البنكية من أي خطر (فيروس، هاركر...) قد يؤدي إلى اختراق الحسابات و سرقة المعلومات....
- توعية المتعاملين بأهمية التعامل بالدفع الالكتروني و شرح أهم الايجابيات و الفوائد الناتجة عنه.
- العمل على إيجاد آليات و وسائل جديدة و استخدام و تنويع الخدمات المصرفية الالكترونية لغرض المحافظة على العملاء و جذب عملاء جدد؛
- العمل على تجنب المخاطر التي تنجم عن الدخول إلى شبكة المعلومات من قبل غير المرخصين بذلك، و مراجعة السياسات و الإجراءات المرتبطة بها بشكل منتظم؛
- ضرورة توفر الدعم الحكومي و توفر البنية الأساسية لشبكة الإتصال بالإضافة إلى تطبيق سياسات داعمة لانتشار تلك الخدمات؛
- لابد من توضيح البيئة التشريعية و القانونية المتعلقة بتنظيم نظام الدفع الالكتروني، و ذلك بسن القوانين العقابية التي تخص الجرائم المرتكبة في حق وسائل الدفع الالكترونية و تنفيذها؛
- تكوين و تدريب العنصر البشري والاعتماد على إطارات ذات كفاءة عالية و ذلك بالاستعانة ببيوت الخبرة و الاستشارة الدولية في تدريب الإطارات المصرفية على استخدام أحدث النظم البنكية و كذلك الرفع من كفاءة العاملين بإعطاء الأولوية في التوظيف لخريجي الجامعات و لأصحاب التخصصات في العمل المصرفي ؛
- تبني سياسة إعلامية و وضع إستراتيجية تسويقية من قبل البنوك، من شأنها إدخال ثقافة استخدام البطاقات لدى المستهلكين، من أجل جعل أسلوب الدفع بالبطاقة من رغبات الزبائن التي يطالب بها التجار، و بالتالي دفع هؤلاء التجار إلى اعتماد هذا النمط تحت ضغط زبائنهم و تلبية لرغباتهم؛
- تخفيض المخاطر عن العمل المصرفي الالكتروني.

---

[i] عبد الفتاح البيومي الحجازي، **مقدمة في التجارة الالكترونية** العربية، دار الفكر الجامعي، الأسكندرية، مصر ،2001، ص. 25.

[ii] محمود الكيلاني، **الموسوعة التجارية و المصرفية المجلد الثاني التشريعات التجارية و الالكترونية"دراسة مقارنة"**،دار الثقافة للنشر و التوزيع،عمان، الأردن، الطبعة الأولى، ،2002ص: 44.

[iii] OECD, 2000, Perspectives des technologies de l'information 2000 TIC, commerce électronique et économie de l'information: TIC, commerce électronique et économie de l'information, OECD Publishing, p. 105.

[iv] Haitham Adnan Ezzo, 2012, Le paiement électronique en matière d'opérations bancaires et de commerce en ligne, Atelier national de reproduction des thèses, p. 591.

Saleh M . Nsouli et Andrea Schaechter, 2002, Les enjeux de la «banque électronique», Revue Finances & Développement / Septembre, p. 51.

[v] *Ghalem Abdallah, 2011, Les défies de la monnaie électronique pour la banque centrale et sa politique monétaire, Revue des Sciences Humaines – Université Mohamed hider- Biskra No: 21, p.23.*

[vi]عبد الصبور عبد القوي علي المصري، 2010، التجارة الإلكترونية والقانون، المنهال للنشر و التوزيع، ص. 11.

[vii] عبد الهادي نجار،" **الصيرفة الالكترونية وآلية تداولها** "، الجديد في أعمال المصارف من الوجهتين القانونية والاقتصادية، مداخلة مقدمة إلى المؤتمر العلمي السنوي لكلية الحقوق ، مرجع سابق، ص ص: 45،46.

[viii] عبد الهادي نجار،" مرجع سابق، ص ص: 45،46.

[ix] محمد نور"صالح الجداية"، سناء جودت خلف، 2009، **التجارة الالكترونية**، دار الحامد للنشر و التوزيع، عمان، الأردن، الطبعة الأولى، :249.

[x] عبد الفتاح عز، 2002، **مقدمة في الإحصاء الوصفي و الاستدلالي باستخدام SPSS**، دار خوارزم العلمية للنشر و التوزيع، ص.540.