



جامعة زيان عاشور - الجلفة
كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية
قسم علم النفس و الفلسفة



الرقم التسلسلي:

اتجاهات الموظفين نحو استخدام التكنولوجيا الحديثة
"البطاقة الذهبية نموذجا"

دراسة على عينة من أساتذة مديرية التربية لولاية الجلفة

مذكرة مكملة لنيل شهادة ماستر علم النفس العمل و تسيير الموارد البشرية

إشراف الأستاذ:

- مني عبد الحفيظ.

إعداد الطالبتين:

- أمينة نسرین طیبوزة.
- سمیة فردوس قریة.

السنة الجامعية: 2021/2020

بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِیْمِ

الإهداء:

إلى النور الذي أضاء ويضيء دروب حياتنا

إلى والدينا العزيزين أدامهما الله لنا

إلى من يبهج بذكراهم فؤادي إلى إخوتي وأخواتي

إلى اسمي معاني الصداقة و المحبة

إلى كل زميلاتي و زملائي في الدراسة والحياة

اهدي هذا العمل المتواضع

الشكر:

قال الله تعالى "لئن شكرتم لأزيدنكم"

بحمد الله عز وجل على فضله و كثير عطائه الذي وفقنا في إتمام هذا العمل المتواضع في خضام انجاز هذه الرسالة المكملة لنيل شهادة ماستر اكايمي نحبي أستاذنا الكريم **مني عبد الحفيظ** ر و نشكره على ما قدمه ، لإتمام هذا العمل بإشرافه و توجيهاته، كما نتقدم بالشكر الجزيل لنا ونشكر أستاذ **بن شريك عمر** على توجيهاته لنا وإلى عينة الدراسة التي تكونت من أساتذة مديرية التربية لولاية الجلفة إلى كل من ساعدنا و ساهم معنا في انجاز عملنا و تجاوز الصعوبات.

ملخص الدراسة باللغة العربية:

عنوان الدراسة: اتجاهات الموظفين في استخدام تكنولوجيا الحديثة بطاقة الدفع الالكتروني (البطاقة الذهبية) كنموذج.

تهدف هذه الدراسة الى الكشف عن اتجاهات استخدام بطاقة الدفع الالكتروني (البطاقة الذهبية) لدى اساتذة مديرية التربية لولاية الجلفة،تكونت العينة القصدية للدراسة من (61) استاذًا،واعتمد الباحثان في هذه الدراسة على استبيان الاتجاه نحو استعمال بطاقة الدفع الذهبية،واعتمدت الطالبتان على المنهج الوصفي لإتمام هذه الدراسة.

وقد تم الوصول الى النتائج التالية:

- اتجاهات اساتذة مديرية التربية لولاية الجلفة ايجابية نحو مرونة وسهولة استخدام البطاقة الذهبية.
- اتجاهات اساتذة مديرية التربية لولاية الجلفة ايجابية نحو الرضا عن البطاقة الذهبية.
- اتجاهات اساتذة مديرية التربية لولاية الجلفة ايجابية نحو الامان في استخدام البطاقة الذهبية.
- اتجاهات اساتذة مديرية التربية لولاية الجلفة ايجابية نحو تصميم البطاقة الذهبية .
- اتجاهات اساتذة مديرية التربية لولاية الجلفة ايجابية نحو بطاقة الدفع الالكتروني (الذهبية).

الكلمات المفتاحية: الاتجاهات،التكنولوجيا الحديثة،بطاقة الدفع الالكتروني(الذهبية).

Abstract

Study title :: Employee trends in using modern technology, the electronic payment card (the golden card) as a model.

This study aims to reveal the trends of using the electronic payment card (the golden card) among the teachers of the Directorate of Education of the Wilayat of Djelfa. The intended sample for the study consisted of (61) teachers. In this study, the researchers relied on a questionnaire about the trend towards using the golden payment card, and the two students relied on the descriptive approach to complete this study.

The following results were obtained:

- Positive attitudes of the teachers of the Directorate of Education of the State of Djelfa towards flexibility and ease of use of the golden card.
- The attitudes of teachers of the Directorate of Education of Djelfa State are positive towards satisfaction with the golden card.
- The attitudes of teachers of the Directorate of Education of Djelfa State are positive towards safety in using the golden card.
- The attitudes of the teachers of the Directorate of Education of Djelfa State are positive towards the design of the golden card.
- Positive attitudes of the teachers of the Directorate of Education of the State of Djelfa towards the electronic payment card (golden)

Key words: Trends, modern technology, electronic payment card golden).

فهرس المحتويات

| رقم الصفحة | المحتوى |
|-----------------------------------------------------|------------------------------------|
| - | البسمة |
| - | الشكر والإهداء |
| .I | ملخص الدراسة باللغة العربية |
| .II | ملخص الدراسة باللغة الإنجليزية |
| .III | فهرس المحتويات |
| .IV | قائمة الجداول والاشكال والملاحق |
| .V | قائمة الاشكال |
| .VI | قائمة الملاحق |
| أ | مقدمة |
| الفصل الأول: الإطار العام ومدخل نظري للدراسة | |
| 01 | 1- إشكالية الدراسة |
| 04 | 2- تساؤلات الدراسة |
| 04 | 3- فرضيات الدراسة |
| 05 | 4- أهمية الدراسة |
| 05 | 5- أهداف الدراسة |
| 06 | 6- المفاهيم الأساسية للدراسة |
| 07 | 7- الدراسات السابقة واستثمارها |
| 21 | 8- تناول متغيرات الدراسة |
| الفصل الثاني: إجراءات الدراسة الميدانية | |
| 38 | تمهيد |
| 39 | 1- منهج الدراسة |
| 39 | 2- المجال المكاني والزمني للدراسة |
| 39 | 3- إجراءات الدراسة الاستطلاعية |
| 39 | 3-1- أهمية الدراسة الاستطلاعية |
| 39 | 3-2- فوائد الدراسة الاستطلاعية |
| 40 | 3-3- أدوات الدراسة الاستطلاعية |
| 41 | 3-4- عرض نتائج الدراسة الاستطلاعية |
| 42 | 4- إجراءات الدراسة الأساسية |
| 42 | 4-1- عينة الدراسة الأساسية |

| | |
|------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|
| 44 | 4-2- أدوات الدراسة الأساسية |
| 45 | 5- أساليب المعالجة الإحصائية |
| 46 | خلاصة الفصل |
| الفصل الثالث: عرض ومناقشة نتائج الدراسة | |
| 48 | تمهيد |
| 48 | 1- عرض وتحليل النتائج المتعلقة بالتحقق من الفرضيات الفرعية للدراسة |
| 48 | 1-1- عرض و مناقشة النتائج المتعلقة بالفرضية الفرعية الأولى |
| 50 | 2-1- عرض ومناقشة النتائج المتعلقة بالفرضية الفرعية الثانية |
| 52 | 3-1- عرض ومناقشة النتائج المتعلقة بالفرضية الفرعية الثالثة |
| 55 | 4-1- عرض ومناقشة النتائج المتعلقة بالفرضية الفرعية الرابعة |
| 57 | 5-1- عرض ومناقشة النتائج المتعلقة بالفرضية الفرعية الخامسة |
| 60 | خاتمة ومقترحات |
| 63 | المراجع |
| 69 | الملاحق |

قائمة الجداول

| رقم الصفحة | عنوان الجدول | رقم الجدول |
|------------|--------------------------------------------------------------------------------|------------|
| 40 | درجات سلم ليكرت | 1 |
| 41 | معاملات ارتباطا لأبعاد الإستبيان ككل للتأكد من صدق الاستبيان | 2 |
| 42 | معاملات الثبات ألفا كرونباغ للتأكد من ثبات الاستبيان | 3 |
| 44 | استبان اتجاهات نحو بطاقة الدفع الذهبية | 4 |
| 48 | يوضح نتائج كا2 نحو اتجاهات الأساتذة نحو مرونة وسهولة استخدام البطاقة الذهبية | 5 |
| 51 | يوضح نتائج كا2 نحو اتجاهات الأساتذة نحو رضا في استخدام البطاقة الذهبية | 6 |
| 53 | يوضح نتائج كا2 نحو اتجاهات الأساتذة نحو أمان وخطورة في استخدام البطاقة الذهبية | 7 |

| | | |
|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|
| 55 | يوضح نتائج كا ² نحو اتجاهات الأساتذة نحو تصميم البطاقة والموزع الآلي في استخدام البطاقة الذهبية | 8 |
| 57 | يوضح نتائج كا ² نحو اتجاهات الأساتذة نحو استخدام الدفع الإلكتروني (البطاقة الذهبية) | 9 |

قائمة الأشكال

| رقم الصفحة | عنوان الشكل | رقم الشكل |
|------------|---------------------------------|-----------|
| 33 | استمارة خاصة بالمعلومات الشخصية | 1 |
| 34 | رقم RIP | 2 |
| 34 | استمارة المعلومات الباقية | 3 |
| 35 | الاجابة عن الأسئلة | 4 |
| 35 | التأكد من المعلومات الشخصية | 5 |
| 36 | قبول الطلب | 6 |
| 36 | طباعة طلب البطاقة | 7 |
| 37 | البطاقة الذهبية | 8 |
| 41 | خطوات بناء الاستبيان | 9 |

قائمة الملاحق

| رقم الصفحة | عنوان الملحق | رقم الملحق |
|------------|----------------|------------|
| 69 | مخرجات المذكرة | 1 |
| 74 | الاستبيان | 2 |

مقدمة

مقدمة

لقد حولت التكنولوجيا الحديثة عصر اليوم الى عصر يتميز بالسرعة الفائقة في كل المجالات، وفي كل القضايا التي يعتبر فيها الانسان المؤثر و المتأثر الرئيسي فيها سواء كانت قضايا سياسية،اجتماعية،ثقافية،اقتصادية او خدماتية، فقد عرفت المنشآت بكل انواعها و خاصة الخدماتية منها العديد من التغيرات التكنولوجية،التي اثرت على خدمات المؤسسة بصفة خاصة وعلى زبائنها بصفة عامة.

ولتحقيق ميزة تنافسية في مجال الخدمة لا بد من ادخال تقنيات المعلومات لإنتاج كم هائل من المعارف باستخدام الحواسيب الالكترونية والتي تعد ثورة حقيقية في الادارة لما تحدثه من تغيير في اسلوب العمل الاداري حيث تعيش الادارات اليوم نوعا من التحول الديناميكي في مجال العمل الاداري و تقديم الخدمات للعملاء الامر الذي الزم تلك الادارات اعادة هندسة اعمالها و نظمها ومكاتبها ووقت انجاز الخدمات وفقا ما دعت اليه الحاجة الانسانية الى ضرورة تلبية حاجيات الافراد في اي وقت و في اي مكان دون وجود القيود الزمانية و الحدود المكانية التي تعيق وصول وتأدية خدمات الادارة لمستحقيها اين يتم الانتقال من المعاملات الورقية الى المعاملات الالكترونية،وهذه الادارة تعرف بالادارة الالكترونية.

و قد كان للقطاع الخدماتي في الجزائر نصيب من هذه التعديلات والتغيرات التكنولوجية و من ذلك قطاع البريد و المواصلات الذي دعم بأحدث تكنولوجيا في مختلف الفروع الذي تبنى استراتيجية وجوب تطوير بنيته،وأساليب نشاطه وابتكار وسائل دفع حديثة لم تكن معروفة من قبل سعيا لزيادة ارباحه و تقليل تكاليفه وأخطاره من جهة اخرى،وأیضا لتدارك التأخر المسجل في هذا المجال من جهة،ومن جهة اخرى لاستكمال مسار الاصلاحات المصرفية،وإرساء اسس منظومة مصرفية تتميز بالحدثة و العصرية لتستطيع مواجهة التحديات والتطورات التي تشهدها البيئة المصرفية على المستوى العالمي، اذ لجأت البنوك الجزائرية الى الاعتماد على وسائل و نظم دفع حديثة اثناء رسم استراتيجيتها وذلك بفضل ما توفره هذه الوسائل من معلومات دقيقة عن الزبائن،وبالتالي توفير الوقت والجهد المخصص لخدمة الزبائن.وهو ما سهلت بطاقات الدفع

الالكتروني التي خفت الضغط على الطرفين، على الموظف في ادائه وعلى الزبون في تلبية رغبته المصرفية.

حيث تهدف دراستنا الى التعرف على اتجاهات الموظفين في استخدام احدى بطاقات الدفع الالكتروني و هي البطاقة الذهبية عن طريق دراسة عينة من الاساتذة بمديرية التربية لولاية الجلفة.

وقد قسمت دراستنا الى جانبين النظري والتطبيقي وكل جانب قسم الى فصول، فالجانب النظري تناول الفصل الاول المتمثل في الاطار العام و المدخل النظري للدراسة ، يحتوي على(اشكالية الدراسة،التساؤلات،الفرضيات،الاهمية،الاهداف،الاسباب،المفاهيم الاساسية للدراسة،الدراسات السابقة و استثمارها)و متغيرات الدراسة التي تمثلت في الجانب النظري للدراسة ذكرنا فيه(العناصر المتعلقة بالتكنولوجيا الحديثة والاتجاهات و وسائل الدفع الحديثة).

اما الجانب التطبيقي فتناولنا فيه ايضا فصلين الفصل الثالث المتعلق بإجراءات الدراسة الميدانية يحتوي على (منهج الدراسة،المجال المكاني والزمني،اجراءات الدراسة الاستطلاعية،اجراءات الدراسة الاساسية و خلاصة الفصل)،اما الفصل الرابع عرضنا فيه (مناقشة وتحليل نتائج الفرضيات)،خاتمة ومقترحات.

الفصل الأول:

الإطار العام ومدخل نظري
للدراسة

1- إشكالية الدراسة:

تعتبر الإدارة الجيدة جزء أساسي من عمل أية مؤسسة من أجل مزيد من الفاعلية بالنسبة للخدمات التي تقدمها المؤسسات أو التنظيمات الإدارية في المؤسسات الاقتصادية والعمومية وغيرها وان بقاء مثل هذه التنظيمات الإدارية واستمرارها وتطورها يعتمد إلى حد كبير على نوعية إدارتها. اعتمد الإدارة على وسائل التقليدية لفترة طويلة وأخذ الوقت والجهد والتكلفة، وتعتمد على المعاملات الورقية والإجراءات الروتينية، وكذا بطء العمليات الإدارية التي تأخذ وقتاً أطول مما يستوجب وقتها الزمني والاستناد إلى اللوائح التنظيمية في التعامل مع كافة الإجراءات الإدارية وطول انتظار العملاء من أجل تلبية حاجاتهم وتقديم الخدمات الإدارية التي يطلبونها.

نظراً لتغير الهائل الذي أحدثته ثورة المعلومات في ميادين الحياة الإنسانية، مدخل الإدارة الإلكترونية كمدخل إداري حديث تم تطبيقه في دول المتقدمة من أجل التحكم في المعلومات وسهولة تسييرها وفق ما تتطلبه الحاجة و اختصار الوقت في تخزينها واستعمالها وتوزيعها نظراً للمنجزات التقنية التي أدت إلى التطور في مجال الاتصالات والاتصالات، واستخدام الحاسوب وشبكات الإنترنت في تقديم خدمات الإدارة إلى عملائها بطريقة إلكترونية تساهم بفاعلية كبيرة في حل العديد من المشكلات التي كانت تقع فيها الإدارة التقليدية لذلك جاءت الإدارة الإلكترونية كأسلوب تطويري للإدارة التقليدية باستخدام تطبيقات الحاسب و تكنولوجيا الاتصال، والتطوير طرق عمل الإدارة التقليدية على طرق أكثر مرونة وفاعلية وتوفير الوقت والجهد والتكلفة في الأداء الإداري واستخدام التكنولوجيا الاتصال في التواصل مع الجمهور الخارجي والداخلي للإدارة. (عبان، 2016، ص16).

وتعتبر الإدارة الإلكترونية من أهم ما يميز عالمنا المعاصر، إذ انتقلت المعاملات من المعاملات العادية القائمة على الأدوات البسيطة مثل الأوراق والإجراءات البسيطة التي تتبعها إلى إجراءات أخرى أكثر تعقيد ولكنها رغم تعقيدها تتميز بسرعتها وفعاليتها الأمر الذي جعل أغلب الدول تتسارع إلى تبنيها والعمل على الانتقال إليها في جميع معاملاتها وهذه الإدارة تتميز بالسرعة والدقة والفاعلية وغيرها من الإدارات الكلاسيكية. (مني، 2018، ص196).

ونظراً للتطور التكنولوجي الكبير الذي شهده العالم في كافة المجالات، قد ساعد الاقتصاد وكل ما يدخل في إطار المال والأعمال ونخص بالذكر القطاع المصرفي باعتباره قلب التعاملات الاقتصادية وساعد البنوك على تحسين وتنوع الخدمة وسرعة تقديمها. وفي ظل الاقتصاد الرقمي

ونتيجة لتطور تكنولوجيا المعلومات والاتصال، برزت تحولات هائلة في مجال العمل البنكي الإلكتروني مما أسفر عن ظهور وسائل الدفع الإلكتروني والتي لجأت البنوك لمواكبتها من أجل تحسين أدائها تجاه عملائها بغية الوصول إلى أسواق جديدة وكسب رضا عملائها وجذب عملاء جدد نتيجة المزايا التي تحققها هذه الوسائل. (مرزوق، 2017، ص).

وسائل الدفع الإلكترونية تعتبر من أهم إبداعات العصر الحديث كونها أصبحت تشكل شبه بديل عن النقود لما فيها من فوائد ومميزات عالية فهي تمكنهم من الحصول على مبالغ مالية بطرق تقنية وإجراءات إلكترونية حيث أنتشر استخدامها في أغلب المناطق العالم، حيث أصبحت المعاملات التجارية التي تتم عبر الوسائط الإلكترونية أو التكنولوجيا الحديثة من أهم السبل التي تتبعها الأشخاص في عصرنا الحديث وقد زاد الاعتماد على هذه الوسائل الإلكترونية الحديثة من قبل الأفراد، إذ لجأت البنوك إلى الاعتماد على الوسائل ونظم دفع الحديثة أثناء رسم إستراتيجيتها وذلك بفضل ما يوفره هذه الوسائل من معلومات دقيقة عن الزبائن وبالتالي توفير الوقت والجهد والمال المخصص لخدمة الزبائن، كما أن البنوك وجدت فيها أجوبة وحلولاً للمشاكل كانت تواجهها وعلى رأسها جودة الخدمات بحيث ساهمت هذه الوسائل في تحسين نوعية الخدمات المقدمة لزبائنهم. (مصطفى، دون سنة، ص 53).

ويعتبر نظام وسائل الدفع الإلكتروني لأي اقتصاد مؤشر عن مدى سيره وعمله وهو ما جعل البنوك في مختلف دول العالم تدرك بأن التطور وتحديث وسائل الدفع أولوية وهذا لأن وسائل الدفع التقليدية لم تعد فعالة في عصر يتطلب السرعة في معالجة المعاملات والصفقات ولقد سمح التطور التكنولوجي بخلق وسائل دفع إلكترونية غير مكلفة ومجردة من الطابع المادي.

حيث تعددت وسائل الدفع الإلكترونية وأخذت أشكال عدة وهي البطاقات البنكية، والبطاقات الذكية والشيكات و النقد والمحافظ الإلكترونية وكل من هذه الوسائل يؤدي دوراً مهماً في تسريع وتأدية الخدمة للأفراد بكل أمن وسلامة.

وركزت دراستنا على البطاقة الذهبية وهي نوع من أنواع البطاقات البنكية وهي بطاقة مغناطيسية إلكترونية تسمح بالعديد من الخدمات الإضافية ومن أهم الخدمات التي تقدمها هذه البطاقة هي الإطلاع على حساب البريدي وتحويل الأموال من حساب لآخر وسحب الأموال من ماكينات بريد الجزائر والبنوك ودفع الفواتير عبر الانترنت وتعبئة الهاتف النقال وتعبئة الحساب من البنك

حي تختلف اتجاهات الموظفين حول استعمال هذه البطاقة فهناك من لا يثق فيها ويرى أنها غير آمنة ويفضل الاعتماد على وسائل التقليدية وترجع إلى عدة عوامل منها الأمية فشخص الأمي لا يفهم هذه التقنيات الجديدة عكس المتعلم، وعامل آخر وهو السن فشباب يميلون إلى استعمال التكنولوجيا الحديثة عكس كبار السن ولعل للمؤهل العلمي دور في ذلك لأنه يختلف شخص المتعلم عن أقل تعليم في إدراكهم لمزايا وخدمات هذه البطاقة وكيفية استعمالها، ولعامل الجنس دور في ذلك فقد يميل الإناث إلى استعمال الوسائل التقليدية أكثر لتخوفهم من استعمال هذه البطاقة الحديثة عكس الشباب يحبون المخاطرة أو العكس. وقد يرجع أيضا لأسباب أخرى مثل سهولة وسرعة هذه الوسائل وكل هذه العوامل تؤثر في اتجاهات الموظفين لذلك سنتعرف من خلال دراستنا عن صحة هذه العوامل .

كما جاءت دراسات لتبين لنا اتجاهات أساتذة مديرية التربية لولاية جلفة حول الدفع الإلكتروني (البطاقة الذهبية). قد جاءت دراسة سبع فائزة وبن يعقوب 2020 بعنوان العوامل المؤثرة في اتجاهات المستهلك الجزائري نحو بطاقة الدفع الإلكتروني وتوصلت هذه الدراسة إلى أهم النتائج وهي لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في اتجاهات المستهلكين تعزي متغير الجنس والسن ، كما تختلف اتجاهات عينة الدراسة نحو بطاقة الدفع الإلكترونية حسب متغير الخبرة.

ودراسة أخرى مناقضة لدراسة السابقة لنفس الباحثة وهي سبع فائزة 2020 بعنوان قياس اتجاهات المستهلكين نحو نظام الدفع الإلكتروني في الجزائر والنتائج التي توصلت إليها هي توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين اتجاهات المستهلكين نحو الدفع الإلكتروني باستخدام البطاقة بين البنكية بدلالة متغير الجنس محققة والفئة العمرية غير محققة والخبرة محققة.

لذلك جاءت دراستنا لمعرفة اتجاهات الموظفين في استعمال التكنولوجيا الحديثة لولاية الجلفة ،ومن خلالها يمكن معرفة مدى تبني التكنولوجيا الحديثة الدفع الإلكتروني (البطاقة الذهبية) من طرف مستخدميها وتحديد العوامل المؤثرة فيها واتجاهاتهم في استخدامها

ومن خلال الخلفية النظرية والبحوث والدراسات السابقة فإن دراستنا تنطلق من تساؤل رئيسي وتساؤلات جزئية.

2-تساؤلات الدراسة:

1-2-التساؤل الرئيسي:

ما طبيعة اتجاهات أساتذة مديرية التربية لولاية الجلفة نحو بطاقة الدفع الالكتروني (الذهبية)

؟

2-2-التساؤلات الفرعية:

1- ما طبيعة اتجاهات أساتذة مديرية التربية لولاية الجلفة نحو المرونة و سهولة استخدام بطاقة الدفع

الالكتروني (الذهبية) ؟

2- ما طبيعة اتجاهات أساتذة مديرية التربية لولاية الجلفة نحو الرضا عن بطاقة الدفع الالكتروني

(الذهبية) ؟

3- ما طبيعة اتجاهات أساتذة مديرية التربية لولاية الجلفة نحو أمان وخطورة بطاقة الدفع الالكتروني

(الذهبية) ؟

4- ما طبيعة اتجاهات أساتذة مديرية التربية لولاية الجلفة نحو تصميم موزع و بطاقة الدفع

الالكتروني (الذهبية) ؟

3-فرضيات الدراسة:

من أجل الإجابة على التساؤلات السابقة، قام الطالبين بصياغة مجموعة من الفرضيات التي

من الممكن أن تجيب على تساؤلات الدراسة وهي كما يلي:

1- اتجاهات أساتذة مديرية التربية لولاية الجلفة ايجابية نحو مرونة و سهولة استخدام بطاقة الدفع

الالكتروني (الذهبية).

2- اتجاهات أساتذة مديرية التربية لولاية الجلفة ايجابية نحو الرضا عن بطاقة الدفع الالكتروني

(الذهبية).

3- اتجاهات أساتذة مديرية التربية لولاية الجلفة ايجابية نحو أمان وخطورة بطاقة الدفع الالكتروني

(الذهبية).

4- اتجاهات أساتذة مديرية التربية لولاية الجلفة ايجابية نحو تصميم موزع و بطاقة الدفع الالكتروني (الذهبية).

أما الفرضية العامة فتتص على:

اتجاهات أساتذة مديرية التربية لولاية الجلفة ايجابية نحو بطاقة الدفع الالكتروني (الذهبية).

4-أهمية الدراسة:

تكمن أهمية هذا الموضوع في أنه يتناول في طياته وسائل الدفع الحديثة التي ظهرت مع بروز التكنولوجيا الحديثة التي لعبت الدور الرئيسي في تطور وازدهار المجتمعات وكان على الدول التماشي مع هذا التطور وتلبية حاجيات ورغبة المواطنين، فتبني وسائل الدفع الالكترونية رمز لدول المتقدمة فتبنت الجزائر مشروع البطاقة الذهبية لمواكبة هذا التطور حيث خصصت هذا الدراسة في إبراز الدور الذي تلعبه هذه الوسيلة التي تعد من أهم وسائل الدفع الحديثة التي أظفت طابع جديد في (البريد –البنك)الجزائري وتتجلى أهمية الدراسة كذلك في إبراز الخصائص والميزات التي أنت بها هذه البطاقة.

5-أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة الحالية إلى تحقيق الأهداف التالية:

- معرفة ما مدى تطبيق واستخدام وسائل الدفع الالكترونية في ولاية الجلفة.
- التعرف على مدى مساهمة البطاقة الذهبية في تسهيل الخدمات البريدية للموظفين بجلفة.
- معرفة ما مدى شعور الموظفين بالأمان نحو البطاقة الذهبية.
- بناء استبيان لقياس اتجاهات الموظفين نحو البطاقة الذهبية.

6-المفاهيم الأساسية للدراسة:

1-الاتجاه: تعريف جوردون البورت: الاتجاه هو عبارة عن استعداد النشاط الجسمي والعقلي التي تهئ الفرد لاستجابات معينة وأن هذا الاتجاه ليس سمة فطرية أو مورثة وإنما هو ميل مكتسب بالخبرة والتجربة التي يمر بها الفرد. (عابد،2016،ص9)

2-تعريف إبراهيم عبيدات: الاتجاهات تعتبر عن المشاعر الداخلية لدى الفرد والمنعكسة في ميوله الايجابية أو السلبية نحو شيء معين الذي ينشأ عن خبراته السابقة وما يترتب عنها من تعلم.(سبع، بن يعقوب،2020،ص404)

3- التكنولوجيا: هي التطبيق العلمي للاكتشافات و الاختراعات العلمية المختلفة التي يتم التوصل اليها من خلال البحث العلمي،كما أنها مجموعة المعارف والخبرات المتراكبة والأدوات والوسائل المادية والإدارية التي يستخدمها الإنسان في أداء عمل معين في مجال حياته اليومية.(بوخاري،2016،ص3).

4 - التكنولوجيا الحديثة:تعني جميع أنواع التكنولوجيا المستخدمة في تشغيل،ونقل وتخزين المعلومات في شكل الكتروني مثل الحاسبات الالية ووسائل الاتصال وغيرها من المعدات التي تستخدم في الاتصالات.(محبوب، 2015،ص429)

5- الدفع الالكتروني: هو مجموعة من الوسائل والتقنيات الالكترونية التي تسمح بتحويل الأموال بشكل مستمر وآمن وذلك لتسديد دين ما على سلع وخدمات بصفة تلغي العلاقة المباشرة بين المدين والدائن (شافعي، قرشي،2014،ص3)

6- الدفع الالكتروني: يمثل الدفع الالكتروني الوفاء بطريقة الكترونية بأثمان المنتجات والخدمات المتعاقد عليها باستخدام إحدى وسائل أدوات السداد الالكترونية،وهو يشبه من نواحي كثيرة الدفع المادي لكن يكون التبادل فيه عادة أداة مالية رقمية مدعومة ببنك أو وسيط.(دكرغلي،بلوناس،2014،ص371).

7- البطاقة الذهبية: هي بطاقة الخصم الصادرة عن بريد الجزائر ومطابقة لمعيار الأمان الدولي emv(يوروباد-ماستر كاد-فيزا)،تحمل الرسم البياني لبريد الجزائر ،ويمكن لحامل هذه البطاقة أن يجري مختلف العمليات بواسطتها كعملية سحب الأموال، العمليات الخاصة بالخدمات البنكية الذاتية، وعمليات دفع الأموال عبر نهائيات الدفع الالكتروني (صحراوي،لعراف،2020،ص115).

8- البطاقة الذهبية: هي بطاقة مغناطيسية إلكترونية تسمح بالعديد من الخدمات الإضافية على غرار البطاقة التقليدية القديمة. (نصيري، 2018، ص19).

7- الدراسات السابقة واستثمارها:

- دراسات محلية:

1- دراسة موسى عبد الناصر، محمد قريشي: بعنوان الدراسة الإدارة الإلكترونية في تطوير العمل الإداري بمؤسسات التعليم العالي. 2011.

- منهج الدراسة: اتبع الباحثان في هذه الدراسة المنهج الوصفي.
 - عينة الدراسة: اشتملت عينة الدراسة على 142 عامل بطريقة عشوائية.
 - أداة الدراسة: اعتمد الباحثان على الاستبيان من تصميمهما.
 - أهم نتائج الدراسة:- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام الأجهزة والمعدات وتطوير العمل الإداري بالكلية محل الدراسة.
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين صناع المعرفة وتطوير العمل الإداري في كلية محل الدراسة.

2- دراسة السعيد بريكة، فوزى شوق:

- عنوان الدراسة: تحديات وسائل الدفع الإلكتروني دراسة استطلاعية من جهة نظر الموظفين بالوكالات البنكية لولاية أم البواقي.
- منهج الدراسة: اعتمد الباحثان في الدراسة على المنهج دراسة حالة.
- عينة الدراسة: شملت عينة الدراسة على 51 موظف.
- أداة الدراسة: اعتمد الباحثان على الاستبيان وهو من اعدادهما.
- نتائج الدراسة: يعود سبب عدم إقبال عملاء الوكالات البنكية بأم البواقي على تسوية معاملاتهم إلكترونياً بالدرج الأولى إلى المخاطر الناجمة من استخدام البطاقات البنكية.

- يرجع سبب عدم تطور الخدمات المصرفية الإلكترونية بالوكالات البنكية بأم البواقي إلى ضعف البنية التشريعية لوسائل الدفع الإلكترونية على المستوى الوطني.
- تعتبر التحديات والمخاطر التي تواجه نظم الدفع الإلكترونية من قبل العملاء بالوكالات البنكية بأم البواقي السبب الرئيسي في تخوف الزبائن التعامل بوسائل الدفع الحديثة.

3- دراسة بالحبيب إلهام:

- عنوان الدراسة: وسائل الدفع الإلكترونية ودورها في تحسين أداء البنوك، 2016.
- منهج الدراسة: اتبعت الباحثة منهج الوصفي التحليلي في دراستها.
- عينة الدراسة: اشتملت عينة الدراسة 29 موظف في البنك.
- أداة الدراسة: اعتمدت الباحثة على الملاحظة و المقابلة الشخصية والاستبيان وكان من إعدادها.
- نتائج الدراسة: -تقد وسائل الدفع الإلكترونية فوائد عديدة للاقتصاد من سرعة وأمان وتطوير.
- نقص الإطارات المكونة لاستخدام التكنولوجيا ووسائلها الحديثة.
- بظهور وسائل الدفع الإلكترونية لم تمهل البنوك الوسائل التقليدية، بل قامت بإستغلال التطورات التكنولوجية الحاصلة لصالحهما من أجل التخلص والقضاء على معظم عيوبها.

4-دراسة أسماء عابد،خولة عزيزي:

- عنوان دراسة: اتجاهات الجمهور الداخلي نحو تطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسة العمومية الجزائرية. 2016
- منهج الدراسة: اتبعت الباحثتان المنهج الوصفي
- عينة الدراسة: شملت عينة الدراسة 80 موظف
- أداة الدراسة: اعتمدت الباحثتان على الاستبيان وهو من إعدادهما
- نتائج الدراسة: يتبنى المجلس القضائي في عمله استراتيجية واضحة في تقديم الخدمات الإلكترونية من خلال الاستغلال الأمل لتكنولوجيا الإيصال الحديثة.
- الإدارة الإلكترونية تسهل عمل موظفي المجلس القضائي من خلال التقليل من استخدام

- يعتبر ضعف التنسيق بين الوحدات الإدارية الناجم عن عدم تغيير الهيكل التنظيمي من نظام الإدارة القديم إلى هذا الأسلوب الجديد من أحد أكبر المعوقات والتحديات التي تواجه المجلس القضائي لولاية أم البواقي.

6- دراسة سماحي أحلام، جناوي نجاة:

- عنوان الدراسة: وسائل الدفع الحديثة في البنوك التجارية واقع وتحديات. 2017
- منهج الدراسة: اتبعت الباحثتان المنهج الوصفي التحليلي
- عينة الدراسة: اعتمدت الباحثتان على العينة العشوائية وشملت 40 موظف
- أداة الدراسة: اعتمدت الباحثتان على الاستبيان وهو من تصميم الباحثتان
- نتائج الدراسة: لم تكن وسائل الدفع الحديثة التي اعتبرت الحل المثالي للمشاكل المطروحة من الوسائل لتقليدية في مستوى التوقعات، حيث خلقت هي الأخرى مشاكل وعيوب من نوع جديد يصعب محاربتها لارتكازها على عالم الكتروني يفتقر للمادة الورقية مما يصعب عملية الإثبات.

- إن البطاقات البنكية لم تلق النجاح المنتظر، ويتجسد هذا على أرضية الواقع بقلة المتعاملين بها. عدم الاعتماد على التجارة الالكترونية في الجزائر يعتبر أكبر عائق لنجاح وسائل الدفع الحديثة.

- إن ضعف الدعاية والإشهار بخصوص البطاقة لا يسمح بإيصال الرسالة إلى عدد كبير من الزبائن.

7- دراسة الطالبتين شافية شرابيط و كريمة بوشملة :

- عنوان الدراسة: دور الإدارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمة دراسة ميدانية بولاية جيجل سنة 2016.
- منهج الدراسة: اعتمدت الباحثتين على المنهج الوصفي التحليلي
- عينة الدراسة: تكونت من 60 فردا (متعامل) و هذه العينة تم اختيارها بطريقة عرضية من مجتمع دراسي لا يمكن حصره و هو المتعاملين مع مكتب الحالة المدنية ببلدية جيجل.
- أدوات الدراسة: اعتمدتا على مجموعة من الأدوات هي : الملاحظة والمقابلة والاستمارة
- أهم نتائج الدراسة: أظهرت الدراسة النتائج التالية

- يساهم التطوير الإداري في تحسين جودة الخدمة
- تساهم تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تحسين جودة الخدمة
- الموظف الالكتروني له دور في تحسين جودة الخدمة

8- دراسة يوسف مرزوق:

- عنوان الدراسة: واقع وسائل الدفع الحديثة في الجزائر. 2017
- منهج الدراسة: اتبع الباحث في دراسته المنهج الوصفي
- عينة الدراسة: تمثلت العينة زبائن البنك وتم توزيع عليهم 50 استمارة
- أداة الدراسة: اعتمد الباحث على جمع الوثائق و المقابلات و الاستبيان من تصميمه
- نتائج الدراسة: أن زبائن بنك القرض الشعبي الجزائري لا يستخدمون البطاقة الالكترونية بنسبة 58 كما يعيقهم في ذلك أسباب أخرى كما أنهم لا يجيدون استعمال بطاقات الدفع الإلكترونية.
- أن غالبية زبائن بنك القرض الشعبي الجزائري يجيدون صعوبات ومعوقات أثناء استعمال البطاقة الالكترونية بنسبة 58.
- إن أغلبية الزبائن أفراد العينة من الزبائن يساعدهم السحب النقدي من الصرف الآلي في الحصول على السيولة الكافية التي يحتاجونها بنسبة 54
- أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية في أثر وسائل الدفع الحديثة على البنك القرض الشعبي الجزائري باختلاف لجنس
- أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية في أثر وسائل الدفع الحديثة علو بنك باختلاف السن.

9- دراسة مغاني أمال، نصيري عائشة:

• **عنوان الدراسة:** الوسائط التكنولوجية ودورها في تحسين الخدمات البريدية لولاية ورقلة البطاقة الذهبية نموذجاً. 2018.

• **منهج الدراسة:** اتبعت الباحثتان المنهج الوصفي

• **عينة الدراسة:** شملت عينة الدراسة 80 من مستخدمي البطاقة الذهبية.

• **أداة الدراسة:** اعتمدت الباحثتان على الاستبيان و هو من إعدادهما

• **نتائج الدراسة:** إن معظم العملاء يستخدمون البطاقة الذهبية بشكل دائم في القيام

بالخدمات البريدية مثل السحب والدفع وهذا لأنها سهلت عليهم العملية ووفرت لهم الجهد

والوقت

-البطاقة الذهبية سهلت على المواطن القيام بالخدمات البريدية بشكل كبير مما وفرت له الجهد

والوقت

-كذلك تعددت الخدمات التي يقوم بها البطاقة الذهبية منها دفع الفواتير عبر الانترنت، تحويل

الأموال من حساب لآخر، تعبئة الهاتف النقال وذا ما وفرت البطاقة كبيرة جديدة أضيفت للخدمات

البريدية.

10- دراسة الطالبين بده عقبه و مزيو على:

• **عنوان الدراسة:** دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الأداء الوظيفي لدى

الموظفين، دراسة ميدانية لعينة لموظفي مؤسسة اتصالات الجزائر سنة 2018.

• **منهج الدراسة:** اعتمد الباحثان على المنهج الوصفي التحليلي.

• **عينة الدراسة:** عينة قصديه بلغ عددها 50 موظف و موظفة من موظفي شركة اتصال

الجزائر.

• **أدوات الدراسة:** اعتمد الباحثان في جمع بيانات الدراسة على الاستبانة.

• **أهم نتائج الدراسة:** أظهرت الدراسة النتائج التالية

- إن عدد كبير من موظفي مؤسسة اتصالات الجزائر لديهم قدرة كبيرة وتحكم عالي في

استخدامهم لهذه الوسائل التكنولوجية الحديثة.

- كل الموظفين التابعين لمؤسسة اتصالات الجزائر يستخدمون تكنولوجيا الاتصال الحديثة في أداء مهامهم سواء بالكمبيوتر أو بالهاتف.
- للانترنت دور كبير في تقليل حجم الجهد المبذول من طرف الموظفين و ايضا تقليل حجم الوقت المستغرق في أداء مهامهم.

11- دراسة حجاب خيرة،مزياني فتيحة:

- **عنوان الدراسة:**اتجاهات العاملين في قطاع العدالة نحو التدريب على التكنولوجيا الحديثة وتأثير علة أداء الوظيفي لديهم.2018.
- **منهج الدراسة:**اتبعت الباحنتان على المنهج الوصفي الإرتباطي
- **عينة الدراسة:**اعتمدت الباحنتان على العينة الاحتمالية وأسلوب المعاينة الطبقية تمثلت عينة الدراسة في 177 عامل.
- **أداة الدراسة:**اعتمدتا على أداة الاستبيان هو من تصميمهما.
- **نتائج الدراسة:**-وجود اتجاهات إيجابية للعاملين نحو التدريب على التكنولوجيا الحديثة في قطاع العدالة
- وجود علاقة إيجابية بين اتجاهات العاملين نحو التدريب على التكنولوجيات والأداء الوظيفي في قطاع العدالة وأن كل زيادة في درجات الأفراد في اتجاهاتهم نحو التدريب على التكنولوجيات الحديثة تقابله زيادة في درجات أدائهم الوظيفي.

12- دراسة بورفاية فريدة:

- **عنوان الدراسة:**وسائل الدفع الحديثة في المؤسسات المالية والبنكية.2019.
- **منهج الدراسة:** اتبعت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي.
- **عينة الدراسة:**اعتمدت الباحثة على عينة عشوائية شملت 55 موظف.
- **أداة الدراسة:** اعتمدت الباحثة على الاستبيان وهو من إعداد الباحثة
- **نتائج الدراسة:**-لم تكن وسائل الدفع الحديثة التي اعتبرت الحل المثلي لمشاكل المطروحة من الوسائل التقليدية في مستوى التوقعات،حيث خلقت هي الأخرى مشاكل وعيوب من النوع

جديد يصعب محاربتها للارتكاز على عالم الكتروني يفتقر للمادة الورقية مما يصعب المتعاملين بها.

- إن ضعف الدعاية والإشهار بخصوص البطاقة لا يسمح بإيصال الرسالة إلى عدد كبير من الزبائن.

- محدودية وسائل الدفع الحديثة وقتتها في الجزائر مما يؤثر على الوظيفة التي وجهت من أجلها المصارف.

13- دراسة هدى كرماني:

- عنوان الدراسة: عصرنة أنظمة الدفع في الجزائر، 2019.
- منهج الدراسة: اتبعت الباحثة في دراستها على المنهج الوصفي التحليلي
- عينة الدراسة: شملت عينة الدراسة 300 عامل في البنك
- أداة الدراسة: اعتمدت الباحثة على الاستبيان من إعدادها
- نتائج الدراسة: - أن استعمالهم لأنظمة الدفع الحديثة لا يزال عند مستويات ضعيفة
- يرون أن الخدمات الإلكترونية التي تقدمها بنوكهم لا توفر لهم المبالغ التي يريدونها في الوقت والمكان المناسب لاحتياجاتهم
- أن هناك نسبة كبيرة من العملاء ترى أن تكلفة الخدمات البنكية مرتفعة.

14- دراسة سبع فايزة:

- عنوان الدراسة: قياس الاتجاهات المستهلكين نحو نظام الدفع الإلكتروني في الجزائر، 2020.
- منهج الدراسة: اتبعت الباحثة المنهج الوصفي
- عينة الدراسة: اختارت الباحثة العينة بطريقة المعاينة غير احتمالية وكان حجم العينة هو 350 فرد مستهلك
- أداة الدراسة: المقابلة والاستبيان الذي كان من إعدادها.
- نتائج الدراسة: -توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 بين اتجاهات المستهلكين نحو الدفع الإلكتروني باستخدام البطاقة بين بنكية بدلالة متغير الجنس محققة توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 بين اتجاهات المستهلكين نحو

الدفع الإلكتروني باستخدام البطاقة بين بنكية بدلالة متغير الفئة العمرية غير محققة. توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 بين اتجاهات المستهلكين نحو الدفع الإلكتروني باستخدام البطاقة بين بنكية بدلالة متغير الخبرة محققة.

-توصلت الدراسة إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية لمجموعة العوامل على هذه الاتجاهات والتمثلة في الأداء المتوقع والجهد المتوقع التأثيرات الاجتماعية التسهيلات المتاحة والثقة المدركة في حين أن عامل المخاطر المدركة لم يكن له أي أثر على الاتجاهات المستهلكين.

15- دراسة بلعباس هدى:

- عنوان الدراسة: أثر الخدمات المصرفية الالكترونية على رضا الزبائن، 2019.
- منهج الدراسة: اتبعت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي.
- عينة الدراسة: شملت عينة الدراسة 70 زبون تم اختيارهم بطريقة عشوائية.
- أداة الدراسة: اعتمدت الباحثة على الاستبيان الذي صمم من طرف الباحثة تكون من محوريين.
- نتائج الدراسة: وجود أثر لخدمة الصراف الآلي في رضا زائن بنك الخليج وكالة بسكرة، وهذا لكون أن خدمة الصراف الآلي تقدم خدمات متنوعة مثل السحب والتحويل ..الخ إضافة إلى أنها توفر للزبائن جهد ووقت وسهولة الاستخدام.

-لا يوجد أثر لخدمة البطاقات الالكترونية في رضا الزبائن بنك وهذا راجع على عدم القدرة من الاستفادة من هذه البطاقات في أي مكان إضافة إلى لعدم تنوع البنك لهذه البطاقات.

-يوجد أثر للخدمات الالكترونية من خلال الحاسب الشخصي في رضا زبائن بنك وذلك لحدثة موقع البنك الالكتروني وسرعة الدخول إليه وإمكانية طلب خدمات البنك من خلال الموقع وإمكانية إنشاء حساب الكتروني بكل سهولة.

-لا يوجد أثر لخدمة الرسائل القصيرة في رضا زبائن، وهذا راجع إلى أن البنك يتوفر على هذه الخدمة ولكنها غير متاحة

-أن زبائن البنك يوافقون على وجود كل الخدمات الالكترونية السابقة ولكن غير راضين على كل هذه الخدمات.

16- دراسة سبع فايزة، بن يعقوب الطاهر:

• عنوان الدراسة: العوامل المؤثرة في اتجاهات المستهلك الجزائري نحو بطاقة الدفع الإلكترونية ن2020.

• منهج الدراسة: اتبعت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي

• عينة الدراسة: شملت عينة الدراسة 81 عميل

• أداة الدراسة: اعتمد الباحثان على الاستبيان والذي كان من إعدادهما.

• نتائج الدراسة:- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في اتجاهات المستهلكين تعزي لمتغير الجنس.

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في اتجاهات المستهلكين تعزي لمتغير السن.

- تختلف اتجاهات عينة الدراسة نحو بطاقة الدفع الإلكترونية حسب متغير الخبرة.

17- دراسة عبد العزيز صحراوي، فائزة لعراق.

• عنوان دراسة: فعالية استخدام وسائل الدفع الإلكترونية الحديثة في الوقاية من جائحة كورونا

19 كوفيد بطاقة الدفع الإلكتروني (الذهبية) لبريد الجزائر نموذجا.

• منهج الدراسة: اعتمد الباحثان على المنهج الوصفي التحليلي.

• عينة الدراسة: شملت عينة الباحثان 110 منها 6 موظفين والباقي كانوا من الزبائن.

• أداة الدراسة: اعتمد الباحثان في دراستهما على الاستبيان والذي صمم من طرفهما وكان

استبيان الكتروني تكون من 6 محاور

• نتائج الدراسة:- توجد علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين استخدام بطاقة الدفع الإلكترونية

في تطبيق إجراءات التباعد الاجتماعي عند مستوى دلالة 0.05.

- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية في تشجيع الناس على المكوث في المنازل عند مستوى دلالة

0.05

- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية في تجنب ملامسة الوسائل الناقلة للفيروس عند مستوى دلالة 0.05

18- دراسة كرغلي أسماء، بلوناس عبد الله

• عنوان دراسة: أثر جائحة كورونا على عمليات الدفع الإلكتروني، 2021.

• منهج الدراسة: اتبعت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي.

- **نتائج الدراسة:** أن جائحة كورونا تأثير إيجابي على عمليات الدفع الإلكتروني التي عرفت ارتفاعا في ظل هاته الجائحة مقارنة بالفترات السابقة، حيث ساهمت هذه الجائحة في توجيه العملاء نحو الدفع الإلكتروني لأنه يساهم في الحد من تداول الأوراق النقدية والعملات المعدنية التي قد تحمل فيروس ، أي تقليل من خطر العدوى عبر هذه الأخيرة من جهة ، كما يساهم في تقليل من التنقل والاحتكاك بين الأفراد مما يخفض من خطر العدوى بينهم من جهة أخرى.

- دراسات عربية

1-دراسة إياد خالد عدوان:

- **عنوان الدراسة:** مدى تقبل المواطنين للحصول على الخدمات من خلال الحكومة الإلكترونية دراسة حالة قطاع غزة سنة 2007.
- **منهج الدراسة:** اعتمد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي.
- **عينة الدراسة:** تكونت من الفئة العمرية من (18-60)سنة باستثناء ربات البيوت غير العاملات وتم تقسيم العدد المتبقي على النحو التالي:طلاب الجامعات وموظفي القطاع الحكومي والعاطلين عن العمل.
- **أدوات الدراسة:** اعتمد الباحث في جمع بيانات الدراسة على استبانة من إعداده.
- **أهم نتائج الدراسة:** أظهرت الدراسة مجموعة النتائج التالية
 - وجود قصور في استخدام آليات التوعية بخدمات الحكومة الإلكترونية و كيفية التعامل معها.
 - وجود نسبة كبيرة من المبحوثين لديهم دراية كبيرة بمزايا الحكومة الإلكترونية.
 - وجود قصور من قبل الحكومة الإلكترونية في توفير أماكن عامة لاستخدام الانترنت
 - استخدام طرق التشجيع تؤثر بشكل ايجابي على إقبال المواطنين على خدمات الحكومة الإلكترونية.

2-دراسة على عبد الله شاهين:

- **عنوان الدراسة:**نظم الدفع الإلكتروني ومخاطرها وسائل الرقابة عليها،2010.
- **منهج الدراسة:** اتبع الباحث المنهج الوصفي التحليلي.

- **عينة الدراسة:** شملت عينة الدراسة 30 مسؤولا
- **أداة الدراسة:** اعتمد الباحث في دراسته على الاستبيان والذي كان من إعداده وتكون من 3 محاور وفيها 29 سؤالا.
- **نتائج الدراسة:** أدت البيئة الجديدة للعمل المصرفي والمناقشة الشديدة والتطبيقات التقنية لأدوات الدفع الإلكتروني إلى الضغط على المصارف لإيجاد آليات جديدة في استخدام وتنوع الخدمات المصرفية الإلكترونية للمحافظة على العملاء وجذب عملاء جدد.
- إن استخدام أدوات الدفع الإلكتروني أصبح واقعا لا مفر منه مما يستلزم تطوير الكادر وتدريب العاملين للارتفاع بمستوى الخدمات المقدمة.
- هناك ضعف نسبي في حجم الخدمات التي يقدمها البنك من خلال أدوات الدفع الإلكترونية بالإضافة إلى ضعف في حجم ما تملكه من تلك الأدوات .

3- دراسة حسن تيم، على حبايب:

- **عنوان الدراسة:** واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في المدارس الحكومية الثانوية في الضفة الغربية من جهة نظر المديرين والمديرات، 2010.
- **منهج الدراسة:** اتبع الباحثان على المنهج الوصفي التحليلي.
- **عينة الدراسة:** تمثلت عينة الدراسة في 322 مدير ومديرة اعتمد الباحثات على عينة طبقية العشوائية
- **أداة الدراسة:** اعتمد الباحثان على الاستبيان وهو من إعدادهما وتكون من 4 محاور
- **نتائج الدراسة:** - هناك واقع منخفض لتطبيق الإدارة الإلكترونية في المدارس الحكومية الثانوية في الضفة الغربية من جهة نظر المديرين والمديرات
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.05 في واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في المدارس الحكومية الثانوية في الضفة الغربية من جهة نظر المديرين والمديرات تعزي لمتغير الجنس لصالح الذكور ولمتغير لمؤهل العلمي لصالح حملة الماجستير فأعلى ولمتغير الموقع الجغرافي لصالح المدينة ولمتغير عدد الدورات التدريبية في مجال الإدارة الإلكترونية ولصالح الذين تدرّبوا دورة تدريبية واحدة أو أكثر في مجال الإدارة الإلكترونية.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.05 في واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في المدارس الحكومية تعزي لمتغيرات الخبرة الإدارية أو مجال التخصص أو موقع المحافظة.

4- دراسة نجلاء يوسف شحادة:

- **عنوان الدراسة:** اثر تكنولوجيا المعلومات في زيادة فاعلية الحكومة الالكترونية دراسة حالة ديوان الخدمة المدنية في الأردن سنة 2020.
- **منهج الدراسة:** اعتمدت الباحثة على المنهج الوصفي التحليلي.
- **عينة الدراسة:** تتكون من فئتين هما:
 - الفئة الأولى: الموظفون في ديوان الخدمة والبالغ عددهم 230 موظف.
 - الفئة الثانية: المراجعون المستفيدون من خدمات ديوان الخدمة المدنية المقدمة عبر بوابته الالكترونية.
- **أدوات الدراسة:** اعتمدت الباحثة في جمع البيانات على استبانة من تصميمها.
- **أهم نتائج الدراسة:** أظهرت الدراسة مجموعة النتائج التالية
 - وجود علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية بين المتغيرات المستقلة و المتمثلة في مكونات تكنولوجيا المعلومات وبين المتغير التابع و المتمثل في فاعلية الحكومة الالكترونية من وجهة نظر الموظفين وان درجة التأثير كانت متوسطة.
 - وجود علاقة تأثير قوي ذي دلالة إحصائية بين المتغيرات المستقلة و المتمثلة في مكونات تكنولوجيا المعلومات وبين المتغير التابع و المتمثل في فاعلية الحكومة الالكترونية من وجهة نظر المراجعين و إن درجة التأثير كانت مرتفعة.

5/- دراسة عائشة بنت احمد الحسيني و شذا بنت عبد المحسن الخيال :

- **عنوان الدراسة:** اثر تطبيق أنظمة الإدارة الالكترونية على الأداء الوظيفي دراسة ميدانية على موظفات العمادات في جامعة الملك عبد العزيز بجدة سنة 2013.
- **منهج الدراسة:** اعتمدت الباحثتين على المنهج الوصفي التحليلي.
- **عينة الدراسة:** تكونت من جميع موظفات العمادات في شطر الطالبات في جامعة الملك عبد العزيز بجدة البالغ عددهن 493 موظفة وتم توزيع قوائم الاستبيان على عينة عشوائية مسيرة قوامها 248 موظفة.

• أدوات الدراسة: اعتمدت الباحثين على استبانة من تصميمهما.

• أهم نتائج الدراسة: أظهرت الدراسة النتائج التالية

- وجود اثر ايجابي قوي لتطبيق أنظمة الإدارة الالكترونية على تطوير العمل الإداري وعلى أداء موظفات العمادات في جامعة الملك عبد العزيز.

- وجود معرفة عالية لدى الموظفين بالأنظمة المطبقة في عمادتهم فقط وان التسهيلات اللازمة لدعم الأنظمة المتوفرة من قبل الجامعة بشكل كبير، وان نسبة المعوقات التي واجهت الموظفين كانت بدرجة متوسطة، وأخيرا حصلت أنظمة الإدارة الالكترونية على درجة تقييم عالية من حيث فعاليتها.

6- دراسة نجم العزاوي:

• عنوان الدراسة: أثر مكونات الإدارة الالكترونية على أداء المنظمة دراسة تطبيقية على مصرف الرافدين وفروعه في العراق.

• منهج الدراسة: اعتمد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي.

• عينة الدراسة: تكونت من كافة الأفراد العاملين في مصرف الرافدين بفروعه في العاصمة العراقية ببغداد البالغ عددها 61 فرع بالإضافة إلى كافة الأفراد العاملين فروع مصرف الرافدين في عمان المملكة الأردنية الهاشمية.

• أهم نتائج الدراسة: أظهرت الدراسة مجموعة النتائج التالية

- ضعف البنية التحتية للاتصالات لما يؤثر على مستوى الأداء المتحققة في مصرف الرافدين.

- قلة الكوادر المتخصصة بتنفيذ العمل المصرفي المرتبطة بالإدارة الالكترونية في مصرف الرافدين بما يؤثر على مستويات ادائه.

- ضعف فاعلية قاعدة المعلومات في مصرف الرافدين لتقديم الخدمات بكفاءة عالية بما ينعكس سلبا على مستويات الاداء.

- انخفاض تكلفة خدمة صيانة الأجهزة المرتبطة بالإدارة الالكترونية في مصرف الرافدين.

7- دراسة سميرة مطر المسعودي:

- **عنوان الدراسة:** معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارة موارد البشرية بالقطاع الصحي بمدينة مكة المكرمة من جهة نظر مديري وموظفي موارد البشرية،
- **منهج الدراسة:** اعتمدت الباحثة في دراستها على المنهج المسحي
- **عينة الدراسة:** تمثلت عينة الدراسة من 100 موظف تم اختيارهم بالطريقة الطبقيّة العشوائية.
- **أداة الدراسة:** اعتمدت الباحثة على الاستبيان وهو من تصميمها
- **نتائج الدراسة:** -وجود معوقات إدارية وبشرية وتقنية ومالية
- متوسطات عبارات الآليات التي يمكن من خلالها التغلب على المعوقات كانت بدرجة كبيرة جدا.
- وجود علاقة ارتباطية بين معوقات الإدارة الإلكترونية.

- دراسات أجنبية

1- دراسة T.Ramayoh et al 2005:

- **عنوان دراسة:** العوامل المؤثرة في نية استخدام نظام دفع الفواتير عبر الإنترنت بين طلاب الماجستير إدارة أعمال.
- **عينة الدراسة:** شملت عينة الباحث 120 طالبا
- **نتائج دراسة:** أن سهولة الاستخدام والفائدة المتصورة هما العاملين الأكثر تأثير في نية استخدام نظام دفع الفواتير عبر الإنترنت وهذا دون إهمال عوامل أخرى والمتمثلة في : المعايير الذاتية والصورة ووضوح النتائج وسهولة الاستخدام المدركة أيضا كمحددات أساسية للفائدة المتصورة في حين تبين أن المخاطر المتصورة لها صلة سلبية بالفائدة كما تلعب الكفاءة في استعمال الكمبيوتر دورا مهما في التأثير على سهولة استخدام نظام دفع الفواتير عبر الإنترنت.

2 – دراسة Adeyinka tella Isah Abdulmamim:

- **عنوان الدراسة:** العوامل المتنبئة برضا مستخدمي نظام الدفع الإلكتروني، 2015
- **عينة الدراسة:** شملت عينة الدراسة 260 طالب
- **أداة الدراسة:** اعتمد الباحثان على الاستبيان ويحتوي على 5 أسئلة.
- **نتائج الدراسة:** تم تحديد العوامل المؤثرة في رضا الموظفين والمتمثلة في السرعة المدركة في أول مرتبة يلها أمن النظام التتبع والراحة، كما توصلت الدراسة إلى وجود ارتباط كبير

بين خصائص نظام الدفع الإلكتروني و المتمثلة في(السرعة المدركة، والأمن عدم الكشف عن الهوية، التتبع سهولة الدفع المدركة والراحة) وأن جميع العوامل 6 يمكن التنبؤ من خلالها بشكل مشترك برضا المستخدمين عن نظام الدفع الإلكتروني.

3- دراسة Thanh D.nguyen and phvca.Huynh:

- **عنوان الدراسة:** دور المخاطر المدركة والثقة في تبني نظام الدفع الإلكتروني بالفيتنام، 2018.
- **عينة الدراسة:** شملت عينة الدراسة 200
- **أداة الدراسة:** تم الاعتماد في دراسة على الاستبيان
- **نتائج الدراسة:** توصلت الدراسة إلى أن العوامل الأربعة وهي الفوائد المدركة والسهولة المدركة، والثقة المدركة، والمخاطر المدركة تؤثر على الاستخدام الفعلي أو في تبني الدفع الإلكتروني وأن الثقة والمخاطر المدركة دور أساسي.

استثمار الدراسات السابقة:

من أهم ما استفاد منه الباحثان من تناول الدراسات السابقة مايلي:

- صياغة أسئلة الدراسة
- معرفة المنهج المناسب
- بناء الإطار النظري للدراسة
- بناء أداة الاستبانة
- التوجيه نحو العديد من الكتب و المراجع
- المساعدة على وضع خطة مناسبة للدراسة
- تحديد الأساليب الإحصائية

8- تناول متغيرات الدراسة:

أولاً: الاتجاه

1-1- مفهوم الاتجاهات:

تعددت التعاريف والبحوث الخاصة بموضوع الاتجاهات، وذلك لاختلاف الإطار المرجعي لصاحب التعريف، ومن هذه التعاريف:

- الاتجاه هو أسلوب منظم متسق في التفكير و الشعور ورد الفعل تجاه الناس و الجماعات والقضايا الاجتماعية أو اتجاه أي حدث في البيئة بصورة عامة و المكونات الرئيسية للاتجاهات هي الأفكار، والمعتقدات، والمشاعر أو الانفعالات، والنزعات إلى رد فعل و يمكننا القول بأن الاتجاه قد يتشكل عندما تترابط هذه المكونات إلى حد أن ترتبط هذه المشاعر المحددة و النزعات إلى رد الفعل بصورة متسقة مع موضوع الاتجاه (لامبرت، 1993، ص113)

- تعريف البورت ALLPORT للاتجاه هو: إحدى حالات التهيؤ و التأهب العقلي العصبي التي تنظمها الخبرة، ولها فعل توجيه على استجابات الأفراد للأشياء و المواقف المختلفة.

- أما بوجاردوس BOGARDUS فيرى الاتجاه بأنه نزعة للتصرف سواء ايجابيا أو سلبا نحو وضع ما في البيئة التي تحدد قيما ايجابية أو سلبية لهذا التصرف.

- تعريف نيوكمب NEWCOMB من خلال مدخل معرفي سلوكي يمثل الاتجاه من وجهة النظر المعرفية تنظيما لمعارف ذات ارتباطات موجبة أو سالبة، أما من وجهة نظر الدافعية، فالالاتجاه يمثل حالة من الاستعداد لاستثارة الدافع، فاتجاه المرء نحو موضوع معين هو استعداد لاستثارة دوافعه فيما يتصل بالموضوع، وهذا الاستعداد يتأثر بخبرة المرء و معارفه السابقة عن هذا الموضوع سلبا او إيجابا (صديق، 2012، ص301)

1-2- مكونات الاتجاه:

ينطوي الاتجاه على ثلاثة مكونات أساسية هي:

أ- المكون العاطفي:

يعود إلى مشاعر الشخص و رغباته حول قضية اجتماعية ما، أو قيمة معينة، أو موضوع ما، إما في إقباله عليه أو نفوره منه، أي قد تكون الاستجابة سلبية أو ايجابية و هذا يرجع إلى الجانب العاطفي

لكل إنسان، وأحياناً يكون هذا الشعور غير منطقي، فالقبول أو الرفض، والحب أو الكره قد يكون دون مسوغ واضح أحياناً (صديق، 2012، ص305)

ب- المكون المعرفي:

يبدل هذا المكون على الجوانب المعرفية التي تنطوي عليها وجهة نظر الفرد ذات العلاقة بموقفه من موضوع الاتجاه، وتتوافر هذه الجوانب عادة من خلال المعلومات والحقائق الواقعية التي يعرفها الفرد حول موضوع الاتجاه، فالطالب الذي يظهر استجابات تقبلية نحو الدراسات الاجتماعية مثلاً، قد يملك بعض المعلومات حول طبيعة هذه الدراسات، ودورها في الحياة الاجتماعية، وضرورة تطويرها لإنجاز حياة مجتمعية أفضل، وهي أمور تتطلب الفهم والتفكير وغيرها.

ج- المكون السلوكي:

يشير هذا المكون إلى نزعة الفرد للسلوك وفق أنماط محددة في أوضاع معينة. إن الاتجاهات تعمل كموجهات للسلوك حيث تدفع الفرد إلى العمل وفق الاتجاه الذي يتبناه (نشواتي، 1983، ص372)

يتمثل في استجابة الفرد اتجاه موضوع الاتجاه بطريقة ما، قد تكون سلبية أو ايجابية، وهذا يعود إلى ضوابط التنشئة الاجتماعية التي مر بها هذا الفرد، وتتباين هذه المكونات الثلاثة، من حيث درجة قوتها وشدة شيوعها و استقلاليتها، فقد يكون لدى الفرد معلومات وحقائق كافية عن مسألة ما (المكون المعرفي) لكنه لا يشعر برغبة أو ميل عاطفي اتجاهها (المكون الانفعالي) تؤدي به إلى اتخاذ أي عمل حيالها (المكون السري)، وفي الوجه المعاكس ربما يكون هناك تقان عاطفي تجاه موضوع ما (المكون الانفعالي) على الرغم من أنه لا يملك معلومات كافية عن هذا الموضوع (المكون المعرفي) (صديق، 2012، ص306)

- نستخلص أن مكونات الاتجاهات متداخلة فيما بينها ولا تعمل منفصلة عن بعضها البعض، بل تعمل في دينامية واحدة، وقد يعتمد كل مكون على الآخر كما أن أي تغيير على مستوى مكون واحد يؤدي إلى تغيير كامل المكونات.

3-1- خصائص الاتجاهات:

تتميز الاتجاهات بعدة خصائص أهمها:

- الاتجاهات مكتسبة ومتعلمة من البيئة حيث يبدأ الفرد في اكتسابها منذ الولادة، فهي ليست وراثية أو فطرية.
- الاتجاهات تكون ثابتة نسبيا أو أكثر استقرارا، وبما أن الفرد يكتسبها منذ السنوات الأولى من حياته، هذا يعني أن الاتجاه يكون على المستوى لا شعوري أيضا.
- تكتسب الاتجاهات خلال فترة زمنية طويلة نسبيا من خلال تجارب كثيرة ومتنوعة.
- الاتجاهات تقع بين طرفين متقابلين أحدهما موجب والآخر سالب، أو التأثير المطلق والمعارضة المطلقة.
- الاتجاهات تغلب عليها الذاتية أكثر من الموضوعية من حيث محتواها ومضمونها المعرفي (الدويدار، 2006، ص174-175)
- تتعدد الاتجاهات وتختلف حسب المثبرات المرتبطة بها (عماشة، 2010، ص21)

1-4- أنواع الاتجاهات:

- الاتجاهات الجماعية والاتجاهات الفردية: إذ تعبر الاتجاهات الجماعية عن آراء عدد كبير من أفراد المجتمع، في حين الاتجاهات الفردية هي التي تميز فردا عن آخر.
- الاتجاهات الموجبة والاتجاهات السالبة: تقوم الاتجاهات الموجبة على تأييد الفرد وموافقته، في حين الاتجاهات السالبة تقوم على معارضة الفرد وعدم موافقته.
- الاتجاهات القوية والاتجاهات الضعيفة: فالاتجاه القوي هو ذلك الاتجاه الذي يبقى قويا على مر الزمان، أما الاتجاه الضعيف فيمكن للفرد ان يتخلى عنه بسهولة (صديق، 2012، ص308)

ثانيا: التكنولوجيا الحديثة

-مصطلح التكنولوجيا الحديثة أو ما يطلق عليه تكنولوجيا المعلومات و الاتصال يعني جميع أنواع التكنولوجيا المستخدمة في تشغيل، ونقل وتخزين المعلومات في شكل الكتروني، مثل الحاسبات الآلية و وسائل الاتصال وشبكات الربط وأجهزة الفاكس وغيرها من المعدات التي تستخدم في الاتصال.(محبوب،2015،ص430)

-لقد أحدثت الثورة التكنولوجية التي عرفها العالم تأثيرات عميقة في مختلف المفاهيم و الممارسات التي كانت سائدة في وقت سابق، ولم يبق هذا التأثير محصورا في تلك المفاهيم و الممارسات المرتبطة بالعلوم البحتة بل امتد ليشمل مختلف العلوم و المجالات و الإدارة واحدة من بين العلوم التي مسها هذا التغيير، فمع توجه العالم إلى عصر تكنولوجيا المعلومات و الاتصال برزت العديد من المفاهيم الجديدة، ولعل مفهوم الإدارة الالكترونية واحد من المفاهيم الأساسية التي ظهرت في السنوات الأخيرة وانتشرت بشكل واسع ان لم نقل هي المفهوم الأساسي الذي يتضمن في طياته بقية المفاهيم والممارسات المستحدثة(عمارية،2018،ص975).

2-1- مفهوم الإدارة الالكترونية:

يوجد العديد من التعريفات للإدارة الالكترونية لعل أبرزها ما يلي:

- تعرف على أنها وسيلة لرفع أداء وكفاءة الحكومة وليست بديلا عنها ولا تهدف إلى إنهاء دورها وهي إدارة بلا ورق إلا أنها تستخدم الأرشيف الالكتروني و الأدلة و المفكرات الالكترونية و الرسائل الصوتية(الخالدي،2008،ص19)

-وتعرف أيضا بأنها الاستغناء عن المعاملات الورقية وإحلال المكتب الالكتروني عن طريق الاستخدام الواسع لتكنولوجيا المعلومات و تحويل الخدمات العامة إلى إجراءات مكتبية ثم معالجتها حسب خطوات متسلسلة منفذة مسبقا(السالمي،2008،ص32)

-هي منظومة الكترونية متكاملة تعتمد على تقنيات الاتصال والمعلومات لتحويل العمل اليدوي الإداري إلى أعمال تنفذ بواسطة التقنيات الرقمية الحديثة(عامر،2007،ص28)

2-2- خصائص الإدارة الالكترونية:

يمكن صياغة بعض الخصائص الجوهرية للإدارة الالكترونية وفق ما يلي:

أ/- **زيادة الإتقان:** إن الإدارة الالكترونية كآلية عصرية في عمليات التطوير الإداري و التغيير التنظيمي تمثل مخرجا حاسما في شكل المهام، والأنشطة الإدارية التقليدية و تنطوي على مزايا أهمها المعالجة الفورية للطلبات و الدقة والوضوح التام في انجاز المعاملات.

ب/- **تخفيض التكاليف:** إذا كانت الإدارة الالكترونية في البداية تحتاج لمشاريع مالية معتبرة بهدف دفع عملية التحول فان انتهاج نموذج المنظمات الالكترونية بعد ذلك سيوفر ميزانيات مالية ضخمة حيث لم تعد الحاجة في تلك المراحل لليد العاملة ذات العدد الكبير

ج/- **تبسيط الإجراءات:** أمام الحاجة للتحديث والعصرنة الإدارية عملت جل الإدارات على إدخال المعلومات إلى مصالحتها و حرصت على استخدامها الاستخدام الأمثل لما لها من إمكانيات و قدرات في تلبية حاجات المواطنين بشكل مبسط و سريع خاصة في ظل تنوع الفئات التي تستهدفها أنشطة المنظمات العامة.

د/- **تحقيق الشفافية:** فالشفافية الكاملة داخل المنظمات الالكترونية هي محصلة لوجود الرقابة الالكترونية التي تضمن المحاسبة الدورية على كل ما يقدم من خدمات.

ه/- **الحماية:** تأمين الشبكات الالكترونية ببرامج حماية تضمن عدم تمكن أحد من الدخول إليها والتلاعب في ملفات و معاملات بال حذف أو الإضافة، فهذه كلها أمور أصبحت غير واردة في حساب المتعامل مع الإدارات الالكترونية الذي يدرك أن واقع معاملته و بياناته المحمية المخزنة على شبكة الإدارة الالكترونية لا سبيل لأحد في الوصول إليها، وان البرنامج الحاسوبي الدقيق للشبكة سيمنحه فرصته بناء على بياناته، بعيدا عن التدخل البشري(مني،2018،ص174)

2-3- أهداف الإدارة الالكترونية:

تسعى الإدارة الالكترونية إلى تحقيق مجموعة من الأهداف نذكر منها ما يلي :

- إدارة الملفات و استعراض المحتويات بدلا من حفظها و مراجعة محتوى الوثيقة بدلا من كتابتها.
- التحول نحو الاعتماد على مراسلات البريد الالكتروني بدلا من الصادر و الوارد.
- اختصار الوقت و سرعة انجاز المعاملات حيث أن التعامل الالكتروني يتم بشكل الي دون انتظار.
- التحول نحو الخدمة العامة المعقلنة عن طريق تطوير الادارة العامة بالآليات التقنية الحديثة.
- تخفيض حدة الجهاز البيروقراطي و تعقيداته، اذ لا حاجة الى تضخم المستويات الادارية و تعددها.
- التوجيه نحو شفافية العمل الاداري و شفافية المعلومات و عرضها أمام العملاء المواطنين الموردين.(السالمي،2008،ص39)

-القدرة على معرفة احتياجات المستفيدين و رغباتهم عن طريق المعلوماتية العالية و المتجددة لتلك الادارات،و بالخاصية الاستثمارية،مما يعلي هامش مبيعاتها و أرباحها و تستطيع الادارات الحكومية الاستفادة من هذه الميزة أيضا في معرفة شكاوى مراجعيها و مشكلاتهم،لكي يتم معالجتها و تجاوز اسبابها.

4-2-أهمية الادارة الالكترونية:

-تتجلى أهمية الادارة الالكترونية في قدرتها على مواكبة التطور النوعي و الكمي الهائل في مجال تطبيق تقنيات و نظم المعلومات و ما يرافقها من انبثاق ما يمكن تسميته بالثورة المعلوماتية المستمرة،او ثورة تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات الدائمة،فضلا عن ذلك تمثل الادارة الالكترونية نوعا من الاستجابة القوية لتحديات القرن الواحد و العشرين الذي تختصر العولمة و الفضاء الرقمي و اقتصاديات المعلومات و المعرفة و ثورة الانترنت و شبكة المعلومات العالمية كل متغيراته و حركة اتجاهاته.(هدار،2018،ص35-36).

ثالثا: الدفع الالكتروني

تمهيد: في ظل التطورات التي شهدها العالم في التكنولوجيا المعلومات والتي جلبت لنا عصرا جديدا، وكان من نتائج هذه التغييرات أن قامت المؤسسات المالية بتطوير تشكيلة خدماتها بما يتماشى مع التطور الذي تشهده البنوك معتمدة في ذلك على أحدث الأجهزة التي توصلت إلى إنتاجها أكبر

المؤسسات الرائدة في مجال الاتصالات فنتج عن ذلك ما يعرف بوسائل دفع إلكترونية حيث شهدت الحركة المصرفية تطورا كبيرا حيث أصبح بإمكان العملاء اجراء عمليات البيع والشراء من خلال شبكة الانترنت باستخدام وسائل الدفع الحديثة التي نتجتها البنوك فظهرت النقود الالكترونية أو الرقمية والشبكات الالكترونية.

1- مفهوم الدفع الإلكتروني:

ويعرف الدفع الإلكتروني: هي أنظمة الدفع التي تتم إلكترونيا بدلا من الورق (الشيكات، النقود) يستطيع الشخص أن يحاسب الفواتير إلكترونيا أو يقوم بتحويل النقود إلكترونيا عبر حساب الخاص (بوسكران، صفيان، 2018، ص7)

يعرف الدفع الإلكتروني انه: ان أنظمة الدفع التي تتم إلكترونيا بدلا من الورق الكشف أو البيانات ويمكن الشخص من المحاسبة على فواتير الكترونية أو تقوم بتحويل النقود إلكترونيا عبر حسابه البنكي الخاص. (باريش، 2014، ص43).

2- خصائص وسائل الدفع الإلكتروني:

1/- يتسم الدفع الإلكتروني بالطبيعة الدولية: -بطاقة الدفع الإلكتروني تقوم على علاقة ثلاثية الأطراف وهي علاقة المصدر بالحامل وعلاقة المصدر بالتاجر وعلاقة الحامل بالتاجر وكل طرف من هذه الأطراف بترتيب له حقوق وعليه التزامات.

-تحمل البطاقة صفة عالمية:فتقوم المنظمات العالمية الراغبة بإصدار البطاقات إضفاء صفة العالمية بها، بقبول التعامل بها في معظم أنحاء العالم فضلا عن سياسة التوسع والانتشار في جميع دول العالم.

- أن بطاقة الدفع الإلكترونية وسيلة فعالية للسداد عن غيرها من وسائل الوفاء الأخرى: وذلك لسهولة حملها واستخدامها كما أنها أقل عرضة للسرقة أو الضياع.

-تشكيل البطاقة فائدة لجميع الأطراف:فالحامل يستطيع أن يقوم بشراء حاجياته ودفع ثمنها حسب ظروفه والتاجر يستوفي ثمن بضاعته وتحول إلى حسابه بالبنك مصدر البطاقة دون عناء والجهة

المصدرة تحقق فائدة تتمثل في الحصول على عمولة من التاجر مقابل التعجيل بثمن المشتريات وفائدة من الزبون مقابل الائتمان الممنوح له.

-التعامل بالبطاقة يلزمه وجود أجهزة إلكترونية مساعدة: حيث تحمل البطاقة شريطا وفي بعض الحالات شريحة إلكترونية مما يستلزم وجود أجهزة وتقنيات إلكترونية حيث يمكن قراءة بيانات هذه البطاقات مثل أجهزة السحب الأولي ATM ونهائيات الدفع الإلكتروني TPE. (مقري، 2015، ص)

3- أنواع الدفع الإلكتروني:

يمكن أن نميز أنواع بطاقات الدفع الإلكترونية حسب عدة معايير فحسب معيار إقليم البطاقة نجد نوعان من البطاقات، البطاقات المحلية وهي التي تستخدم داخل التراب الوطني فقط، والبطاقات الدولية التي يتوسع نطاق قبولها إلى المستوى الدولي ومن أشهرها بطاقات الفيزا كارد وماستركارد، أما تصنيف حسب جهة الإصدار فنجد بطاقات صادرة مباشرة عن مؤسسات مالية عالمية، مثل البطاقات الصادرة عن أمريكان اكسبريس والداينرز كلوب وبطاقات صادرة برعاية وترخيص من المنظمة العالمية الراعية للبطاقة التي هي عبارة عن هيئة عالمية تمنح تراخيص الإصدار للبنوك وتساعدهم على إدارة خدماتها دون أن تكون في ذاتها مؤسسة مالية، والصنف الثالث يتمثل في البطاقات الصادرة من المؤسسات التجارية، أما حسب معيار طريقة تسوية العمليات المنجزة بالبطاقة فهناك أربع أنواع للبطاقات وهي:

أ/ **البطاقة الائتمانية:** وهي البطاقات التي تصدرها المصارف في حدود مبالغ معينة، تمكن حاملها من الشراء الفوري لاحتياجاته مع دفع أجل لقيمها، مع احتساب فائدة مدينة على كشف الحساب بالقيمة التي تجاوزها العميل نهاية كل شهر.

ب/ **بطاقة الخصم:** هي بطاقة تصدرها المصارف وتسمح بموجبها لحاملها تسديد مشترياتهم من خلال السحب على حساباتهم الجارية في المصرف مباشرة. أي أنه بدلا من الاقتراض من مصدر البطاقات والتسديد لاحقا - كما هو الحال في البطاقة الائتمانية- فإن العميل يحول الأموال العائدة له إلى البائع (التاجر) عند استعماله لهذه البطاقة.

ج/بطاقات القيمة المخزنة بطاقات الشحن: هي تلك البطاقة التي تحمل رصيد ومبلغ من المال وتوفر للمتسوق فرصة الاستفادة من هذا الرصيد نظير شراء المنتجات وهذه الخدمة ظهرت حديثا بالنظر للانتشار الواسع لسبل البيع والشراء الالكترونية.

د/ البطاقة الذكية: من التكنولوجيات الداعمة لعمليات الدفع الالكترونية هي البطاقات الذكية وهي بطاقات دفع بلاستيكية لكنها تختلف عن غيرها بوجود شريحة دقيقة مثبتة في البطاقة قد تكون هذه الشريحة معالج حاسوبي صغير بذاكرة أو مجرد شريحة ذاكرة، يمكن من خلالها إضافة إلغاء أو معالجة المعلومات على البطاقة. (سبع، بن يعقوب، 2020، ص 407)

4- مزايا وعيوب الدفع الالكتروني:

1/المزايا:-بالنسبة لحاملها:تحقق وسائل الدفع الالكترونية لحاملها عدة مزايا عديدة أهمها سهولة ويسر الاستخدام، كما تمنحه الأمان بدل حمل النقود الورقية وتقادي السرقة والضياع، كما أن لحاملها فرصة الحصول على الائتمان المجاني لفترات محددة. كذلك تمكنه من إتمام صفقاته فوراً بمجرد ذكر رقم البطاقة.

بالنسبة للتاجر:تعد أقوى ضمان لحقوق البائع تساهم في زيادة المبيعات كما أنها أزاحت عبئ متابعه ديون الزبائن طالما أن العبيء يقع على عاتق البنك والشركات المصدرة.

-بالنسبة لمصدرها: يجني مصدر البطاقة عدة مزايا منها الفوائد والرسوم والغرامات من الأرباح التي تحققها المصارف والمؤسسات المالية.

2/العيوب:-بالنسبة لحاملها: من المخاطر الناجمة عن استخدام هذه الوسائل زيادة الاقتراض، والاتفاق بما يتجاوز القدرة المالية وعدم سداد حامل البطاقة قيمتها في الوقت المحدد بترتب عنه وضع اسمه في القائمة السوداء.

-بالنسبة للتاجر:إن مجرد حدوث بعض المخالفات من جانب التاجر 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 مصدرها هو مدى سداد حاملي البطاقات للديون المستحقة عليهم وكذلك تحمل البنك المصدر نفقات ضياعها.(ناشف، ص38)

رابعاً: البطاقة الذهبية:

1/تعريف البطاقة الذهبية: البطاقة الذهبية هي بطاقة دفع الالكتروني اطلقها بريد الجزائر في جانفي 2017 بهدف تسهيل الحياة اليومية للمواطن،تتيح هذه البطاقة الجديدة لحاملها امكانية اجراء مختلف أنواع المعاملات المالية عن بعد عبر الانترنت دون التنقل إلى مكاتب البريد كتسديد الفواتير الاستهلاكية الخاصة بالمياه والكهرباء،وتسديد قيمة المشتريات لدى الذين يملكون نهائيات الدفع الالكتروني ..الخ.

كما تسمح باقتناء مختلف المنتجات والأغراض المتوفرة بفضاء " بريدي نت" هذا الأخير الذي يعتبر فضاء تجاريا الكترونيا تم تصميمه حسب المعايير المعروفة عالميا كي تعرض عبره منتجات وخدمات كثيرة ومتنوعة،وستشمل خدمة الدفع الالكتروني لبريد الجزائر مستقبلا وعلى خدمة دفع الوقود بعد تحميل تطبيق "نפטال" فضلا عن ذلك فالبطاقة تمكن صاحبها من استخراج الأموال بالموزعات الآلية GAB والشبابيك داخل المكاتب البريدية.

الذهبية بطاقة تجمع بين الامان والعلمية حيث تستعمل في دفع وسحب الاموال تعمل بنظام ال EMV المتعارف عليه دوليا لتأمين بطاقات الدفع ،فبواسطة هذا النظام يمكن لحاملي البطاقات إجراء مختلف عمليات سحب ودفع الأموال على حساباتهم البريدية الجارية بكل أمان ومن أهم مميزات بطاقة الذهبية عملها بمعيار يحمي ويؤمن حسابات الزبائن بعد ان يتم التأكد من حقيقة هو يتم في العالم الافتراضي اين يتم إدخال الرمز السري الخاص بنظام الترميزي والذي من خلاله يتم التأكد من هوية مستعملي البطاقة مؤخرا أصبح الدفع الالكتروني لجميع خدمات الخطوط الجوية الجزائرية عن طريق البطاقة النقدية الذهبية بريد الجزائر.

2- خدمات البطاقة الذهبية:

*الموزع الآلي لمؤسسة بريد الجزائر والبنوك: -سحب الأموال

-الاطلاع على رصيد الحساب الجاري

-تحويل الأموال من حساب جاري بريدي آخر

-شحن شريحة هاتف النقال.

-باستعمال أجهزة الدفع الإلكتروني TPE: دفع ثمن المشتريات -

تسديد الفواتير -حجز تذاكر الطيران،الفنادق،...الخ.

-باستعمال تطبيق بريدي موب: تحويل من حساب جاري بريدي لآخر

-الاطلاع على الرصيد الحساب الجاري

-دفع ثمن المشتريات من خلال مسح رمز الاستجابة السريع QR Code

-سحب النقود من الصرافات الآلية بدون بطاقة.

*باستعمال الموقع الإلكتروني بريدي نت: -شحن شريحة الهاتف النقال

-دفع فاتورة الانترنت التابعة لاتصالات الجزائر

-حجز تذاكر الطيران

-تسديد فواتير (سونلغاز، سيال، موبليس... الخ)

*باستعمال المواقع على شبكة الانترنت: -القيام بالدفع الشراء الحجز

-إلغاء تعويض شراء.(صحراوي، لعراف، 2020، ص115)

3- طلب البطاقة الذهبية:

-للحصول على البطاقة الذهبية على المواطن أن يقوم بطلبها عن طريق الانترنت حيث يمكن لكل

شخص له حساب بريدي جاري الحصول عليها .وذلك بإتباع الخطوات التالية:

-الولوج الي الموقع الإلكتروني وطلب البطاقة من الموقع الرسمي www.pos.dz

-الولوج الى المكتب البريدي الافتراضي (بريدي نت) .

-اختيار خدمة طلب البطاقة الذهبية.

الضغط علة ادخل ENTER لطلب البطاقة.

ملاً لاستمارة الخاصة بالمعلومات الشخصية (الاسم، اللقب، العنوان الالكتروني، رقم الهاتف النقال) كما هو الحال موضح في الشكل التالي:

(*) Champ obligatoire اي اطار امامه نجمة بمعنى خانة اجبارية

Les conditions générales الشروط العامة

Détails de votre commande

RIP*
(Relevé d'identité Postale) رقم الحساب الكامل الموجود أسفل الصك البريدي
ويبدأ بالرقم 00799999

Nom et Prénom*

Pièce d'identité*

Date de délivrance **Délivrée par**

Valide du **Au**

الشكل رقم (01) : استمارة خاصة بالمعلومات الشخصية .

بالنسبة لرقم RIP تجد مكتوبا في الشيك الخاص بحسابك البريدي، كما هو موضح في الشكل التالي: (التجاني، اللاحق، خالد، طالبي، 2019، ص67)

Chèque n°: 3245101

ALGERIE POSTE

DA 5200,00

Payer, contre ce chèque. cinq mille deux cents dinars

A l'ordre de moi même

Payable à

Agence: 99999
CNCP (Centre National des Chèques Postaux)
1, Avenue du 1er Novembre
16417 Alger

Série: AP

00020

M HOCINE

3245101

007999

R.I.P

الشكل رقم (02) : رقم RIP

ويكمل المواطن ملا الاستمارة بالمعلومات الباقية (الولاية، الدائرة، البلدية، والرمز البريدي الخاص بمنطقة حيث أن لكل بريد رمز خاص ،والعنوان البريدي الالكتروني ورقم الهاتف كما هو موضح في شكل أدناه:

The screenshot shows a registration form with the following fields and labels:

- Région***: Three dropdown menus for "Wilaya" (ولاية), "Daira" (الدائرة), and "Commune" (البلدية).
- Code postal***: A dropdown menu for "Code postal" (الرمز البريدي الخاص بمنطقة).
- Adresse***: A text input field containing "RUE DE LA POSTE, BT 4 N°3" (عنوانك البريدي).
- E-Mail***: A text input field containing "identifiant@exemple.com" (عنوانك الالكتروني).
- Numéro mobile***: A dropdown menu for "Choisir" (رقم الهاتف) and a text input field containing "XX XX XX XX".

Below the fields, there is a note: "Les opérateurs DJEZZY et ODHEDDO seront intégrés incessamment" (موبيليس فقط).

الشكل رقم (03) : استمارة المعلومات الباقية

وفي نهاية الاستمارة الموجودة في الموقع نجد خانة موضوع فيها عدد معين من الأسئلة فتقوم باختيار مايناسبك منها وتقوم بالاجابة عليه في الخانة الثانية وبعدها يقوم طالب الاستمارة بإدخال الرمز الذي يظهر في الصورة ويقوم بالضغط على الزر الموافقة والخطوات موضحة في الشكل التالي: (التجاني،اللاحق،خالد،طالبي،2019،ص68)

The screenshot shows a registration form with the following fields and labels:

- Question secrète***: A dropdown menu for "Choisir" (اختيار ما يناسبك من الأسئلة التي أمامك).
- Réponse***: A text input field for "الجواب".
- Image CAPTCHA**: A grid of characters with the label "ادخل كما يظهر في الصورة" (Entrez la image).
- Buttons**: A "الموافقة" (Agree) button and a "Valider" (Validate) button.
- Footer**: A checkbox for "الموافقة على الشروط" (I accept the conditions) and a note "(*) Champ obligatoire".

الشكل رقم (04) : الإجابة عن الأسئلة

وبمجرد قبول الطلب بعد التأكد من المعلومات الشخصية يصل المواطن إلى الرقم السري ذو الاستعمال واحد على هاتفه النقال عبر رسالة قصيرة ،ويقوم بإدخال رمز الرسالة الواردة بسرعة في خانة طلب التأكيد ليتم التأكد من هوية الشخص كما هو موضح في شكل:

الشكل رقم (05) : التأكد من المعلومات الشخصية

وبعد إدخال الرقم السري وتأكيد العملية يؤكد له عبر الانترنت قبول طلب ويطمأن صاحب الطلب باستلامه للبطاقة عبر مكتب البريدي لمكان اقامته كما هو موضح في شكل التالي:

الشكل رقم (06) : قبول الطلب

(التجاني،اللاحق،خالد،طالبي،2019،ص68-69):

ويحصل طالب البطاقة الذهبية على الوصل الذي يؤكد له قيامه بعملية الطلب كاملة ويقوم بطباعته، حيث تحتوي هذه الاستمارة على التاريخ الذي تمت فيه عملية الطلب للبطاقة والمعلومات الشخصية الخاصة بطالب البطاقة وهذه المعلومات موضحة في شكل ادناه:

**REÇU DEMANDE DE CARTE EDAHABIA
D'ALGÉRIE POSTE**

Date: 08-12-2016

Titulaire du Compte Courant Postal (CCP)
RIP: 007999990-
Numéro de commande: C-
Nom:
Prénom: HOUSSEM
Numéro de la pièce d'identité:
Adresse:
Établissement postal:
Nationalité: Algérienne
E-Mail:
Téléphone mobile:
Je déclare avoir pris connaissance et accepte les conditions générales et particulières.
Houssem Media Signature
Tous droits réservés. Algérie Poste © 2016

الشكل (07) : طباعة طلب البطاقة

-وبعد انتهاء من جميع هذه الخطوات ينتظر المواطن تلقي رسالة قصيرة عبر هاتفه النقال تعلمه بالتقدم للمكتب البريدي من اجل استلام البطاقة الذهبية.
-ينتقل المواطن إلى المكتب البريدي لمكان إقامته مصحوبا ببطاقة التعريف الوطنية لتسليم البطاقة الذهبية وكذا الرقم السري لاستعمالها الذي سيتطلب منه ادخاله في عديد العمليات المجرأة عن طريق البطاقة وبطاقة الذهبية موضحة في شكل التالي:(التجاني وآخرون 2019،ص70).



الشكل رقم (08) : البطاقة الذهبية

الفصل الثاني:

إجراءات الدراسة الميدانية

تمهيد:

تناولنا في هذا الفصل الجانب التطبيقي للفصل النظري السابق الذي تطرقنا فيه الى إشكالية الدراسة وتساؤلاتها وفرضياتها وأهمية وأهداف الدراسة كما ذكرنا بعض الدراسات سابقة و استثمرناها وتناولنا متغيرات الدراسة و هذا الفصل متعلق بالجانب التطبيقي على عينة من أساتذة مديرية التربية لولاية الجلفة لمعرفة اتجاهاتهم حول استخدام التكنولوجيا الحديثة بطاقة الدفع الالكترونية (الذهبية) تطرقنا في هذا الفصل على المجال المكاني والزمني والمنهج المستخدم في الدراسة والأدوات المستخدمة و عينة الدراسة وأساليب المعالجة الإحصائية.

1-منهج الدراسة:

اعتمدنا في دراستنا هذه على المنهج الوصفي لأنه المنهج الأنسب لمثل هذه الدراسات حيث قمنا بوصف الظاهرة وجمع الحقائق، ويعرف المنهج الوصفي بأنه أحد أشكال التحليل والتفسير العلمي المنظم لوصف الظاهرة أو المشكلة وتصويرها كمياً ، عن طريق جمع البيانات والمعلومات المقننة وتصنيفها، وتحليلها كذلك وإخضاعها للدراسة الدقيقة.(ملحم،2005،ص370).

2- المجال المكاني و الزماني

المجال المكاني : تمت الدراسة عن بعد وذلك عن طريق نشر الاستبيان الالكتروني في مواقع التواصل الاجتماعي وهذا جاء ضمن الاجراءات الوقائية من فيروس كورونا.

المجال الزماني:تمت الدراسة في السداسي الثاني في الموسم الجامعي 2021/2020

3-إجراءات الدراسة الاستطلاعية:

الدراسة الاستطلاعية هي دراسة تمهيدية للقيام بالدراسة الاساسية يقوم بها الباحثان لتطبيق اداة الاستبيان على عينة اولية، لغرض التحقق من اداة الدراسة والتعرف على خصائص العينة، وذلك لتطبيقها على العينة الاصلية المراد دراستها.

3-1-أهمية الدراسة الاستطلاعية:

- التعرف على مكان إجراء الدراسة
- التعرف على حجم العينة
- التعرف على نظام العمل كيف نعرف المجال الزماني لإجراء الدراسة
- تفادي الأخطاء في الدراسة الأساسية.

3-2-فوائد الدراسة الاستطلاعية:

تمثلت فوائد الدراسة الاستطلاعية في التعرف على أفراد العينة والحديث معهم والتطرق إلى أهم الصعوبات التي من الممكن أن تواجه الباحثان في دراستهما والتعرف على المكان و تكوين

فكرة واضحة عليه من أجل تفادي إضاعة الوقت كما هو الحال مع التعرف على نظام العمل الذي يضمن الباحثان معرفة زمن إجراء الدراسة ، كذلك من ضمن الفوائد أيضا اختبار الخصائص السيكومترية لأداة الدراسة ومراجعة فرضيات الدراسة ومعرفة مدى إمكانية اختبارها.

3-3- أدوات الدراسة الاستطلاعية:

استعملت الباحثان في الدراسة الاستطلاعية الاستبيان الالكتروني من أجل التعرف على صدق المقياس وتعرف على عينة البحث. من أجل تحقيق أهداف الدراسة قامت الطالبتان ببناء استبيان لقياس اتجاهات أساتذة مديرية التربية نحو بطاقة الدفع الالكترونية (الذهبية) وفق أبعاد نموذج دينيسون.

ولقد تم استخدام سلم " ليكرت " لقياس استجابات المبحوثين لفقرات الاستبيان حسب الجدول(1):

الجدول رقم (1) "درجات سلم ليكرت"

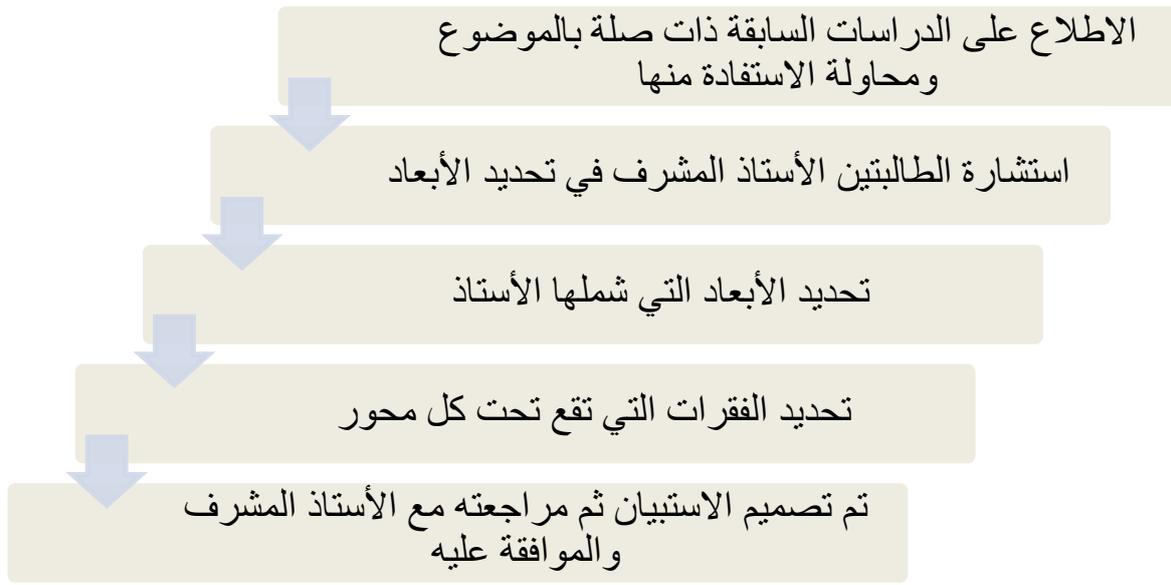
| الاستجابة | غير موافق بشدة | غير موافق | موافق | موافق بشدة |
|--------------------------|----------------|-----------|-------|------------|
| الدرجة للعبارة الإيجابية | 1 | 2 | 3 | 4 |
| الدرجة للعبارة السلبية | 4 | 3 | 2 | 1 |

خطوات بناء الاستبيان:

قامت الطالبتان بإعداد أداة الدراسة (الاستبيان) من خلال توظيف أبعاد نموذج دينيسون والأبعاد الفرعية التي اعتمدها في تحديد مصادر الثقافة التنظيمية، ومن خلال ما سبق يمكن تلخيص خطوات بناء الاستبيان في الشكل التالي: رقم(2).

0

شكل رقم (1) يوضح خطوات بناء الاستبيان



الشكل رقم (09) : خطوات بناء الاستبيان

3-4- عرض نتائج الدراسة الاستطلاعية:

✓ صدق وثبات المقياس:

➤ الصدق:

للتأكد من صدق الاستبيان قامت الطالبتان بالاعتماد على حساب صدق الاتساق الداخلي والجدول التالي يوضح النتائج:

الجدول رقم (2): معاملات ارتباط الأبعاد بالاستبيان ككل للتأكد من صدق الاستبيان

| مستوى الدلالة | معامل الارتباط بيرسون | البعد |
|---------------|-----------------------|---------------------------|
| 0.00 | 0.784 | المرونة و سهولة الاستخدام |
| 0.00 | 0.666 | الرضا |
| 0.00 | 0.813 | الأمان و الخطورة |

| | | |
|------|-------|---------|
| 0.00 | 0.752 | التصميم |
|------|-------|---------|

من خلال الجدول رقم (2) نلاحظ أن قيمة معامل الارتباط لكل الأبعاد تتراوح بين 0.666 و 0.813 وهي قيم جيدة تجعلنا نقول بان الاستبيان يتمتع بدرجة جيدة من الصدق

➤ الثبات:

للتحقق من ثبات الاستبيان قامت الطالبتان بحساب اختبار الفا كرونباخ والجدول التالي يوضح النتائج :

الجدول رقم (3): معامل الثبات ألفا كرونباخ للتأكد من ثبات الاستبيان

| | |
|----------------------|-----------------------------------------|
| الاختبار الف كرونباخ | الاستبيان |
| 0.822 | استبيان الاتجاه نحو بطاقة الدفع الذهبية |

من خلال الجدول رقم (3) نلاحظ أن قيمة اختبار الفا كرونباخ تساوي 0.822 وهي قيمة جيدة تجعلنا نقول أن الاستبيان يتمتع بدرجة جيدة من الثبات.

4- إجراءات الدراسة الأساسية:

بعد أن قمنا بقياس صدق وثبات أداة القياس المعتمدة في هذه الدراسة توصلنا إلى أن الأداة تحتوي على قدر من الصدق والثبات يدل على صلاحيتها.

4-1- عينة الدراسة الأساسية:

نقصد بعينة الدراسة انها مجموعة جزئية من مجتمع البحث يتم اختيارها منه حيث تمثل هذا المجتمع وتحقق اغراض البحث، وهكذا يتعذر على الباحث دراسة جميع عناصر المجتمع فيلجأ الى اختيار عينة بدلا من دراسة المجتمع كله (مغاني، 2018، ص22)

وقد اخترنا في دراستنا هذه العينة القصدية لكي تمثل المجتمع الاصيلي للدراسة التي نقوم بها بعد الانتهاء من بناء الاستبيان ومعرفة مدى صلاحيته لقياس اتجاهات الموظفين نحو بطاقة الدفع الالكترونية قمنا بتوزيع أداة الدراسة على عينة الدراسة الأساسية، بحيث تمثلت عينة الدراسة

الأساسية في (61) أستاذ في مديرية التربية ، بحيث تم توزيع الاستبيانات توزيعا الكترونيا و خصائص العينة تظهر في الجدول الموالي:

| المتغير | التكرار | |
|----------------|---------------|----|
| الحالة الزوجية | متزوج | 33 |
| | أعزب | 26 |
| | مطلق | 2 |
| الجنس | ذكر | 18 |
| | أنثى | 44 |
| المستوى | ثانوي و أقل | 6 |
| | ليسانس | 20 |
| | ماستر | 31 |
| | اكثر من ماستر | 4 |
| السن | اقل من 30 | 30 |
| | من 30 الى 40 | 21 |
| | من 40 الى 50 | 6 |
| | اكثر من 50 | 4 |

4-2- أدوات الدراسة الأساسية:

سبق وأن تطرقنا إلى الأداة المعتمدة في هاته الدراسة في أدوات الدراسة الاستطلاعية، بحيث تحققت الطالبتان من صدق وثبات الاستبيان من خلال نتائج الدراسة الاستطلاعية. و لإيضاح الصورة أكثر قامت الطالبتان ببناء استبيان يقيس الاتجاهات نحو بطاقة الدفع الذهبية وفي مايلي عرض للاستبيان:

الجدول رقم (4) استبيان الاتجاهات نحو بطاقة الدفع الذهبية

| الأبعاد | البند |
|--------------------------------|----------------------------------------------------------------------|
| المرونة و السهولة في الاستعمال | يساعد التعامل بخدمات البطاقة الذهبية على سرعة التسديد |
| | أعتقد أن التسديد بالبطاقة الذهبية يحل مشكل الانتظار في الطوابير |
| | استخدام خدمات البطاقة الذهبية يسمح لي بالحصول على الخدمة في اي مكان |
| | إن البطاقة الذهبية توفر لك الجهد والوقت والتكلفة |
| | البطاقة الذهبية سهلة الاستخدام و خالية من التعقيد |
| | بطاقة الدفع الالكتروني تسهل التسوق من المنزل |
| | ساهمت البطاقة الذهبية في التقليل من زمن الحصول على الخدمة |
| | استخدام البطاقة الذهبية يحل مشكل التعامل بالنقود والشيكات |
| | توفير الموزعات الآلية بكثرة يفك الضغط على الشبابيك بشكل كبير |
| | تقوم الموزعات الآلية بمعالجة الاخطاء اثناء الانقطاع في شبكات الاتصال |
| الرضا | أشعر بالرضا في استخدامي للبطاقة الذهبية |
| | أشجع اصدقائي وأقاربي على استعمال البطاقة الذهبية |
| | أعتقد ان بطاقة الدفع الالكتروني فكرة جيدة |
| | أنوي استخدام بطاقة الدفع الالكتروني دائما |

| | |
|------------------|---------------------------------------------------------------------------------|
| | أعتقد أن استخدامي للدفع الالكتروني مفيد لي |
| الأمان و الخطورة | التعامل بخدمات البطاقة الذهبية أدى الى شعوري بالأمان اكثر |
| | ساهمت خدمات البطاقة الذهبية في التقليل من مخاطر استعمال معلوماتي الشخصية |
| | يؤدي التعامل بالبطاقة الذهبية في التقليل من مخاطر ضياع وthanقي شيك،حوالة،...الخ |
| | توفر لك البطاقة الذهبية الحماية الكافية لأموالك من السرقة |
| | من الصعب أن تزور البطاقة الذهبية أو تستعمل بعد السرقة |
| | اعتقد انه يمكن اختراق بيانات البطاقة الذهبية |
| | ارى ان صغر حجم البطاقة الذهبية يؤدي الى ضياعها بسرعة |
| التصميم | أظن طريقة تصميم الموزعات الالية على شكل غرفة صغيرة تحمي خصوصياتك |
| | تمتاز البطاقة الذهبية بألوان جذابة (الازرق،الذهبي) |
| | أظن ان سمك البطاقة ومادة صنعها تعرضه للانكسار بسرعة |
| | |

5- أساليب المعالجة الإحصائية:

- قامت الطالبتين باستخدام مجموعة من الأساليب الإحصائية بما يتوافق وطبيعة موضوع الدراسة ومتغيراتها، وبما يخدم فرضياتها، وهذه الأساليب هي كالتالي:
- التكرارات والنسب المئوية وذلك لمعرفة خصائص أفراد العينة.
 - المتوسطات الحسابية.
 - معامل الارتباط (بيرسون) للتأكد من الخصائص السيكومترية لأداة الدراسة.
 - معامل ألفا كرونباخ لمعرفة ثبات أداة الدراسة.
 - اختبار كا²للمقارنة بين الاتجاهات.

ولقد استعان الطالبين في المعالجة الإحصائية ببرنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS.22) تحت إشراف الاستاذ المشرف.

خلاصة الفصل:

تطرق الباحثان في هذا الفصل الى اعداد مقياس الدراسة في نسخته الاولى و القيام بالدراسة الاستطلاعية، وعرض المقياس على المحكمين ثم الاعداد للدراسة الاساسية وذلك بإشراف الاستاذ، كما تطرقا في هذا الفصل الى منهج الدراسة وعينتها وكيفية اختيارها، بالإضافة الى التأكد من الخصائص السيكمترية لمقاييس الدراسة، كما تم تناول الدراسة الاستطلاعية و اجراءاتها وفوائدها، وفيما يلي عرض ومناقشة و تحليل نتائج الدراسة الاساسية.

الفصل الثالث:

عرض ومناقشة نتائج الدراسة

تمهيد

بعد الانتهاء من إجراءات الدراسة الميدانية والتحقق من الخصائص السيكومترية لأداة الدراسة توصل الباحثان إلى مجموعة من النتائج، حيث قمنا بمعالجتها وفقا للأساليب الإحصائية المناسبة ليتم التحقق من الفرضيات التي وضعناها في بداية الدراسة، وفي ما يلي عرض للنتائج المتحصل عليها من المعالجة الإحصائية محاولة لتفسير وتحليل تلك النتائج :

1- عرض وتحليل و مناقشة النتائج المتعلقة بالتحقق من الفرضيات الفرعية للدراسة:

1-1- عرض و مناقشة النتائج المتعلقة بالفرضية الفرعية الأولى:

من أجل التحقق من الفرضية الفرعية الأولى التي توقعنا فيها أن:

اتجاهات أساتذة مديرية التربية لولاية الجلفة ايجابية نحو مرونة و سهولة استخدام بطاقة الدفع الالكتروني (الذهبية)

قامت الطالبتان بالمقارنة بين الاتجاه الايجابي و السلبي لهذا البعد من خلال تطبيق اختبار

كا² و النتائج موضحة في الجدول رقم (5)

| الجدول رقم (5): يوضح نتائج اختبار كا ² ل اتجاهات الأساتذة نحو ا مرونة وسهولة استخدام البطاقة الذهبية | | | | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|---------|----------------------|-------------|---------------|
| المتغير | الطبيعة | التكرار | قيمة كا ² | درجة الحرية | مستوى الدلالة |
| المرونة و سهولة الاستخدام | ايجابي | 54 | 46.049 | 1 | 0.00 |
| | سلبي | 4 | | | |

من خلال ملاحظة الجدول أعلاه نجد أن قيمة كا² المقدرة ب: 46.049 دالة إحصائيا عند

مستوى دلالة 0.05 و منه يكون هناك فرق بين أصحاب الاتجاه الايجابي و الاتجاه السلبي لصالح

أصحاب الاتجاه الايجابي و عليه نقبل فرضيتنا و يمكننا التأكيد بأن:

اتجاهات أساتذة مديرية التربية لولاية الجلفة ايجابية نحو مرونة و سهولة استخدام بطاقة الدفع الالكتروني (الذهبية)

المناقشة و التحليل:

-تنص الفرضية الفرعية الاولى على ان اتجاهات اساتذة مديرية التربية لولاية الجلفة ايجابية نحو مرونة وسهولة استخدام بطاقة الدفع الالكتروني(الذهبية)

-من خلال نتائج اختبار كا² ظهرت ان نتائج الفرضية الفرعية الاولى ايجابية اي مقبولة بمعنى ان اتجاهات اساتذة مديرية التربية لولاية الجلفة ايجابية نحو مرونة و سهولة استخدام بطاقة الدفع الالكتروني حيث كانت قيمة كا² (46.049) و هي دالة احصائيا لمرونة وسهولة استخدام البطاقة الذهبية ومن خلال جدول الاختبارات تبين ان 57 فرد من اصل 61 فرد كانت اتجاهاتهم ايجابية بينما يوجد 4 اساتذة كانت اتجاهاتهم سلبية نحو مرونة وسهولة استخدام البطاقة الذهبية و هذا ناتج على ان الهدف من البطاقة الذهبية هو تسهيل الخدمة والمرونة في الاستخدام للموظفين وذلك لاختصار الوقت والجهد والتكلفة التي يتطلبها هذا النوع من الخدمات.

ومن خلال ملاحظة الدراسات السابقة المتعلقة بمتغير الدراسة والتي تمت مقارنتها بدراستنا الحالية نجد:

-تتطابق هذه النتيجة مع نتائج دراسة(يوسف مرزوق،2017) " واقع وسائل الدفع الحديثة في الجزائر" في بنك القرض الشعبي الجزائري،في ان أغلبية أفراد العينة من الزبائن يساعدهم السحب النقدي من الصرف الآلي في الحصول على السيولة الكافية التي يحتاجونه. -كما اتفقت كذلك مع دراسة(مغاني امال،نصيري عائشة،2018) " الوسائط التكنولوجية ودورها في تحسين الخدمات البريدية لولاية ورقلة البطاقة الذهبية نموذجا" ان معظم العملاء يستخدمون البطاقة الذهبية بشكل دائم في القيام بالخدمات البريدية مثل السحب والدفع وهذا لأنها سهلت عليهم العملية ووفرت لهم الجهد و الوقت، و ان البطاقة الذهبية سهلت على المواطن القيام بالخدمات البريدية بشكل كبير.

-واتفقت ايضا مع نتائج دراسة(سبع فائزة،2020) " قياس الاتجاهات المستهلكين نحو نظام الدفع الالكتروني في الجزائر " إلى انه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمجموعة العوامل على هذه الاتجاهات والمتمثلة في الأداء المتوقع والجهد المتوقع و التأثيرات الاجتماعية و التسهيلات المتاحة.

-وتتفق كذلك مع نتائج دراسة(T.Ramayoh et all،2005) " العوامل المؤثرة في نية استخدام نظام دفع الفواتير عبر الإنترنت بين طلاب الماجستير إدارة أعمال"في ان سهولة الاستخدام والفائدة المتصورة هما العاملين الأكثر تأثير في نية استخدام نظام دفع الفواتير عبر الإنترنت وهذا دون إهمال عوامل أخرى والمتمثلة في : المعايير الذاتية والصورة ووضوح النتائج وسهولة الاستخدام المدركة أيضا كمحددات أساسية للفائدة المتصورة.

ولم تتطابق نتائج دراستنا مع نتائج دراسة(هدى كرمانى،2019) "عصرنة انظمة الدفع في الجزائر" التي ترى ان الخدمات الالكترونية التي تقدمها بنوك الجزائر لا توفر لهم(الزبائن) المبالغ التي يريدونها في الوقت و المكان المناسب لاحتياجاتهم،كما ان هناك نسبة كبيرة من العملاء ترى ان تكلفة الخدمات البنكية مرتفعة.

ولم تتطابق ايضا مع نتائج دراسة(بورفاية فريدة،2019) " وسائل الدفع الحديثة في المؤسسات المالية والبنكية"بحيث توصلت الى ان وسائل الدفع الحديثة التي اعتبرت الحل المثلي للمشاكل المطروحة من الوسائل التقليدية لم تكن في مستوى التوقعات،حيث خلقت هي الأخرى مشاكل وعيوب من النوع جديد يصعب محاربتها للارتكاز على عالم الكتروني يفتقر للمادة الورقية مما يصعب الامر على المتعاملين بها،وان محدودية وسائل الدفع الحديثة وقتها في الجزائر يؤثر على الوظيفة التي وجهت من أجلها المصارف.

1-2- عرض و مناقشة النتائج المتعلقة بالفرضية الفرعية الثانية:

من أجل التحقق من الفرضية الفرعية الثانية التي توقعنا فيها أن:

ما طبيعة اتجاهات أساتذة مديرية التربية لولاية الجلفة نحو الرضا عن بطاقة الدفع الالكتروني

(الذهبية) ؟

قامت الطالبتان بالمقارنة بين الاتجاه الايجابي و السلبي لهذا البعد من خلال تطبيق اختبار كا² و النتائج موضحة في الجدول رقم (6)

| الجدول رقم (6) يوضح نتائج اختبار كا ² لاتجاهات الأساتذة نحو الرضا في استخدام البطاقة الذهبية | | | | | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|---------|----------------------|-------------|---------------|
| المتغير | الطبيعة | التكرار | قيمة كا ² | درجة الحرية | مستوى الدلالة |
| الرضا | ايجابي | 58 | 49.590 | 1 | 0.00 |
| | سلبي | 3 | | | |

من خلال ملاحظة الجدول أعلاه نجد أن قيمة كا² المقدره بـ: 49.560 صائبا عند مستوى دلالة 0.05 و منه يكون هناك فرق بين أصحاب الاتجاه الايجابي و الاتجاه السلبي لصالح أصحاب الاتجاه الايجابي و عليه نقبل فرضيتنا و يمكننا التأكيد بأن:

ما طبيعة اتجاهات أساتذة مديرية التربية لولاية الجلفة نحو الرضا عن بطاقة الدفع الالكتروني (الذهبية) ؟

المناقشة و التحليل:

تنص الفرضية الفرعية الثانية على ان اتجاهات أساتذة مديرية التربية لولاية الجلفة ايجابية نحو الرضا عن بطاقة الدفع الالكتروني (الذهبية)

من خلال نتائج اختبار كا² ظهرت نتائج الفرضية الفرعية الثانية ايجابية أي مقبولة بمعنى ان اتجاهات اساتذة مديرية التربية لولاية الجلفة ايجابية نحو الرضا عن بطاقة الدفع الالكتروني (الذهبية) حيث كانت قيمة (49.590) وهي دالة احصائيا نحو الرضا عن البطاقة الذهبية ومن خلال جدول الاختبارات تبين ان 58 فردا من اصل 61 فردا كانت اتجاهاتهم ايجابية بينما هناك 3 افراد كانت اتجاهاتهم سلبية نحو الرضا عن البطاقة الذهبية وهذا ناتج على ان الهدف من البطاقة

الذهبية تقديم خدمات بريدية مختلفة تساعد الفرد على قضاء مستحقاته من عدة اماكن مثل الدفع او السحب او التحويل، فخدمات البطاقة الذهبية تسعى لكسب رضا المستخدم.

ومن خلال ملاحظة الدراسات السابقة المتعلقة بمتغير الدراسة والتي تمت مقارنتها بدراستنا الحالية نجد:

-تطابقت نتائج دراستنا مع نتائج دراسة (Adeyinka tella Isah Abdulmamim، 2015) "العوامل المتنبئة برضا مستخدمي نظام الدفع الإلكتروني" حيث انه : تم تحديد العوامل المؤثرة في رضا الموظفين والمتمثلة في السرعة المدركة في أول مرتبة يلها أمن النظام التتبع والراحة ، كما توصلت الدراسة إلى وجود ارتباط كبير بين خصائص نظام الدفع الإلكتروني و المتمثلة في (السرعة المدركة والأمن، و عدم الكشف عن الهوية، والتتبع وسهولة الدفع المدركة والراحة) وأن جميع العوامل 6 يمكن التنبؤ من خلالها بشكل مشترك برضا المستخدمين عن نظام الدفع الإلكتروني.

-ولم تتطابق نتائج دراستنا مع نتائج دراسة (بلعباس هدى، 2019) "اثر الخدمات المصرفية على رضا الزبائن" حيث توصلت الى انه لا يوجد اثر لخدمة البطاقات الالكترونية في رضا زبائن البنك وهذا راجع الى عدم القدرة من الاستفادة من هذه البطاقات في اي مكان اضافة الى عدم تنوع البنك لهذه البطاقات، كما لا يوجد اثر لخدمة الرسائل القصيرة في رضا الزبائن و هذا راجع الى ان البنك يتوفر على هذه الخدمة و لكنها غير متاحة، و وضحت ايضا ان زبائن البنك يوافقون على وجود كل الخدمات الالكترونية السابقة و لكن غير راضين على كل هذه الخدمات.

1-3- عرض و مناقشة النتائج المتعلقة بالفرضية الفرعية الثالثة:

من أجل التحقق من الفرضية الفرعية الأولى التي توقعنا فيها أن:

اتجاهات أساتذة مديرية التربية لولاية الجلفة ايجابية نحو أمن وخطورة بطاقة الدفع

الإلكتروني (الذهبية)

قامت الطالبتان بالمقارنة بين الاتجاه الايجابي و السلبي لهذا البعد من خلال تطبيق اختبار

كا² و النتائج موضحة في الجدول رقم (7)

| الجدول رقم (7): يوضح نتائج اختبار كا ² لاتجاهات الأساتذة نحو الأمان في استخدام البطاقة الذهبية | | | | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|---------|----------------------|-------------|---------------|
| المتغير | الطبيعة | التكرار | قيمة كا ² | درجة الحرية | مستوى الدلالة |
| الأمان والخطورة | ايجابي | 57 | 46.049 | 1 | 0.00 |
| | سلبي | 4 | | | |

من خلال ملاحظة الجدول أعلاه نجد أن قيمة كا² المقدرة 46.049 دالة إحصائياً عند مستوى دلالة 0.05 و منه يكون هناك فرق بين أصحاب الاتجاه الايجابي و الاتجاه السلبي لصالح أصحاب الاتجاه الايجابي و عليه نقبل فرضيتنا و يمكننا التأكيد بأن:

اتجاهات أساتذة مديرية التربية لولاية الجلفة ايجابية نحو أمان وخطورة بطاقة الدفع الالكتروني (الذهبية)

المناقشة و التحليل:

من خلال نتائج كا² ظهرت نتائج الفرضية الفرعية الثالثة إيجابية أي مقبولة بمعنى أن اتجاهات أساتذة مديرية التربية لولاية الجلفة نحو أمان بطاقة الدفع الالكترونية (الذهبية) إيجابية نحو حيث كانت قيمة كا² 46.049 وهي دالة إحصائياً عند مستوى دلالة 0.05 حيث يكون الفرق بين أصحاب الاتجاه الإيجابي والسلبي لصالح الاتجاه الإيجابي حيث من خلال جدول الاختبارات تبين أن 57 فرد من أصل 61 فرد كانت اتجاهاتهم ايجابية بينما يوجد 4 أساتذة كان اتجاههم سلبي نحو أمان البطاقة الذهبية ومن هذا المنطلق يتأكد أن اتجاهات أساتذة نحو أمان البطاقة الدفع الالكتروني (الذهبية) إيجابي وهذا نتائج على أنها ساعدت على القضاء على عدة مشاكل التي أثرت على الاقتصاد الوطني، كالقضاء على مشكل السيولة الذي تعاني منه الجزائر والتقليل إلى حد كبير من مشكل تزوير العملات النقدية وذلك باستعمال النقود الالكترونية وتحقيقها لسرعة والأمان في المعاملات التجارية كما أن البطاقة الذهبية تحمي أموالهم من السرقة.

ظهرت عدة دراسات مشابهة لدراستنا ومن بين هذه الدراسات دراسة الحاج(2012)نظام الخدمات المصرفية الالكترونية عبر (SMS) ودوره في تحقيق ولاء العملاء في البنوك التجارية الأردنية وأظهرت نتائج هذه الدراسة أن عامل الثقة كان له أثر واضح وفعال في زيادة درجة ولاء عملاء البنوك التجارية الأردنية،حيث يعني ذلك أنه كلما زادت ثقة العملاء بالخدمة المصرفية الالكترونية عبر SMSزادت حالة ولاء هم . وأيضاً تطابقت دراسة قدومي (2008)العوامل المؤثرة في انتشار المصرفية الإلكترونية أوضحت نتائج هذه الدراسة أن عناصر المخاطرة المصرفية الالكترونية تركز فقط حول عدم توفر قوانين وتشريعات واضحة لحماية التعاملات المصرفية الالكترونية وبنسبة 85.7 بالمئة أما فيما يتعلق بالعناصر للمخاطر مثل السيوالة والسرية وتوفير الخصوصية وعنصر الأمان للخدمات المصرفية فقد كانت النتيجة أي المصرفية الالكترونية في الأردن لا تواجه هذا النوع من لمخاطر.

ومن بين الدراسات التي عارضت دراستنا كانت دراسة بريكة وشوق (2014)تحديات وسائل الدفع الالكتروني حيث من نتائج هذه الدراسة أنه يعود سبب عدم إقبال عملاء الوكالات البنكية بأى البواقي على تسوية معاملاتهم الكترونياً بالدرجة الأولى إلى المخاطر الناجمة من استخدام البطاقات البنكية ويمكن إرجاعه بالدرجة الأولى إلى المخاطر الناجمة من استخدام البطاقة البنكية ويمكن إرجاعه بالدرجة الأولى إلى تخوفهم من استعمال وسائل الدفع الالكترونية في تسوية معاملاتهم البنكية.كما تطابقت دراستنا مع دراسة فايزة وطاهر(2020) قياس اتجاهات المستهلكين نحو نظام الدفع الالكتروني في لجزائر ومن خلال نتائج هذه الدراسة يظهر أن معظم العينة المدروسة يتوقعون وجود مخاطر مختلفة أثناء استعمالهم للدفع الالكتروني وقد كان أكبر خطر متوقع يتعلق بإمكانية حدوث أخطاء مؤقتة أو مفاجئة أثناء إتمام عملية (عطل في أجهزة الدفع،انقطاع الانترنت،...الخ) بنسبة 67.7 بالمئة وهذا ما يؤكد النتائج المتعلقة بعدم ثقة العينة بالبيئة التكنولوجية للدفع الالكتروني،كما أتت العبارة المتعلقة بتوقع اختراق المعلومات الشخصية من قبل قراصنة الانترنت بنسبة 56.1 بالمئة متبوعة بالعبارة المتعلقة بالخوف وسيطرة الهاكرز على عمليات الدفع.و دراسة خليف(2018)واقع وأفاق وسائل الدفع الالكتروني في الجزائر ومن نتائجها أن سبب إجماع العملاء عن تسوية معاملاتهم المالية إلكترونياً يرجع بالدرجة الأولى إلى تخوفهم بسبب غياب الثقة بين البنك والعميل وعدم توفر الحماية الكافية.

1-4- عرض و مناقشة النتائج المتعلقة بالفرضية الفرعية الرابعة:

من أجل التحقق من الفرضية الفرعية الأولى التي توقعنا فيها أن:

اتجاهات أساتذة مديرية التربية لولاية الجلفة ايجابية نحو تصميم موزع و بطاقة الدفع الالكتروني (الذهبية)

قامت الطالبتان بالمقارنة بين الاتجاه الايجابي و السلبي لهذا البعد من خلال تطبيق اختبار كا² و النتائج موضحة في الجدول رقم (8)

| الجدول رقم (8) يوضح نتائج اختبار كا ² كا ² لاتجاهات الأساتذة نحو تصميم بطاقة الدفع الالكتروني والموزع الالي | | | | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|---------|----------------------|-------------|---------------|
| المتغير | الطبيعة | التكرار | قيمة كا ² | درجة الحرية | مستوى الدلالة |
| التصميم | ايجابي | 50 | 24.934 | 1 | 0.00 |
| | سلبي | 11 | | | |

من خلال ملاحظة الجدول أعلاه نجد أن قيمة كا² المقدرة بـ: 24.934 دالة احصائيا عند مستوى دلالة 0.05 و منه يكون هناك فرق بين أصحاب الاتجاه الايجابي و الاتجاه السلبي لصالح أصحاب الاتجاه الايجابي و عليه نقبل فرضيتنا و يمكننا التأكيد بأن:

اتجاهات أساتذة مديرية التربية لولاية الجلفة ايجابية نحو تصميم موزع و بطاقة الدفع الالكتروني (الذهبية)

المناقشة و التحليل:

يتبين لنا من خلال نتائج كا² ظهور نتائج الفرضية الفرعية الرابعة ايجابية أي أن اتجاهات الأساتذة نحو تصميم بطاقة الدفع الالكتروني (الذهبية) ايجابي حيث تمثلت قيمة كا² 24.934 وهي دالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.05 و منه يكون هناك فروق بين أصحاب الاتجاه الإيجابي والاتجاه

السلبية لصالح الاتجاه الإيجابي، حيث من خلال ملاحظتنا للجدول الاختبارات يتبين أن 50 أستاذ من أصل 61 أستاذ كان اتجاههم ايجابي نحو تصميم بطاقة الذهبية والموزع الآلي و 11 أستاذ لديهم اتجاه سلبي نحو تصميم بطاقة الذهبية والموزع الآلي، حيث أغلبية المبحوثين كان لديهم اتجاهات ايجابية حول شكل ولون البطاقة الذهبية وراضين عن خدمات الموزع الآلي لأنه قلل انتظارهم عند الطوابير وسهل عليهم السحب أيام العطل وأنه أكثر أمان وتحفظ على خصوصياتهم.

من بين الدراسات التي تشابهت مع دراستنا هي دراسة بورقابة (2019) وسائل الدفع الحديثة في المؤسسات المالية والبنكية وكشفت نتائج الدراسة أن أغلبية أفراد العينة من موظفين بنك خليج جزائر يساعدهم السحب النقدي من الصراف الآلي في الحصول على السيولة الكافية التي يحتاجونها بنسبة 52.72 بالمئة من حيث بلغت نسبة الأفراد الذين يحصلون على السيولة الكافية جراء السحب من الصراف الآلي 47.27 بالمئة، فالموزع الآلي يسمح للموظفين سحب مبلغ من المال دون اللجوء إلي الفرع وهكذا فالمهمة الرئيسية للموزع الآلي للأوراق وهي تقديم الخدمة الأكثر ضرورة للموظف.

وتشابهت أيضا دراستنا مع دراسة مرزوق (2017) واقع وسائل الدفع الحديثة في الجزائر وكشفت نتائج هذه الدراسة أن أغلبية أفراد العينة من زبائن بنك القرض الشعبي الجزائري يساعدهم السحب النقدي من الصراف الآلي في الحصول على السيولة الكافية التي يحتاجونها بنسبة 54 بالمئة في حين بلغت نسبة الأفراد الذين لا يحصلون على سيولة كافية جراء السحب من الصراف الآلي نسبة 46 بالمئة.

وقد تعارضت دراستنا مع دراسة خليفي (2018) واقع وأفاق وسائل الدفع الالكتروني في الجزائر، حيث أظهرت نتائج هذه الدراسة أن الأعطال المتكرر في أجهزة الصراف الآلي على مستوى الوكالة يؤثر سلبا على استخدام البطاقة الالكترونية على عكس بنك الخليج الذي يقدم الخدمة على مدار 24 ساعة وهذا يساهم في جذب عملاء جدد.

1-5- عرض و مناقشة النتائج المتعلقة بالفرضية الرئيسية:

من أجل التحقق من الفرضية الرئيسية التي توقعنا فيها أن:

اتجاهات أساتذة مديرية التربية لولاية الجلفة ايجابية نحو بطاقة الدفع الالكتروني (الذهبية)

قامت الطالبتان بالمقارنة بين الاتجاه الايجابي و السلبي لهذا البعد من خلال تطبيق اختبار

كا² و النتائج موضحة في الجدول رقم (9)

| الجدول رقم (9) يوضح نتائج اختبار كا ² لاتجاهات الاساتذة نحو بطاقة الدفع الالكتروني(الذهبية) | | | | | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|---------|----------------------|-------------|---------------|
| المتغير | الطبيعة | التكرار | قيمة كا ² | درجة الحرية | مستوى الدلالة |
| الاتجاه العام | ايجابي | 56 | 42.639 | 1 | 0.00 |
| | سلبي | 5 | | | |

من خلال ملاحظة الجدول أعلاه نجد أن قيمة كا² المقدرة بـ: 42.639 دالة إحصائياً عند

مستوى دلالة 0.05 و منه يكون هناك فرق بين أصحاب الاتجاه الايجابي و الاتجاه السلبي لصالح

أصحاب الاتجاه الايجابي و عليه نقبل فرضيتنا و يمكننا التأكيد بأن:

اتجاهات أساتذة مديرية التربية لولاية الجلفة ايجابية نحو بطاقة الدفع الالكتروني (الذهبية)

المناقشة و التحليل:

يتضح لنا من خلال نتائج كا² ظهور نتائج الفرضية الرئيسية ايجابية بمعنى انها مقبولة اي

ان اتجاهات الاساتذة نحو بطاقة الدفع الالكتروني (الذهبية) ايجابية حيث تمثلت قيمة كا² 42.639

وهي دالة احصائياً عند مستوى دلالة 0.05 و منه يكون هناك فروق بين أصحاب الاتجاه الايجابي

والاتجاه السلبي لصالح أصحاب الاتجاه الايجابي و عليه تأكدنا من صحة فرضيتنا ،ومن خلال ما

يوضحه جدول الاختبارات يتبين أن 56 أستاذ اتجاههم ايجابي نحو بطاقة الدفع الالكتروني (الذهبية)

و5 أساتذة اتجاههم سلبي نحو بطاقة الدفع الإلكتروني (الذهبية) ورجع ذلك لكثرت استعمالهم لها وأنهم يشعرون بالأمان نحوها وتسهل عليهم السحب والدفع حيث تمكنهم من دفع الفواتير وهم في منازلهم (الكهرباء، الغاز، الماء... الخ) وتعبئة الهاتف وغيرها من الخدمات حيث قللت الجهد والتكلفة والوقت وأنها تتميز بالسرعة والدقة.

قد ظهرت دراسات مطابقة لدراستنا ومن بينها دراسة أمال وعائشة(2018)الوسائط التكنولوجية ودورها في تحسين الخدمات البريدية لولاية ورقلة البطاقة الذهبية نموذجا أوضحت نتائج الدراسة أن معظم العملاء يستخدمون البطاقة الذهبية بشكل دائم في القيام بالخدمات البريدية مثل السحب والدفع وهذا لأنها سهلت عليهم العملية ووفرت لهم الجهد والوقت، وكذلك تعددت خدمات التي تقوم بها البطاقة الذهبية منها دفع الفواتير عبر الانترنت تحويل الأموال من حساب لآخر تعبئة الهاتف النقال وذا ما وفرته البطاقة كميزة جديدة أضفيت للخدمات البريدية.

وكذلك توافقت دراستنا مع دراسة بالحبيب(2016) وسائل الدفع الإلكترونية ودورها في تحسين أداء البنوك وكشفت نتائج هذه الدراسة أن هناك علاقة طردية بين استخدام وسائل الدفع الإلكترونية وتخفيض تكلفة الخدمة المصرفية وكانت ايجابيات عينة دراسة ايجابية بنسبة 89.7 بالمائة وافقوا على أنها تخفض تكلفة الإدارية وتخفيض تكلفة المعالجة بالنسبة للعميل. وأن هناك علاقة طردية بين استخدام وسائل الدفع الإلكترونية وزيادة جودة الخدمات وبناء على ايجابيات عينة دراسة قدرة بنسبة 93.1 بالمائة على أن استخدام وسائل الدفع الإلكترونية تحسن الصورة المظهرية للمصرف و100 بالمائة على أنها توفر السهولة وسرعة الاستخدام وأنها 100 توفر الخدمة في أماكن متعددة على مدار 7/7.

كما تعارضت دراستنا مع دراسة عبد الجليل (2018) واقع ورهانات تطبيق أنظمة الدفع الإلكتروني وأثرها على أداء البنوك التجارية الجزائرية، التي أظهرت من خلال نتائجها أن تطبيق وسائل الدفع الإلكتروني في الجزائر يشهد صعوبات نظرا لارتفاع تكاليفه ولصعوبة تقبله من قبل لجمهور،

وأن هناك ضعف نسبي في حجم الخدمات التي يقدمها البنك من خلال أدوات الدفع الإلكترونية بالإضافة إلى ضعف في حجم ما تملكه من تلك الأدوات

وأن هناك علاقة طردية بين استخدام وسائل الدفع الالكترونية ورضا العملاء والتي تم التوصل على صحتها حيث ما نسبته 96.6 بالمئة من أفراد العينة على أن وجود وسائل الدفع تزيد من درجة إقبالهم على استخدامها.

كما من بين الدراسات التي تعارضت مع دراستنا هي دراسة بورقابة (2019) وسائل الدفع الحديثة في المؤسسات المالية والبنكية، وكشفت نتائجها انه لم تكن وسائل الدفع الحديثة التي اعتبرن الحل المثلي لمشاكل المطروحة من الوسائل التقليدية في مستوى التوقعات، حيث خلقت هي الأخرى مشاكل وعيوب من نوع جديد يصعب محاربتها للارتكاز على عالم الكتروني يفتقر للمادة الورقية مما صعب المتعاملين بها. وإن ضعف الدعاية والإشهار بخصوص البطاقة لا يسمح بإيصال الرسالة إلى عدد كبير من الزبائن.

محدودية وسائل الدفع الحديثة وقتها في الجزائر مما يؤثر على الوظيفة التي وجهت من أجلها المصارف.

خاتمة ومقترحات:

لقد حاولنا من خلال هذه الدراسة الكشف عن اتجاهات أساتذة مديرية التربية بولاية الجلفة نحو استخدام التكنولوجيا الحديثة بطاقة الدفع الإلكترونية وأخذنا البطاقة الذهبية كنموذج حيث سعت الدراسة التعرف على اتجاهات الأساتذة نحو خدمة الدفع الإلكتروني باستخدام البطاقة الذهبية التي أطلقتها الجزائر مؤخرا سعيا منها لمواكبة الثورة التكنولوجية، حيث أظهرت نتائج الدراسة الجانب الإيجابي لها لأنها تقوم بالعديد من الخصائص و الخدمات البريدية وهذا ما توصلت إليه دراستنا، حيث اتضح أن للبطاقة الذهبية دور فعال في تحسين الخدمات كما سهلت على الموظفين القيام بالسحب والدفع وتسديد الفواتير وغيرها من الخدمات وبكل أريحية حيث سهلت عليهم السحب في أي وقت وفي أي مكان ودون الانتظار الطويل عند الطوابير.

حيث توصلت دراستنا على النتائج التالية:

- اتجاهات أساتذة مديرية التربية لولاية الجلفة ايجابية نحو مرونة و سهولة استخدام بطاقة الدفع الإلكتروني (الذهبية) .
- اتجاهات أساتذة مديرية التربية لولاية الجلفة ايجابية نحو الرضا استخدام بطاقة الدفع الإلكتروني (الذهبية) .
- اتجاهات أساتذة مديرية التربية لولاية الجلفة ايجابية نحو أمان وخطورة بطاقة الدفع الإلكتروني (الذهبية)
- اتجاهات أساتذة مديرية التربية لولاية الجلفة ايجابية نحو تصميم البطاقة الذهبية و موزع الآلي و بطاقة الدفع الإلكتروني (الذهبية)
- اتجاهات أساتذة مديرية التربية لولاية الجلفة ايجابية نحو بطاقة الدفع الإلكتروني (الذهبية)

وعلى ضوء النتائج المتوصل إليها نقترح ما يلي:

- ضرورة تطوير وسائل الدفع الإلكترونية لتكون أكثر سرعة ودقة وأمان.

-القيام بحملات إعلامية حول الدفع الإلكتروني ونشر الثقافة النقدية لدى أفراد المجتمع حول تكنولوجيا وسائل الدفع الحديثة.

-يجب على البنك مراعاة الضوابط اللازمة للرقابة على المعلومات وذلك لتجنب المخاطر التي تنجم عن الدخول إلى شبكة المعلومات من قبل غير المرخصين لذلك.

قائمة المراجع

قائمة المراجع:

مراجع عربية:

- 1/-دويدار، عبد الفتاح محمد، علم النفس الاجتماعي أصوله ومبادئه ، ب-ط، دار المعرفة الجامعية للنشر والتوزيع ، الاسكندرية، 2006.
- 2/-السالمي، علاء عبد الرزاق، السليطي خالد إبراهيم، الإدارة الالكترونية، دار وائل للنشر والتوزيع ، عمان، الأردن، 2008.
- 3/-ملحم سامي محمد، مناهج البحث في التربية وعلم النفس ، طبعة الخامسة، دار المسيرة للنشر والتوزيع، الأردن، 2005.
- 4/-محمد محمود الخالدي، التكنولوجيا الالكترونية، دار كنوز المعرفة للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، 2007
- 5/- عامر طارق عبد الرؤوف، الادارة الالكترونية، دار السحاب للنشر والتوزيع ، الطبعة الاولى، مصر، 2007
- 6/- عبد المجيد نشواتي، علم النفس التربوي، دار الفرقان للنشر والتوزيع، الطبعة الرابعة، 2003
- 7/-وليام و وولاس لاميرت، علم النفس الاجتماعي، دار الشروق للنشر والتوزيع، الطبعة الثانية، القاهرة، 1993
- 8/- سناء حسن عماشة، الاتجاهات النفسية والاجتماعية أنواعها ومدخل لقياسها ، مجموعة النيل العربية للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، مصر، 2010

الدراسات والأطروحات والرسائل الجامعية:

- 1/أ- أسماء عابد، خولة عزيزي، (2016) اتجاهات الجمهور الداخلي نحو تطبيق الإدارة الالكترونية في المؤسسة العمومية الجزائرية، جامعة العربي بن مهيدي ، أم البواقي ، الجزائر.

- 2/- إيداد خالد عدوان، مدى تقبل المواطنين للحصول على الخدمات من خلال الحكومة الإلكترونية، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة، 2007
- 3/ بالحبيب إلهام، (2016)، وسائل الدفع الإلكترونية ودورها في تحسين أداء البنوك، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر.
- 3/ بورقابة فريدة، (2019) وسائل الدفع الحديثة في المؤسسات المالية والبنكية، جامعة عبد الحميد بن باديس، مستغانم.
- 4/ بلعباس هدى (2019)، أثر الخدمات المصرفية الإلكترونية على رضا الزبائن، وكالة بسكرة جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر.
- 5/ بارش أسيا، (2013)، وسائل الدفع الإلكترونية ومدى تطبيقها في الجزائر، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، الجزائر.
- 6/ بوسكران مجيد، عزوق صفيان، (2018) وسائل الدفع الإلكترونية في البنوك الجزائرية، جامعة مولود معمري، تزي وزو، الجزائر.
- 7/- بده عقبه، مزيو علي، دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الاداء الوظيفي لدى الموظفين، رسالة ماجستير، جامعة حمى لخضر-الوادي- الجزائر، 2018
- 8/- بوخاري خديجة، دور تكنولوجيا المعلومات في تطور أداء البنوك الجزائرية، رسالة ليسانس، جامعة خيضر ببسكرة، الجزائر، 2019
- 9/ حسن تيم، علي حباين، (2010) واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في المدارس الحكومية الثانوية في الضفة الغربية من جهة نظر المديرين والمديرات، جامعة النجاح الوطنية، فلسطين.
- 10/ حليلة خليفي، (2018) ،واقع وأفاق وسائل الدفع الإلكتروني في الجزائر، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي
- 11/ حنان التجاني، رملة اللاحق، سارة خالد، عباس الطالب، (2019)، دور بطاقة الدفع الإلكترونية في تحسين الخدمة المالية، جامعة الشهيد حمة لخضر، الوادي، الجزائر.

- 12/-رانية هدار، دور الإدارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الجزائر، أطروحة دكتوراه،جامعة باتنة 1، الجزائر،2018.
- 13/- عبد الحفيظ مني، بناء نظام تسيير الكتروني لتتبع المهارات المرنة للموارد البشرية، أطروحة دكتوراه،جامعة زيان عاشور بالجلفة، الجزائر،2018.
- 14/-شافية شراييط، كريمة بوشملة، دور الإدارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمة،رسالة ماجستير، جامعة محمد الصديق بن يحيى بجيجل،الجزائر،2018
- 15/-سماحي أحلام،جناي نجاه،(2017)،وسائل الدفع الحديثة في البنوك التجارية واقع وتحديات،جامعة محمد بوضياف،المسيلة،الجزائر.
- 16/سبع فائزة،(2020)قياس اتجاهات المستهلكين نحو نظام الدفع الالكتروني في الجزائر، جامعة سطيف 1فرحات عباس،سطيف،الجزائر.
- 17-صونية مقري،(2015)، المسؤولية المدنية عن استخدام غير مشروع لبطاقات الدفع الالكترونية،جامعة محمد بوضياف،المسيلة،الجزائر.
- 18/-ناشف فاطنة،(2018)وسائل الدفع الالكتروني في البنوك والمؤسسات المالية الجزائرية،جامعة عبدالحميد بن باديس،مستغانم،الجزائر.
- 19/-نجلاء يوسف شحادة،،(2012) اثر تكنولوجيا المعلومات في زيادة فعالية الحكومة الالكترونية،رسالة ماجستير،جامعة الشرق الاوسط ، الأردن.
- 20/-ليث محمود أحمد لحاج،(2012)، نظام الخدمات المصرفية الإلكترونية عبر SMS ودوره في تحقيق ولاء العملاء في البنوك التجارية الأردنية،جامعة الشرق الأوسط، الأردن.
- 21/- موسى عبد الناصر، (2011) ، محمد قريشي،الإدارة الإلكترونية في تطوير العمل الإداري بمؤسسات التعليم،جامعة بسكرة،الجزائر.
- 22/-مغاني أمال،نصيري عائشة، (2018) ، الوسائط التكنولوجية ودورها في تحسين الخدمات البريدية لولاية ورقلة البطاقة الذهبية نمودجا،جامعة قاصدي مرباح، ورقلة،الجزائر.

23-كرغلي أسماء بلوناس عبد الله، (2021) ،أثر جائحة كورونا على عمليات الدفع الالكتروني مع الإشارة إلي حالة الجزائر، جامعة اكلي محندولحاج ،البويرة،الجزائر.

14/يوسف مرزوق، (2017)، واقع وسائل الدفع الحديثة في الجزائر،جامعة د الطاهر مولاي ، سعيدة، الجزائر.

المجلات والدوريات والمقالات:

1/السعيد بريكة،فوزي شوق،(2014) تحديات وسائل الدفع الالكترونية الوكالة البنكية في أم البواقي،الجزائر.

2/ثائر عدنان قديمي،(2008)،العوامل المؤثرة في انتشار الصرافية الإلكترونية،المجلة الأردنية المجلد 11/العدد 2 ،جامعة العلوم التطبيقية الخاصة،عمان،الاردن.

3/حجاب خيرة،مزياني فتيحة،(2018) اتجاهات العاملين في قطاع العدالة نحو التدريب على التكنولوجيا الحديثة وتأثيرها على الأداء الوظيفي لديهم،لمجلة الجامع في الدراسات النفسية والعلوم التربوية،جامعة الجزائر.

4/- حسن صديق،(2012) الاتجاهات من منظور علم الاجتماع،مجلة جامعة دمشق،المجلد 28،العدد 3+4،دمشق.

5/-رشيدة سبتي،عبد الحكيم عماري(2018)،تكنولوجيات المعلومات و الاتصال وحتمية التحول الالكتروني للمؤسسات،مجلة الباحث في العلوم الانسانية والاجتماعية،جامعة علوم الإعلام و الاتصال،جامعة الجزائر 3،

6/-محبوب مراد،استخدام التكنولوجيا الحديثة في البنوك الجزائرية بين متطلبات المنافسة و مشاكل التطبيق،مجلة العلوم الإنسانية،جامعة محمد خيضر ببسكرة،العدد 41، الجزائر، 2015

7/عبد العزيز صحراوي، ،فايزة العراق، (2020) ،فعالية استخدام وسائل الدفع الالكترونية الحديثة في الوقاية من جائحة كورونا Covid 19 بطاقة الدفع الالكترونية (الذهبية) لبريد الجزائر نموذجا ،المجلد 13/العدد 3،الجزائر .

8/ علي عبد الله شاهين، (2010) نظم الدفع الإلكتروني ومخاطرها ووسائل الرقابة وعليها دراسة تطبيقية على بنك فلسطين، مجلة جامعة الأزهر بغزة سلسلة العلوم الإنسانية، المجلد 12/ العدد 1، فلسطين.

9/ سبع فايزة، وبن يعقوب الطاهر، العوامل المؤثرة في اتجاهات المستهلك الجزائري نحو بطاقة الدفع الإلكتروني، المجلد 20/ العدد 1 جامعة سطيف 1، سطيف، الجزائر.

10/ سميرة مطر المسعودي، معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في إدارة الموارد البشرية لقطاع الصحي بمدينة مكة المكرمة من جهة نظر مديري وموظفي الموارد البشرية، جامعة الافتراضية الدولية المملكة المتحدة، السعودية.

11/ محبوب مراد، (2015)، استخدام التكنولوجيا الحديثة في البنوك الجزائرية بين متطلبات المنافسة ومشاكل التطبيق، مجلة العلوم الإنسانية جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر.

12/- هدى كرماني، (2019)، عصرنة أنظمة الدفع في الجزائر، المجلد 12/ العدد 2، جامعة الجزائر 3، الجزائر.

دراسات أجنبية

1/ T.Ramayol et ai (2005)، العوامل المؤثرة في نية استخدام نظام دفع الفواتير عبر الانترنت بين طلاب الماجستير إدارة الأعمال، ماليزيا.

2/ Adeyinkatlla / Isah Abbdulmumin (2015)، العوامل المتنبئة برضا مستخدمي نظام الدفع الإلكتروني، جامعة بلورين، نيجيريا.

3/ Thanh D.Nguyem and pnvca .Huynh (2018) المركبة والثقة في تبني نظام الدفع الإلكتروني، بالفيتنام.

الملاحق

NPAR TESTS

```
/CHISQUARE=_75; ;77_هول;87_ل;75_.;77_ون;85_لم
;89_;78_ل;75_ن;75_م;71_ل;75_ ;75_;90_;85_ل;75_
م;75_;93_ل;75_.ه;75_;80_;78_;75_ل;75_
```

```
/EXPECTED=EQUAL
```

```
/MISSING ANALYSIS.
```

NPar Tests

Notes

| | | |
|---------------------------|--------------------------------------|--------------------------------------------------------------|
| Output Created | | 17-JUN-2021 12:14:54 |
| Comments | | |
| Input | Active Dataset | Ensemble_de_d onnées0 |
| | Filter | <none> |
| | Weight | <none> |
| | Split File | <none> |
| | N of Rows in Working Data File | 62 |
| Missing Value Handling | Definition of Missing | User-defined missing values are treated as missing. |

| | | |
|-----------|--------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | Cases Used | Statistics for each test are based on all cases with valid data for the variable(s) used in that test. NPAR TESTS /CHISQUARE=ا لمرونة.السهولة الرضا الأمان التصميم الاتجاه العام |
| Syntax | | /EXPECTED=E QUAL /MISSING ANALYSIS. |
| | Processor Time | 00:00:00,02 |
| Resources | Elapsed Time | 00:00:00,04 |
| | Number of Cases Allowed ^a | 98304 |

a. Based on availability of workspace memory.

[Ensemble_de_données0]

Chi-Square Test

Frequencies

المرونة.السهولة

| | Observed N | Expected N | Residual |
|--------|------------|------------|----------|
| ايجابي | 57 | 30,5 | 26,5 |
| سلبي | 4 | 30,5 | -26,5 |
| Total | 61 | | |

الرضا

| | Observed N | Expected N | Residual |
|--------|------------|------------|----------|
| ايجابي | 58 | 30,5 | 27,5 |
| سلبي | 3 | 30,5 | -27,5 |
| Total | 61 | | |

الأمان

| | Observed N | Expected N | Residual |
|--------|------------|------------|----------|
| ايجابي | 57 | 30,5 | 26,5 |
| سلبي | 4 | 30,5 | -26,5 |
| Total | 61 | | |

التصميم

| | Observed N | Expected N | Residual |
|--------|------------|------------|----------|
| ايجابي | 50 | 30,5 | 19,5 |
| سلبي | 11 | 30,5 | -19,5 |
| Total | 61 | | |

الاتجاه العام

| | Observed N | Expected N | Residual |
|--------|------------|------------|----------|
| ايجابي | 56 | 30,5 | 25,5 |
| سلبي | 5 | 30,5 | -25,5 |
| Total | 61 | | |

Test Statistics

| | المرونة.ا لسهولة | الرضا | الأمان | التصميم | الاتجاه.ا لعام |
|-------------|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|
| Chi-Square | 46,049 ^a | 49,590 ^a | 46,049 ^a | 24,934 ^a | 42,639 ^a |
| df | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| Asymp. Sig. | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 |

a. 0 cells (0,0%) have expected frequencies less than 5. The minimum expected cell frequency is 30,5.

ملخص الدراسة باللغة العربية:

عنوان الدراسة: اتجاهات الموظفين في استخدام تكنولوجيا الحديثة بطاقة الدفع الالكتروني (البطاقة الذهبية) كنموذج.

تهدف هذه الدراسة الى الكشف عن اتجاهات استخدام بطاقة الدفع الالكتروني (البطاقة الذهبية) لدى اساتذة مديرية التربية لولاية الجلفة، تكونت العينة القصدية للدراسة من (61) استاذا، واعتمد الباحثان في هذه الدراسة على استبيان الاتجاه نحو استعمال بطاقة الدفع الذهبية، واعتمدت الطالبتان على المنهج الوصفي لإتمام هذه الدراسة.

وقد تم الوصول الى النتائج التالية:

- اتجاهات اساتذة مديرية التربية لولاية الجلفة ايجابية نحو مرونة وسهولة استخدام البطاقة الذهبية.
- اتجاهات اساتذة مديرية التربية لولاية الجلفة ايجابية نحو الرضا عن البطاقة الذهبية.
- اتجاهات اساتذة مديرية التربية لولاية الجلفة ايجابية نحو الامان في استخدام البطاقة الذهبية.
- اتجاهات اساتذة مديرية التربية لولاية الجلفة ايجابية نحو تصميم البطاقة الذهبية .
- اتجاهات أساتذة مديرية التربية لولاية الجلفة ايجابية نحو بطاقة الدفع الالكتروني (الذهبية).

الكلمات المفتاحية: الاتجاهات، التكنولوجيا الحديثة، بطاقة الدفع الالكتروني (الذهبية).

Résumé de l'étude en: Titre de l'étude :

Attitudes des employés à l'égard de l'utilisation de la technologie moderne, la carte de paiement électronique (carte d'or) comme modèle. Cette étude a pour objectif de révéler les tendances d'utilisation de la carte de paiement électronique (carte dorée) chez les enseignants de la Direction de l'Éducation dans la Wilayat de Djelfa. L'échantillon visé pour l'étude était composé de (61) professeurs. Dans cette étude, les chercheurs se sont appuyés sur un questionnaire sur la tendance à l'utilisation de la carte de paiement dorée, et les deux étudiants se sont appuyés sur le descriptif du curriculum pour mener à bien cette étude. Les résultats suivants ont été obtenus: - Les attitudes des enseignants de la Direction de l'Education de l'Etat de Djelfa sont positives vis-à-vis de la flexibilité et de la facilité d'utilisation de la carte d'or. Attitudes positives des enseignants de la Direction de l'Education de l'Etat de Djelfa vis-à-vis de la satisfaction de la carte d'or. - Attitudes positives des enseignants de la Direction de l'Education de l'Etat de Djelfa vis-à-vis de la sécurité dans l'utilisation de la carte d'or. Attitudes positives des enseignants de la Direction de l'Education de l'Etat de Djelfa vis-à-vis de la conception de la carte d'or. Attitudes positives des enseignants de la Direction de l'Education de l'Etat de Djelfa vis-à-vis de la carte de paiement électronique (golden).

Mots-clés : tendances, technologie moderne, carte de paiement électronique (golden).

Abstract

Study title : Employee trends in using modern technology, the electronic payment card (the golden card) as a model.

This study aims to reveal the trends of using the electronic payment card (the golden card) among the teachers of the Directorate of Education of the Wilayat of Djelfa. The intended sample for the study consisted of (61) teachers. In this study, the researchers relied on a questionnaire about the trend towards using the golden payment card, and the two students relied on the descriptive approach to complete this study.

The following results were obtained:

- Positive attitudes of the teachers of the Directorate of Education of the State of Djelfa towards flexibility and ease of use of the golden card.
- The attitudes of teachers of the Directorate of Education of Djelfa State are positive towards satisfaction with the golden card.
- The attitudes of teachers of the Directorate of Education of Djelfa State are positive towards safety in using the golden card.
- The attitudes of the teachers of the Directorate of Education of Djelfa State are positive towards the design of the golden card.
- Positive attitudes of the teachers of the Directorate of Education of the State of Djelfa towards the electronic payment card (golden)

-

Keywords: Trends, modern technology, electronic payment card golden.