



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



الرقم التسلسلي:

## اتجاهات المستخدمين نحو أنظمة الدفع الإلكتروني ( البطاقة الذهبية أنموذجا )

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

إشراف الأستاذ:

عبد الحفيظ مني

إعداد الطالب:

- بوشارب جميلة
- بو عبدلي فطوم

السنة الجامعية: 2024/2023

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ  
الرَّحِيمِ

## شكر وتقدير

قال تعالى ((وَإِذْ تَأَذَّنَ رَبُّكُمْ لَئِن شَكَرْتُمْ لَأَزِيدَنَّكُمْ ۖ وَلَئِن كَفَرْتُمْ إِنَّ عَذَابِي لَشَدِيدٌ  
((

﴿٧ ابراهيم﴾

الحمد لله رب العالمين الذي أمدنا بالقوة و الصبر على إنجاز هذا العمل المتواضع والمواصلة على إتمامه .

كما نتقدم بجزيل الشكر و عظيم التقدير والعرفان لأستاذنا الدكتور عبد الحفيظ مني بالإشراف على هذه المذكرة ولما بذله من جهد، وعلى كل النصائح والتوجيهات التي قدمها لنا وكانت حافزا في إتمام هذا العمل المتواضع .

## إهداء الطالبة : بوشارب جميلة

الى خالق الروح والقلم وبارئ الذر والنسم وخالق كل شيء من العدم الى من بلغ  
الرسالة وادى الأمانة .. ونصح الأمة ..

الى نبي الرحمة ونور العالمين الى السادة الاطهار وعروته الوثقى .. اهل بيت النبوة  
الى مراد قلبي والاقرب لي من نفسي المغيب عن الابصار والكامن بعين البصيرة الى  
بقية الله الأعظم ..

الى من علمني ان الدنيا كفاح... وسلاحها العلم والمعرفة الى الذي لم يبخل عني بأي  
شيء الى من سعى لأجل راحتي ونجاحي الى اعظم واعز رجل في الكون الي أبي  
رحمه الله وجعل قبره روضة من رياض الجنة...

الى تلك الحبيبة ذات القلب النقي الى من اوصاني الرحمن بها برا واحسانا ..  
الى نفسي وكل من شاركني في اعداد مذكرتي الي عزيزتي فطوم بوعدلي

## إلى كل عائلة بوشارب

إهداء الطالبة : فطوم بوعبدلي

الحمد لله الذي بنعمته تتم الصالحات

عظم المراد فهان الطريق فجاءت لذة الوصول لتمحي مشقة السنين تم بفضل الله تخرجني  
إلى من جرع الكأس فارغا ليسقيني قطرة حب  
إلى من كنت أنامله ليقدّم لنا لحظة سعادة إلى والدي العزيز حفظه المولى  
إلى من أرضعتني الحب والحنان إلى رمز العطاء وبلسم الشفاء إلى والدتي فاطمة حفظها  
المولى  
إلى إخوتي وإخواتي سندي ومسندي ورياحين حياتي  
وإلى جميع الأحفاد والحفيدات كلا باسمه رعاهم الله  
إلى نفسي فخرا بهذا الوصول وإلى من شاركتني سنين الدراسة و العمل صديقتي  
بوشارب جميلة

إلى كل عائلة بوعبدلي وغربي

أهديكم ثمرة نجاحي

## ملخص الدراسة :

عنوان الدراسة : اتجاهات المستخدمين نحو أنظمة الدفع الإلكتروني (البطاقة الذهبية أنموذجا).

عينة الدراسة: تكونت عينة الدراسة من 70 فردا وتم اختيارهم بطريقة عشوائية.

منهج الدراسة: اعتمدت الطالبتان في دراستهم على المنهج الوصفي باعتباره أنه أقرب المناهج لطبيعة دراستهم.

أداة الدراسة: في الدراسة الحالية اعتمدت الطالبتان في جمع البيانات على استبيان يقيس اتجاهات المستخدمين نحو أنظمة الدفع الإلكتروني (البطاقة الذهبية أنموذجا).

تهدف الدراسة الحالية لمعرفة اتجاهات مستخدمي البطاقة الذهبية نحو أنظمة الدفع الإلكتروني وقد اعتمدت الطالبتان على الاستبيان كأداة لتحقيق اهداف الدراسة وقد توصلتا إلى النتائج التالية:

اتجاهات المستخدمين (مستخدمي البطاقة الذهبية) نحو أنظمة الدفع الإلكتروني إيجابية

اتجاهات المستخدمين نحو خدمات البطاقة الذهبية إيجابية

اتجاهات المستخدمين نحو استخدام البطاقة الذهبية إيجابية

اتجاهات المستخدمين نحو التصميم الأروغونومي لواجهة برامج الدفع الإلكتروني للبطاقة الذهبية ايجابية وقد تحققت من صحة هذه الفرضيات الثلاث بحساب اختبار t.est لعينة واحدة بقيمة اختبارية. اما باستعمال اختبار التباين الأحادي لمعرفة الفروق في اتجاهات المستخدمين فقد توصلتا إلى نتائج التالية:

هناك فروق ذات دلالة إحصائية في اتجاهات المستخدمين نحو أنظمة الدفع الإلكتروني  
تعزى لمتغير الجنس

هناك فروق ذات دلالة إحصائية في اتجاهات المستخدمين نحو أنظمة الدفع الإلكتروني  
تعزى لمتغير السن

هناك فروق ذات دلالة إحصائية في اتجاهات المستخدمين نحو أنظمة الدفع الإلكتروني  
تعزى لمتغير طبيعة العمل.

**الكلمات المفتاحية :** الاتجاهات ، المستخدمين ، أنظمة الدفع الإلكتروني ، البطاقة  
الذهبية.

Study summary:

Study title: Users' attitudes towards electronic payment systems (the gold card as a model).

Study sample: The study sample consisted of 70 individuals who were selected randomly.

Study approach: The two students relied on the descriptive approach in their studies as it is the closest approach to the nature of their studies.

Study tool: In the current study, the two students relied on collecting data on a questionnaire that measures users' attitudes toward electronic payment systems (the gold card as an example).

The current study aims to know the attitudes of gold card users towards electronic payment systems. The two students relied on the questionnaire as a tool to achieve the objectives of the study and reached the following results:

User attitudes (gold card users) towards electronic payment systems are positive

User attitudes towards Gold Card services are positive

User attitudes towards using the Gold Card are positive

Users' attitudes towards the ergonomic design of the interface of electronic payment programs for the Gold Card are positive, and the validity of these three hypotheses has been verified by calculating a t-test test for one sample with a test value. By using the one-way variance test to determine the differences in users' attitudes, they reached the following results:

There are statistically significant differences in users' attitudes towards electronic payment systems due to the gender variable

There are statistically significant differences in users' attitudes towards electronic payment systems due to the age variable

There are statistically significant differences in users' attitudes towards electronic payment systems due to the nature of work variable.

.Keywords: trends; Users; Electronic payment systems; Gold card

## فهرس المحتويات

رقم الصفحة	المحتوى
	البسمة
	الشكر والإهداء
	ملخص الدراسة باللغة العربية
	ملخص الدراسة باللغة الإنجليزية
	فهرس المحتويات
	قائمة الجداول والاشكال والملاحق
	قائمة الاشكال
	قائمة الملاحق
أ	مقدمة
<b>الفصل الأول: الإطار المنهجي لدراسة ومتغيرات الدراسة</b>	
04	إشكالية الدراسة
08	تساؤلات الدراسة
08	فرضيات الدراسة
09	أهمية الدراسة
09	أهداف الدراسة
10	أسباب اختيار الموضوع
10	المفاهيم الأساسية للدراسة
11	الدراسات السابقة واستثمارها
17	تناول متغيرات الدراسة
<b>أولا : الاتجاهات</b>	

18	تعريف الاتجاهات
18	انواع الاتجاهات
19	وظائف الاتجاهات
<b>ثانيا : أنظمة الدفع الإلكتروني</b>	
21	التطور التاريخي لأنظمة الدفع الإلكتروني
22	مفهوم أنظمة الدفع الإلكتروني
23	خصائص أنظمة الدفع
24	مزايا وعيوب أنظمة الدفع الإلكتروني
<b>ثالثا : البطاقة الذهبية</b>	
25	ماهية البطاقة الذهبية
26	خدمات البطاقة الذهبية
27	مزايا البطاقة الذهبية
28	عيوب البطاقة الذهبية
<b>الفصل الثاني: إجراءات الدراسة الميدانية</b>	
33	تمهيد
34	منهج الدراسة
34	المجال المكاني والزمني للدراسة
35	إجراءات الدراسة الاستطلاعية
35	أهمية الدراسة الاستطلاعية
36	فوائد الدراسة الاستطلاعية
36	أدوات الدراسة الاستطلاعية
37	عرض نتائج الدراسة الاستطلاعية

42	إجراءات الدراسة الأساسية
42	عينة الدراسة الأساسية
45	أدوات الدراسة الأساسية
46	أساليب المعالجة الإحصائية
47	خلاصة الفصل
<b>الفصل الثالث: مناقشة وتحليل نتائج الدراسة</b>	
50	عرض ومناقشة وتحليل نتائج الفرضية العامة
53	عرض ومناقشة وتحليل نتائج الفرضية الأولى
55	عرض ومناقشة وتحليل نتائج الفرضية الثانية
57	عرض ومناقشة وتحليل نتائج الفرضية الثالثة
59	عرض ومناقشة وتحليل نتائج الفرضية الرابعة
61	عرض ومناقشة وتحليل نتائج الفرضية الخامسة
63	عرض ومناقشة وتحليل نتائج الفرضية السادسة
64	خاتمة ومقترحات
66	المراجع
71	الملاحق

### قائمة الجداول

رقم الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
29	الموزع الآلي للأوراق BAD	01
30	الشباك الآلي البنكي GAB	02
38	معامل الارتباط سبيرمان للتأكد من صدق الاستبيان	03

39	معامل الثبات ألفا كرونباخ للتأكد من ثبات الاستبيان	04
39	يبين الاتجاه العام	05
40	يبين الاتجاه نحو الخدمات (المعرفة)	06
41	يبين الاتجاه نحو الاستخدام	07
42	يبين خصائص افراد العينة حسب متغير الجنس للدراسة الاستطلاعية	08
43	يبين خصائص افراد العينة حسب متغير السن للدراسة الاستطلاعية	09
44	يبين خصائص افراد العينة حسب متغير الجنس	10
44	يبين خصائص افراد العينة حسب متغير السن	11
45	يبين خصائص افراد العينة حسب متغير وظيفة العمل (الوظيفة)	12
45	يوضح نتائج اختبار t. test لعينة واحدة بقيمة اختبارية	13
49	يوضح نتائج اختبار t. test لعينة واحدة بقيمة اختبارية	14
52	يوضح نتائج اختبار t. test لعينة واحدة بقيمة اختبارية	15
54	يوضح نتائج اختبار t. test لعينة واحدة بقيمة اختبارية	16
56	يوضح نتائج اختبار t. test لعينتين مختلفتين	17
58	يوضح نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي ( ONE WAY ANOVA ) لمعرفة الفروق في اتجاهات المستخدمين نحو نظام الدفع الإلكتروني تعزى لمتغير السن.	18
62	يوضح نتائج اختبار t. test لعينتين مختلفتين	19

### قائمة الأشكال

رقم الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
26	يبين وجه وظهر البطاقة الذهبية لبريد الجزائر	01
31	يبين الموزع الآلي للنقود	02

## قائمة الملاحق

رقم الصفحة	عنوان الملحق	رقم الملحق
70	استبيان	01
74	مخرجات برنامج SPSS	02

هناك تحولاً كبيراً في المجال المالي يجري اليوم في العالم وعلى الرغم من حداثة هذا التحول، أصبح على البنوك التفكير في إيجاد الكيفية التي من خلالها يمكنها مواجهة هذه التحديات الجديدة والتي تجاوزت بعض المفاهيم التقليدية، وفي ضوء انتشار استخدام التكنولوجيا في العديد من المجالات واتساع التجارة الإلكترونية عمدت البنوك على تطوير خدماتها ومنتجاتها بإيجاد أنظمة وآليات بنكية متطورة تعتمد على المجال الإلكتروني، وتعد في الخدمات بدلاً من تقديم قروض وقبول الودائع فقط وهذا بتطوير أنظمة الدفع، وتحسين وتنويع الخدمات المقدمة للوصول إلى تحقيق درجة الرضا واكتساب زبائن جدد وتوعيته بالآليات الإلكترونية بتطوير أنظمة الدفع حيث تحل وسائل الدفع الإلكترونية محل الوسائل التقليدية، باعتبار البنوك المتطورة الركيزة الأساسية ومؤشر إيجابي لأي اقتصاد.

ومن خلال ما تم تقديمه تأتي دراستنا هذه في محاولة لتقديم إضافة في هذا الموضوع، وهو اتجاهات المستخدمين نحو أنظمة الدفع الإلكتروني البطاقة الذهبية أنموذجاً، حيث اشتملت الدراسة على ثلاث فصول أساسية، الفصل الأول الإطار المنهجي للدراسة ومتغيرات الدراسة، ويحتوي على إشكالية الدراسة وفرضياتها وأهمية الدراسة وأهدافها وأسباب اختيار موضوعها، كما يحتوي على مفاهيم الدراسة ومجموعة الدراسات السابقة التي تناولت متغيرات الدراسة، ومتغيرات الدراسة، كان حول اتجاهات المستخدمين حيث تناولت الطالبتان فيه كل ما يتعلق باتجاهات المستخدمين، انطلاقاً من التعريف بها والمناحي النظرية في الاتجاهات بالإضافة إلى مزايا وعيوب أنظمة الدفع الإلكتروني، ويأتي في الأخير ذكر ماهية البطاقة الذهبية ومزاياها وعيوبها إضافة إلى خدماتها التي تقدمها واستخداماتها، فيما احتوي الفصل الثاني، على إجراءات الدراسة الميدانية، وفيه نذكر الطالبتان الدراسة الاستطلاعية وأهم إجراءاتها ونتائجها، كما يتم فيه تفصيل كل مقاييس

وأدوات الدراسة، والمتمثلة في مقاييس اتجاهات المستخدمين نحو أنظمة الدفع الإلكتروني أداة الدراسة. ثم وفي الأخير عرض وتحليل ومناقشة النتائج الدراسة، وفيه يتم عرض نتائج الدراسة ومناقشتها ومحاولة الاجابة على تساؤلات الدراسة والتأكد من تحقق الفرضيات، هذا ويحتوي كذلك على خلاصة عامة واستنتاجات تحتوي ما توصلت اليه الطالبان من خلال دراستهما الحالية

الفصل الأول

الإطار المنهجي لدراسة

ومتغيرات الدراسة

## إشكالية الدراسة :

عرف العالم خلال فترات من الزمن تحولات جذرية وعميقة ساهمت بشكل ملحوظ وكبير في خلق اوضاع اقتصادية جديدة وشكلت هياكل اساسية لها. من أجل تسوية التزاماتهم في التعاملات المالية والمبادلات التجارية.

حيث بدأت بنظام المقايضة ثم نظام المعدنين الذهب والفضة، وبسبب محدودية هذين النظامين كان من الضروري الاستعانة بوسيلة أخرى، فبدأ المجتمع في استعمال النقود الورقية التي تستمد قوتها من القانون وبإيداع هذه الأخيرة لدى الصيارفة ظهر نوع جديد من النقود وأصبحت تعرف هذه الأشكال بنظم الدفع التقليدية، ومع التطورات لتكنولوجية وزيادة تطبيقها تم استخدام أنظمة دفع حديثة تختلف عن سابقتها والتي تتألم مع طبيعة العمليات والصفقات الإلكترونية التي ظهرت بظهور التجارة الإلكترونية.(جودي، صبيحي، 2022، ص 1)، حيث أصبحت هذه الأخيرة تعتبر مصدر رئيسي لتعظيم الثروات والتميز التنافسي، وتعد عملية استخدام التكنولوجيا في المؤسسات من المتطلبات الحديثة، ولذلك من الواجب على إدارات هذه المؤسسات أن تعطي أهمية لتبني هذا المفهوم، كما يجب عليها أن تولد الاستعدادات لدى عاملها لتطبيقه وأن توفر المستلزمات الأساسية والمتطلبات الخاصة لنجاحه. وتميزت التجارة الإلكترونية بمختلف أنواعها بتوسعها عبر العالم وبنموها المتزايد، على الرغم من الأزمات الاقتصادية والمالية التي عرفتتها الدول، ومن أشهر أنواع التجارة الإلكترونية نجد تجارة التجزئة الإلكترونية التي تتم بين المؤسسات والمستهلكين والتي تعرف بدورها انتشارا واسعا ونموا متسارعا، وهذا ما يفسره حجم معاملات تجارة التجزئة الإلكترونية في العالم، الذي قدر سنة 2017 ب 2.029 تريليون دولار أمريكي، وارتفع . سنة 2019 إلى 3.53 تريليون دولار أمريكي، ومن المتوقع أن يصل إلى 6.54 تريليون دولار أمريكي سنة 2022 وبغرض مواكبة التطور الحاصل في تجارة التجزئة الإلكترونية (سبع، 2020). حيث عمدت الحكومة منذ 2005 على اعتماد آلية الدفع الإلكتروني

وإدخالها إلى النظام المالي الجزائري من مصارف ومؤسسات مالية والغرض من ذلك عصرنة القطاع الآلي والنهوض به على غرار الدول العربية والمتقدمة . بحيث وضعت الجزائر (SATIM) الشركة النقدية للعلاقات التلقائية ما بين البنوك وهي التي تتكفل بتطوير المعاملات البنكية من خلال تحديث وسائل الدفع بالجزائر وتطويرها،(خليفة، حاجي، 2022،ص 11).ولعل من أبرز هذه الوسائل هي البطاقات البنكية والتي أخذت حيزا كبيرا من حجم التداولات التجارية اليومية للأفراد، فأصبحت البنوك تصدرها وتشجع التجارة على قبولها كوسيلة للوفاء توفر لهم العديد من المزايا. وترجع أصول هذه البطاقات إلى الولايات

المتحدة الأمريكية ولقد جات لترسيخ نمط الحياة الاستهلاكية الأمريكية، فمع تطورات الثقافية وتطور طرق التسويق الجديدة، وتبادلات الوضع الاجتماعي، تحولت النزعة الاستهلاكية إلى عدوى عابرة للقارات أصبحت فيها الولايات المتحدة الأمريكية لاعبا أساسيا، بل لاعبا وحيدا أحيانا، حتى توشك هذه النزعة ان تكون صناعة أمريكية الآن، ومع توسعها وامتداداتها العالمية لم تعد هذه النزعة وفقا على منتجات للاستخدام الشخصي والمباشر، بل توسعت لتشمل وسائل الترفيه أيضا. ومن جهة أخرى تتطوي البطاقات البنكية على عدة مخاطر خاصة في ضوء الافتقار إلي الخبرة الكافية لتبنيها وعدم وضوح البيئة القانونية والتشريعية الخاصة بها، ونظرا لارتفاع مستوى إدراك المستهلكين واكتسابهم ثقافة تسويقية نتيجة للمثيرات المختلفة، تختلف سلوكياتهم تجاهها، فهناك من يبدي إعجابا شديدا وتبني سريع لها كما نجد من يرفض استخدامها وينفر منها. لذلك تعتبر دراسة اتجاهات المستهلكين نحو البطاقات البنكية ذات أهمية بالغة، فهي تمكن من التعرف على الحاجات ورغبات المستخدم ومن ثم تقديم خدمات مصرفية إلكترونية تتماشى معها والتقليل من الرفض المحتمل لها، لان مدى إقبال واستمرار المستهلك في التعامل بها يعتمد على قدرة هذه الأخيرة على تلبية متطلباته واحتياجه التي تتسم بالديناميكية والتغير المستمر بأقل تكلفة ووقت ممكن.(بالواعر، مكيداش، 2020 ص 18).

وفي الفترة الأخيرة وبعد عقود من سيطرة المعاملات التقليدية على التجارة الوطنية، أصبحت بطاقات البنكية وعلى وجه الخصوص (بطاقة ذهبية) توفر العديد من المزايا والإيجابيات التي تجعلها مصدر جاذبية ومحك اهتمام مختلف المتعاملين الاقتصاديين، وفيما يلي نعرض أهم مزايا البطاقات البنكية التي تمنح لحامل البطاقة وكذا المصرف: تعتبر أداة سهلة الاستخدام لسداد السلع الاستهلاكية والخدمات، وكبديل للشيكات والنقود، إذ يسهل حملها، كما أنها أكثر أماناً من النقود والدفاتر الشيكات وأيضاً إمكانية الشراء الفوري والدفع الآجل يستطيع حامل البطاقة أن يسحب مبالغ نقدية من أي فرع من فروع المصارف الكبرى في العالم. كما أن انتشار استخدام بطاقات الائتمان في مختلف دول العالم التي تسهل على المسافرين الذين يزورون أكثر من دولة، من خلال أداة دفع واحدة، بدلاً من حمل العملات الأجنبية المختلفة، وتجنب حامل البطاقة الإجراءات المطولة التي تتم عند عملية الشراء الآجل من التاجر أو عند الاحتياج لنقود المصرف. (بالواعر، مكيداش، 2020 ص 19، 20). ورغم هذه المزايا والمحاسن إلا أنها لا تخلو من بعض العيوب والتي قد تعيق مستخدمها من الاستفادة من هذه البطاقة، فعدم وجود موزعات آلية في كل مكاتب البريد والموزعات الآلية الموجودة أغلب الوقت لا يوجد بها سيولة كافية. وفي حالة سرقتها مع الرقم السري توجد خطورة على صاحب الحساب حيث أنها تمكن من سارقها من سحب أقصى مبلغ من الموزع الآلي وقدرة 50000.00 دينار جزائري، وحدث أيضاً أخطاء في السحب بسبب خلل في الشبكة، وصعوبة استرجاعها في حالة ضياع الرقم السري إذ أن صاحب البطاقة يضطر إلي التوجه نحو أقرب مكتب بريدي موجود لإيجاد حل لهذا المشكل وأغلبه يكون انتظار الحصول على بطاقة أخرى والتجديد يأخذ وقت طویل. (بوساسي، وآخرون، 2023 ص 51). وعلى الرغم من نمو عمليات الدفع الإلكتروني إلا أنها لم تشمل بعد كل القطاعات وإنما اقتصر على دفع الفواتير وشحن أرصدة الهاتف المحمول، ما جعلها بعيدة على أن تكون تجارة إلكترونية بمفهومها العصري وإن حجم التعاملات الرقمية لا يزال قاصراً ولم يتم تعميمها وعلى نطاق واسع، ذلك راجع إلى نقص

القبول الفني والتجاري لهذه البطاقات بينما استحوذت المدفوعات الإلكترونية في العالم على المعاملات المالية مخصصة للاستخدام الشخصي أو التجاري لأنها توفر العديد من الفوائد للمستخدمين بما في ذلك الفاعلية من حيث التكلفة والحفاظ على الوقت وعلى الرغم من أن المدفوعات الرقمية تتطور بسرعة إلا أن المدفوعات النقدية لا تزال مهيمنة بسبب عدم توفر المرافق والبنية التحتية الكاملة لقبول أنظمة الدفع الرقمية كما أن أنظمة الدفع الإلكتروني ليست مثالية ويمكن ملاحظة بعض الاستياء بسهولة، مثل مخاطر القرصنة والتكلفة العالية للإعداد وترقية النظام هذه العيوب تمنع بعض الأفراد من اعتماد أنظمة الدفع الإلكتروني، كما أن التطور المتزايد للأنشطة التجارية والوتيرة العالية في بيئة الأعمال أدى إلى تعريض المنظمات للعديد من الاضطرابات والمخاطر الاقتصادية، السياسية، المالية والتشغيلية التي تؤثر سلبًا على أدائها المالي والتشغيلي وتزيد من تعقيد النظم البيئية الرقمية العالمية الحالية وتشمل مخاطر إساءة استخدام البيانات ومخاطر الخصوصية من الهجمات الإلكترونية التي تؤثر سلبًا على ثقة المستهلك، وسمعة الكيان، والنزعة الاستهلاكية الدولية وذلك ما أوجب على المنظمات اعتماد مناهج لإدارة مخاطر المؤسسة ومنع أو تخفيف الخسائر المحتملة لقد حقق محرك الرقمنة في طرق الدفع منذ إلغاء التداول تقدمًا ملحوظًا حتى في أوقات جائحة كوفيد وبالتالي، فإن تقييم أنظمة الدفع الرقمية أمر حيوي وضروري لضمان التنفيذ الناجح والتأثيرات الإيجابية على المستخدمين بحيث يمكن لصناع القرار ومطوري خدمات الدفع الرقمية توفير أنظمة أفضل للجزائريين وتشجيعهم على استخدامها وخلق عادة المعاملات الرقمية ونتيجة لذلك تسعى هذه الدراسة الى التحقيق في العوامل التي تؤثر على اعتماد المستهلك الجزائري لأنظمة الدفع الإلكتروني. (زين، تربش، 2022، ص428). ومن هذا المنطلق، تبلورت إشكالية الدراسة فيما يلي:

ماهي اتجاهات المستخدمين نحو أنظمة الدفع الإلكتروني ( البطاقة الذهبية أنموذجا)؟

التساؤلات الجزئية للدراسة:

- ماهي اتجاهات المستخدمين نحو خدمات البطاقة الذهبية؟
- ماهي اتجاهات المستخدمين نحو استخدام البطاقة الذهبية؟
- ماهي اتجاهات المستخدمين نحو التصميم الأروغونومي لواجهة برامج الدفع الإلكتروني (جهاز الدفع، بريدي موب) للبطاقة الذهبية؟
- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في اتجاهات المستخدمين نحو نظام الدفع الإلكتروني تعزى لمتغير الجنس؟
- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في اتجاهات المستخدمين نحو نظام الدفع الإلكتروني تعزى لمتغير السن؟
- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في اتجاهات المستخدمين نحو نظام الدفع الإلكتروني تعزى لمتغير طبيعة العمل؟

فرضيات الدراسة :

الفرضية العامة:

- اتجاهات المستخدمين (مستخدمي البطاقة الذهبية) نحو أنظمة الدفع الإلكتروني إيجابية.

الفرضيات الجزئية:

- اتجاهات المستخدمين نحو خدمات البطاقة الذهبية إيجابية.
- اتجاهات المستخدمين نحو استخدام البطاقة الذهبية إيجابية.
- اتجاهات المستخدمين نحو التصميم الأروغونومي لواجهة برامج الدفع الإلكتروني (جهاز الدفع، برنامج بريدي موب) للبطاقة الذهبية إيجابية.
- هناك فروق ذات دلالة إحصائية في اتجاهات المستخدمين نحو نظام الدفع الإلكتروني تعزى لمتغير الجنس.

- هناك فروق ذات دلالة إحصائية في اتجاهات المستخدمين نحو نظام الدفع الإلكتروني تعزى لمتغير السن.

- هناك فروق ذات دلالة إحصائية في اتجاهات المستخدمين نحو نظام الدفع الإلكتروني تعزى لمتغير طبيعة العمل.

### أهمية الدراسة :

تأتي أهمية الدراسة من كون ان الدور التي تلعبه وسائل الدفع وضرورة مسايرة التطورات الحاصلة على الصعيد الاقتصادي والاجتماعي حيث اصبح من المهم اختيار التقنيات والوسائل والانظمة التي تعود عليها بالفائدة وتقليل من تكاليف وحجم الأخطار التي تلحقها ,وجاءت دراستنا هذه مستمدة أهميتها من النقاط التالية :

- بناء واقتراح نظام الالكتروني من شأنه معرفة اتجاهات المستخدمين نحوها
- الانتقال من العهد الورقي الي بطاقات الدفع الالكتروني (بطاقة ذهبية ).
- إبراز دور البطاقة الذهبية في تخفيف من الجهد والوقت وعبئ التكاليف
- بيان أهمية أنظمة الدفع الالكتروني في تطوير أداء البنوك ومنه اقتصاد الدولة

### أهداف الدراسة :

نسعى من خلال هذه الدراسة إلى بلوغ مجموعة من الاهداف وهي مرتبطة بالنتائج المراد الوصول إليها وهي كالتالي:

• تسليط الضوء على المفاهيم المتعلقة بأنظمة الدفع الإلكتروني والبطاقة الذهبية.

• التعرف على الاتجاهات وأهم وظائفها.

• معرفة اتجاهات المستخدمين نحو خدمات البطاقة الذهبية.

- تحديد أهم مزايا و عيوب البطاقة الذهبية.
- معرفة التطور التاريخي لنظام الدفع والالمام بجميع خصائصه.
- إبراز دور البطاقة الذهبية بالنسبة لحاملها.

### أسباب اختيار الموضوع:

ان اختيار الموضوع الدراسة من أهم ما ينبغي للباحث مراعاتها، ذلك أن موضوع البحث يعبر عن إشكالية الدراسة شغلت فكرة الباحث ويريد ايجاد حل نهائي لها ،ولعل من أبرز الاسباب واهمها التي جعلت الطالبتان تختار هذا الموضوع ما يلي :

- محاولة إضافة وإثراء المكتبة الجامعية
- محاولة معرفة أنظمة الدفع الحديثة ( البطاقة الذهبية )
- معرفة اتجاهات مستخدمي البطاقة الذهبية
- الميل الي المواضيع التي لها صلة وطيدة بالتكنولوجيا
- الزيادة في الكفاءة المعرفية يعتبر الدافع الاساسي لاختيار الموضوع

### المفاهيم الأساسية للدراسة:

يتضمن هذا الجزء من الدراسة المفاهيم التي اعتمدها الطالبتان في دراسة، وهي على قدر كبير من الاهمية لما تمثله من تحديد لموقف الباحث من الموروث النظري والتناقض أو التجاذب الذي قد يحدث فيه.

### 1/ تعريف الاتجاهات :

إن الاتجاهات هي نوع من استجابات الفرد إزاء موضوع أو فكرة معينة وقد تكون هذه الاستجابات ايجابية او سلبية وتتشأ من خلال مرور الفرد بخبرة معينة (عمامشة، 2010، ص 17).

## 2/ تعريف أنظمة الدفع الإلكتروني :

هو إجراء العمليات البنكية بطرق الكترونية أي يستخدم تكنولوجيا الإعلام والاتصال الجديدة سواء تعلق الأمر بالأعمال البنكية التقليدية أو الجديدة، وفي ظل هذا النمط لن يكون لن يكون العميل مضطرا للتنقل للبنك إذا أمكنه القيام بالأعمال التي يريدتها من بنكه من أي وفي أي زمان (بن برنو، 2018، ص 6).

## 3/ البطاقة الذهبية :

تتيح هذه البطاقة التي تعمل بنظام (EMV) لحاملها، زيادة على إجراء مختلف عمليات سحب ودفح الأموال على حساباتهم البريدية عبر الأنترنت، تسديد الفواتير الاستهلاكية الخاصة بالكهرباء والغاز والماء، الهاتف الثابت، الانترنت (بريد الجزائر، 2017).

## الدراسات السابقة واستثمارها :

لقي موضوع أنظمة الدفع الإلكتروني اهتمام الكثير من الباحثين الأكاديميين، الذين درسوا الموضوع من وجهات نظر مختلفة، إلا أن هناك نقص كبير في الدراسات التي تناولت تبني هذه الخدمة من قبل المستهلكين أو دراسة اتجاهاتهم نحوها، فيما يلي سيتم عرض الدراسات السابقة ذات صلة بموضوع بحثنا والتي تم الاستفادة منها.

## أولا: دراسات متعلقة بالاتجاهات

### 1-دراسة عبد الجليل عميرات :

**عنوان الدراسة :** اتجاهات الموظفين نحو ادارة الوقت ،دراسة ميدانية لموظفي المؤسسات الاقتصادية - مدينة ورقلة - ،2015 .

- **منهج الدراسة :** اعتمد على المنهج الوصفي .
- **عينة الدراسة :** تكونت عينة الدراسة من 30 موظف من المؤسسات الاقتصادية من مدينة ورقلة .
- **اداة الدراسة :** تم اعداد استبيان للحصول على بيانات كمية لمعالجة فرضيات البحث احصائيا .
- **اهم نتائج الدراسة:**

❖ تكشف هذه الدراسة عن وجود اتجاهات سلبية لموظفي بعض المؤسسات الاقتصادية نحو ادارة الوقت ،وهو ما يدعو الى الدراسات المستقبلية لبحث امكانيات تغيير هذه الاتجاهات بما يخدم تنمية الاقتصاد الوطني.

❖ لا يختلف الاطارات والموظفين لدى المؤسسات الاقتصادية في اتجاهاتهم نحو ادارة الوقت.

❖ لا يختلف الموظفين لدى المؤسسات الاقتصادية من الفئة الاقل سنا عن الفئة الاكبر سنا في اتجاهاتهم نحو ادارة الوقت.

## 2- دراسة سبع فايذة :

**عنوان الدراسة :** قياس اتجاهات المستهلكين نحو نظام الدفع الالكتروني في الجزائر ،دراسة ميدانية ،2020 .

- **منهج الدراسة :** اعتمدت الباحثة على المنهج الوصفي .
- **عينة الدراسة :** حدد مجتمع البحث لتطبيق الدراسة الميدانية ،في الافراد القاطنين في الجزائر والذين يفوق عمرهم 18 سنة .

- اداة الدراسة : اعتمدت الباحثة على البيانات الاولية و التي تم جمعها من خلال قائمة الاستبيان ،بالإضافة الي المقابلة مع مجموعة من مسؤولي شركة النقد الألي والعلاقات التلقائية بين البنوك .
- اهم نتائج الدراسة :  
 اظهرت الدراسة مجموعة النتائج التالية :  
 ❖ أقر 150 فرد وهو ما يمثل نسبة 44.5 من العينة المدروسة أن لديهم خبرة لاستعمال بطاقات أخرى من غير البطاقة البنكية في خدمة الدفع الالكتروني سواء في الجزائر لتوفر البعض منها او نتيجة تنقلهم خارج الوطن .  
 ❖ أفادت نتائج الدراسة أن 51.9 من عينة الدراسة يملكون بطاقة بنكية خاصة بيهم يستخدمونها في مختلف عمليات الصيرفة الالكترونية .  
 ❖ لدى المستهلكين الجزائريين اتجاهات ايجابية نحو الدفع الالكتروني باستخدام البطاقة البنكية، حيث تبين أن نسبة متوسطة من عينة الدراسة لديهم علم بتوفر خدمة الدفع الالكتروني باستخدام البطاقة البنكية في الجزائر.  
 ❖ لعامل الثقة المدركة أثر على اتجاهات المستهلكين نحو الدفع الالكتروني باستخدام البطاقة البنكية.

#### ثانيا: دراسة متعلقة بالبطاقة الذهبية

دراسة بالواعر عبد الرؤوف - مكيداش محمد الزغلامي:

- عنوان الدراسة: تأثير بطاقات الدفع الالكتروني على سلوك المستهلك، دراسة حالة البطاقة الذهبية لبريد الجزائر, 2020.
- منهج الدراسة: اعتمد على المنهج الوصفي التحليلي.

- عينة الدراسة: بلغ حجم عينة الدراسة 239 مواطن، ووزعهم على أفراد عينة الاستبيان.
- أداة الدراسة: تم الاستعانة بالاستبيان في جمع عدد أكبر من المعلومات حول موضوع الدراسة.
- أهم نتائج الدراسة :
- ❖ لا بد من توفر منظومة مالية وقانونية متكاملة من أجل أن تؤدي البطاقات البنكية دورها المنوط بيها .
- ❖ إن الاعتماد على البطاقات البنكية ساهمة وبشكل كبير على القضاء على الوسائل التقليدية والقديمة للتعاملات المالية
- ❖ تعتبر البطاقة الذهبية أهم ما يميز مؤسسة بريد الجزائر في إطار التحول نحو الرقمنة ،حيث قدمت العديد من المزايا لمستخدميها ،من أهمها توفيرها للوقت والجهد إضافة لكونها آمنة في إتمام مختلف المعاملات الإلكترونية.

### ثالثا : دراسة متعلقة بنظام الدفع الالكتروني

#### دراسة جودي نبيل - صبيحي زكرياء :

- عنوان الدراسة : دور أنظمة الدفع الالكترونية في تحسين المعاملات المصرفية ،دراسة حالة بنك السلام فرع ورقلة , 2022.
- منهج الدراسة : اعتمد على المنهج الوصفي التحليلي ،بالإضافة الي المنهج التاريخي لدراسة التطور التاريخي لنظام الدفع .
- عينة الدراسة : تم اجراء الدراسة في مصرف السلام الجزائر ،هو بنك شمولي يعمل طبقا للقوانين الجزائرية
- اداة الدراسة : تم اجراء مقابلة في مصرف السلام الجزائر مع موظفي البنك .

## - أهم نتائج الدراسة :

❖ بفضل وسائل دفع الاللكترونية تم نقل المعاملات المالية والمصرفية من ارض

الواقع الي فضاء افتراضي .

❖ الحاجة والتطور وظهور الانترنت هي احد اهم الاسباب التي أدت الي تطور

طرق دفع حيث تم استبدال وسائل الدفع التقليدية بطرق دفع أخرى .

أهم وسائل الدفع الاللكترونية التي تساعد في تحسين المعاملات لدى بنك السلام تتمثل في

البطاقات البنكية وكذا الشبكات والنقود الاللكترونية ،التطبيقات الاللكترونية التابعة للبنك .

## استثمار (تعليق) على الدراسات السابقة:

يسعي الباحث من خلال الاطلاع على الدارسات السابقة وما كتبه الباحثون من قبله إلي

التعرف على متغيرات الدراسة وأهم ما يتعلق بها من إجراءات، ولعل الباحث ذكر مجموعة

من الدارسات للاستئناس بها في عملية التعريف بالمتغيرات والتعليق على نتائج دراسته.(مني

عبد الحفيظ، 2018،ص 55). وقامت الطالبتان بذكر ما تشابه مع هذه الدراسة :

من حيث الأداة : اتفقت هذه الدراسة مع غالبية الدارسات السابقة في استخدام الاستبيان

كأداة لجمع البيانات

من حيث المتغيرات : تشترك هذه الدراسة مع أغلب الدارسات في متغير أنظمة الدفع

الاللكتروني .

من حيث منهج الدراسة : من خلال إطلاع الطالبتان على العديد من الدارسات السابقة التي

تناولت موضوع اتجاهات المستخدمين نحو أنظمة الدفع الاللكتروني وتمكنت الطالبتان من

تحديد المنهج الذي بالإمكان اعتماده في هذه الدراسة

من حيث الأساليب الإحصائية: ساعدت القراءة في الدارسات السابقة الطالبتان على التعرف

أكثر على الأساليب الاحصائية التي من الممكن اعتمادها والتي تخدم دراسته وطبيعة

الفرضيات المكونة لها.

من حيث عينة الدراسة : من خلال الدراسات التي اطلعت عليها الطالبتان اتضح لهما أن افراد المجتمع كلهم بحاجة الي أنظمة الدفع، اذ جاءت الدراسات مشتملة على أغلب افراد المجتمع ( مستخدمين، طلبة ، عمال مهنيين ، موظفين ....) وعليه جاءت فكرة اتجاهات المستخدمين نحو أنظمة الدفع الالكتروني البطاقة الذهبية " أنموذجا "

وتم الاستفادة من الدراسات السابقة أيضا في :

إزالة الغموض لدى الطالبتان .

التزود بمعلومات حول موضوع الدراسة .

الاستفادة من كتب ومراجع الدراسات السابقة .

التناول النظري لمتغيرات الدراسة:

أولاً: الاتجاهات

1/ مفهوم الاتجاهات :

على الرغم من أهمية موضوع الاتجاهات في دراسات علم النفس الاجتماعي إلا انه لا يوجد اتفاق بين جميع المشتغلين في الميدان حول تعريفها وتناولها إجرائياً. ويمكن عرض مفهوم الاتجاهات في إطار المنحنيين النظريين القائمين، حيث تناول المنحى النظري الأول مفهوم الاتجاهات في ضوء مكوناتها الثلاثة، المعرفي، الوجداني والسلوكي بشكل منفصل، والمنحى النظري الثاني تناولها على أساس مفهوم مركب .

1-1-1- المناحي النظرية في تعريف الاتجاهات:

1-1-1-1- المنحى النظري الأول:

يذهب أصحاب هذا التوجه إلى التعامل مع مفهوم الاتجاه حسب كل مكون على حدى فقد عرض (روكيش ) مفهوم الاتجاه من خلال المكون المعرفي على انه " تنظيم من المعتقدات له طابع الثبات النسبي حول موضوع ،أو موقف معين ،يؤدي بصاحبه إلى الاستجابة بشكل تفضيلي " .

أي انه يشتمل على المكون المعرفي وهو معتقدات الفرد وأفكاره أو تصوراته ومعلوماته عن موضوع الاتجاه.

في حين يرى (بروفولد) الاتجاه في ضوء المكون الوجداني واعتبره " رد فعل وجداني ايجابي أو سلبي، نحو موضوع مادي ،أو مجرد أو نحو قضية مثيرة للجدل".

ونلاحظ من خلال التعريف أن الاتجاه يشتمل على المكون الوجداني وهو مشاعر الفرد وانفعالاته نحو موضوع الاتجاه.

أما ( البورت) فيعرف الاتجاه من منظور سلوكي على انه " حالة من الاستعداد أو التأهب العصبي النفسي، تنتظم من خلاله خبرة الشخص وتكون ذات تأثير توجيهي أو دينامي على استجابة الفرد لجميع الموضوعات والمواقف التي تستثير هذه الاستجابة".

ويشير المكون السلوكي إلى تهيئ واستعداد الفرد للقيام بأفعال واستجابات معينة تتفق مع اتجاهه. وعلى اختلاف هذه التعاريف التي يتركز كل منها على مكون بعينه في توضيح

معنى الاتجاهات، إلا أنها تجمع على كون الاتجاه هو قوة منظمة للسلوك الاجتماعي ومحركا هاما لسلوكيات الفرد وانفعالاته (عميرات, 2015, ص 10).

### 1-1-2- المنحى النظري الثاني:

في مقابل المنحى النظري الأول، الذي ركز فيه كل باحث على مكون واحد ضمنه الاتجاه، فان المنحى النظري الثاني يعتمد على فكرة ارتكاز الاتجاه على مكونات ثلاث منتظمة، حيث يعرف (هاري أبشو) الاتجاه بأنه " المواقف التي يتخذها الأفراد في مواجهة القضايا والمسائل والأمور المحيطة بهم، بحيث يمكن أن نستدل على هذه المواقف من خلال النظر إلى الاتجاه باعتباره بناء يتكون من ثلاثة أجزاء:

الأول ويغلب عليه الطابع المعرفي، ويشير إلى المعلومات التي لدى الفرد والمتعلقة بهذه القضايا أو المسائل.

الثاني سلوكي ويتمثل في الأفعال التي يقوم بها الفرد أو يعمل على الدفاع عنها أو تسهيلها فيما يتصل بمثل هذه القضايا.

والثالث انفعالي ويعبر عن تقويمات الفرد لكل ما يتصل بهذه القضايا".

ونلاحظ هنا أن أصحاب هذا التوجه يعرفون الاتجاه بأنه عبارة عن نسق أو تنظيم له مكونات ثلاثة: معرفية، وجدانية، وسلوكية، ويتمثل في درجات من القبول أو الرفض لموضوع الاتجاه.

2/ أنواع الاتجاهات: تصنف الاتجاهات وفق عدة أسس:

2-1- على أساس الموضوع: هناك نوعين:

اتجاه عام: وهو الاتجاه الذي يكون معمما نحو موضوعات متقاربة ومتعددة، مثل الاتجاه نحو الأجانب من جنسيات متعددة، وهو أكثر ثباتا واستقرارا من الاتجاه الخاص  
اتجاه خاص: وهو الذي يكون محددنا نحو موضوع نوعي وينصب على النواحي الذاتية  
2-2- على أساس القوة:

اتجاه قوي: وهو الاتجاه الذي يتضح في السلوك القوي الفعلي الذي يعبر عن العزم والتصميم، والاتجاه القوي أكثر ثباتا واستمرارا ويصعب تغييره نسبيا  
اتجاه ضعيف: وهو الاتجاه الذي يكمن وراء السلوك المترخي المتردد، والاتجاه الضعيف سهل التغيير والتعديل

## 2-3- على أساس الأفراد:

اتجاه جماعي: وهو اتجاه يشترك فيه عدد كبير من الناس أو جماعة.  
 اتجاه فردي: وهو الاتجاه الذي يميز فردا عن آخر بمعنى أنه يوجد لدى فرد ولا يوجد لدى باقي الأفراد كما هو الحال بالنسبة للمبتكرين

## 2-4- على أساس الوضوح:

اتجاه علني: هو الذي لا يجد الفرد حرجا من إظهاره والتحدث عنه أمام الناس.  
 اتجاه سري: وهو الاتجاه الذي يخفيه الفرد وينكره ويتستر على السلوك المعبر عنه

## 2-5- على أساس الهدف:

اتجاه موجب: وهو الاتجاه الذي ينحو بالفرد نحو موضوع الاتجاه، كالاتجاه الذي يعبر عن الحب (عميرات، ص 12.13).

اتجاه سالب: وهو الاتجاه الذي ينحو بالفرد بعيدا عن موضوع الاتجاه كالاتجاه الذي يعبر عن الكره.

## 3/ وظائف الاتجاهات:

طور الطبيب النفسي **Daniel Katz** نظرية وظيفية للاتجاهات والتي يوضح فيها كيف تسهل الاتجاهات السلوك الاجتماعي. وفقا لهذا المنهج العلمي، لن تكون هناك اتجاهات مالم تخدم الفرد، فهي تابعة لدوافعه، والمستهلك الذي يتوقع تكرار حالة معينة بانتظام، يميل إلى تطوير اتجاه استباقي بمجرد تكرار الحالة أو الموقف. لذلك يجب على رجل التسويق أن يعرف لماذا يطور المستهلك الاتجاهات. والتي حسب **Katz** تتمثل وظائفها في:

## • وظيفة النفعية:

ترتبط هذه الوظيفة بالمبادئ الأساسية للثواب والعقاب، من خلا تفاعل الأذواق والتفصيلات ب " أحب ولا أحب"، بحيث تمكن الاتجاهات الأفراد من اختيار المنتجات التي من شأنها أن تحقق نتائج ايجابية أو تولد الرضا لديهم، في حين يرفضون المنتجات الأخرى، أي أن الفرد يتبنى اتجاهات ايجابية نحو المنتجات التي يمكن أن تحقق له أهدافه. وبالتالي فهي تعبر إلى حد ما عن الرضا عن المنتجات، إذ تسمح للفرد بالتصرف بشكل مناسب، من خلال تحقيق أكثر إشباع مع الاقتصاد في الوقت

والتكاليف. لذلك تستخدم الحملات الإعلانية بشكل كبير وظيفة المنفعة من خلا التركيز على فعالية المنتج.

#### • وظيفة التعبير عن القيم:

فحسب هذه الوظيفة فان الفرد لا يطور اتجاهات بسبب الصفات الموجودة في المنتج إنما لكي يعكس هذا الأخير الصورة التي يملكها عن نفسه(صورته الذاتية). والاتجاهات المرتبطة بالتعبير عن القيم في الحقيقة لديها "وظيفة مزدوجة " فهي تسمح للفرد بتوضيح وتأكيد هويته، وفي نفس الوقت هي بمثابة مصدر للإشباع والرضا. لذا تعتبر هذه الوظيفة مثيرة للاهتمام بالنسبة لمحلي أنماط حياة المستهلكين، الذين يبحثون في كيفية قيامهم بعدة أنشطة، بهدف التعبير عن هويتهم الاجتماعية. وإدراكا لحقيقة أن استهلاك المنتج يمكن أن يستخدم للتعبير عن القيم، فان المسوقين يشجعون المستهلك على دفع ثمن مرتفع للحصول على المنتجات " المعززة للصورة الذاتية" مثل سيارات Mercedes أو BMW.

#### • وظيفة الدفاع عن الذات:

وظيفة الاتجاهات التي يكونها المستهلكون لحماية أنفسهم من التهديدات الخارجية أو المشاعر الداخلية، هي الدفاع عن الأنا فغالبا ما يتبنى الناس اتجاهات من أجل حماية أنفسهم أو حماية الصورة التي لديهم عن أنفسهم. وعلى عكس الوظيفة النفعية للاتجاهات، فان الوظيفة المرتبطة بالدفاع عن الأنا تعتمد على الشخص نفسه وليس على موضوع الاتجاه أو الظرف. فبدلا من أن يتم تكوين الاتجاهات من خلال المنتج، فإنها تنشأ من الصراعات العاطفية التي يعيشها الفرد(سبع,2020,ص20).

#### • وظيفة المعرفة:

تسمى أيضا وظيفة بناء نظام مرجعي بعض الاتجاهات تنتج عن الحاجة إلى النظام والمعاني والهيكلة، فأثناء بحثهم عن عالم منظم، يستخدم الأفراد الاتجاهات لتنظيم وتبسيط الواقع الذي يبدو معقدا لديهم، إذ يعتمدون على معرفتهم، تجاربهم الشخصية، تقاليدهم وقيمهم الثقافية لتبني اتجاهات ايجابية أو سلبية نحو علامات تجارية معينة، وبالتالي تجنب إعادة التقييم في كل مرة لاتخاذ قرار الشراء. والحاجة إلى هذه الوظيفة

تكون شائعة عندما يكون الشخص في وضع غامض أو في مواجهة منتج جديد، في هذه الحالة تقترح المؤسسات تجربة هذا المنتج الجديد. ويمكن لاتجاه واحد أن يجمع بين عدة وظائف، لأنه في كثير من الأحيان تغلب وظيفة واحدة على الأخريات (سبع، 2020، ص 20).

### ثانيا: أنظمة الدفع الالكتروني

#### 1/ التطور التاريخي لنظام الدفع:

عندما أخذ المجتمع الإنساني في التطور كان الأفراد ينتجون سلعا بمقادير تفوق حاجتهم إليها ، ومن ثم يبادلون فائض هذه السلع بسلع أخرى مباشرة دون استخدام أي وسيط ، فهي الصورة الطبيعية و البسيطة للتبادل وهو ما يعرف بالمقايضة ، غير أن هذا الأخير كان عاجزا عن مسايرة التطور الاقتصادي الذي استند في أساسه إلى ظهور التخصص و تقسيم العمل ، وما رافق ذلك من اتساع في عمليات المبادلة بين الأفراد بسبب فائض في الإنتاج المعد للتبادل .

إذ اكتفى بثلاث صعوبات رئيسية، خاصة صعوبة التوافق بين رغبات المتعاملين وتقدير نسبة المقايضة و عدم قابلية السلع للتجزئة . فبسبب محدودية هذا النظام كان من الضروري الاستعانة بوسيلة أخرى أكثر فعالية و ثم اللجوء إلى استخدام المعادن الثمينة (الذهب و الفضة) مكان الصدارة بين مختلف المعادن النقدية ثم تلتها في الترتيب المعادن الأخرى مثل الحديد والنحاس والقصدير و غيرها ، ولقد تم اختيار المعادن النفيسة لأنها تمتاز بالخصائص التالية:

\* غير قابلة للتلف و قابلة للتجزئة إلى قطع متماثلة يلائم حجمها مختلف حاجات التداول.

\* نظرا لكونها نادرة فهي مرتفعة الثمن.

\* الثبات في قيمتها مقارنة مع غيرها من السلع.

غير أن العالم قد شهد في النصف الثاني من القرن السابع عشر ميلادي ظهور أنواع جديدة من السندات يصدرها الصيارفة للتجارة، تثبت ملكية التاجر مبلغ ما في ذمة الصيرفي وتعد النقود المصرفية أهم أنواع النقود المتداولة فكما كان إيداع الذهب لدى

البنوك سببا في وجود النقود الورقية فان إيداع النقود الورقية أدى إلى وجود النقود الائتمانية(جودي. صبيحي،2022،ص 2).

فقيام النقود بوظيفتها كمقياس القيمة يدل على صعوبة تقدير النسب كما أن استخدامها كوسيط للتبادل قضى على الصعوبات التي تصاحب تحقيق التوافق بين رغبات المتعاملين، لم تعد مشكلة عدم قابلية بعض السلع للتجزئة تعترض عقد صفقات البيع والشراء أما في العصر الحديث ومع ظهور تكنولوجيا المعلومات والاتصال فقد ظهرت العديد من الوسائل التكنولوجية الحديثة التي سادت معها ظاهرة المعلوماتية التي تأثر بها الناس نظرا لمزاياها من ناحية السرعة أو التكلفة حيث أصبح من السهل على أي شخص في أي مكان أن يحصل على جميع المعلومات التي قد يحتاج إليها في أي مجال من المجالات المختلفة عن طريق شبكة الإنترنت، التي ارتبطت بتكنولوجيا الالكترونيات والحواسب فكان لها دور كبير، فتم تفاعلها مع كافة القطاعات والمؤسسات، حيث فتحت المجال لتقديم المعلومات كما شاع مؤخرا استخدامها على نطاق واسع في الأغراض التجارية كانت نتيجته التحول إلى ممارسة التجارة الالكترونية التي أتاحت عملية تبادل السلع والخدمات والبيانات بين العديد من الجهات عبر شبكة الانترنت مؤدية بذلك إلى ظهور ثورة جديدة في شكل التجارة العالمية أثرت على أسلوب الحياة بأكملها لذلك سعت المصارف للتكيف والتعامل مع المستجدات المصرفية الالكترونية بكل فعالية وانفتاح وكفاءة، لأن التطورات التكنولوجية المتسارعة التي يجري فيها الانتقال من اقتصاد الموجودات إلى اقتصاد المعلومات و الأرقام ومن الخدمات المصرفية التقليدية إلى الخدمات المصرفية الالكترونية بات أمرا مسلما به على القطاع المصرفي والمالي باعتباره أكثر تأثرا خاصة في المعاملات المالية المتداولة إذ أملى على المصارف تدني استراتيجية مفادها تطوير بنيتها التكنولوجية و أنظمتها المعلوماتية لمواكبة هذا التطور ( جودي. صبيحي،ص3).

## 2/ مفهوم نظام الدفع الالكتروني:

إن مصطلح الدفع الالكتروني مصطلح واسع يجمع في طياته كل وسائل الدفع التي تستخدم فيها تكنولوجيا متقدمة للوفاء، مثل التحويلات الالكترونية للأموال، الشيك الالكتروني والدفع بالنقود الالكترونية(بابا،2022،ص3).

يعبر نظام الدفع الالكتروني على : الصورة أو الوسيلة الالكترونية التقليدية للدفع، والتي نستعملها في حياتنا اليومية، والفرق الأساسي بين الويلتين هو أن وسائل الدفع الالكتروني تتم كل عملياتها وتسير الكترونيا، ولا وجود للحوالات ولا للقطع النقدية. وتظهر أساليب التطبيقات التقنية في نظام الدفع الالكتروني في تقني الاتصالات ( الشبكات)، وقد ظهر بداية بشكل نقود بلاستيكية باعتبارها شبيهة بالنقود الورقية ، وتعتمد في التعامل بها على تشفيره ، حيث تتم قراءتها بواسطة أجهزة خاصة ثم ظهرت بعدئذ سلسلة من البطاقات وصولا إلى البطاقات الذكية . فدفع النقود عبر الشبايك الالكترونية في البنوك ، وبطاقات الائتمان والبطاقات الذكية كلها تشكل جانبا من التجارة الالكترونية. والملاحظ في السنوات الأخيرة أن البطاقات أصبحت لها قدرات هائلة على تخزين المعلومات، خاصة البطاقات الذكية . فهذه الأخيرة أصبحت منتشرة بصورة كبيرة في كثير من الدول، وتستعمل في البيع والشراء وهي مزودة بحد أقصى لا يمكن الشراء بعده، وذلك حتى تتوفر الثقة فيها، كما انتشرت أيضا في مجالات أخرى بكثرة كبطاقات الهاتف وغيرها.

من خلال ما سبق ذكره نستنتج أن نظام الدفع الالكتروني يعد أحد التقنيات الحديثة في طرق الدفع والمعاملات المالية، والتي تركز على تكنولوجيا الانترنت، حيث تستخدمها البنوك والمؤسسات المالية للقيام بالعديد من المعاملات المالية الكترونيا بكل سهولة، ويعمل تحت مظلة من القوانين والقواعد التي تضمن السرية والسرعة (بعول، 2021، ص21).

### 3/ خصائص أنظمة الدفع:

يعد استقرار نظام الدفع قاعدة أساسية لتحقيق استقرار النظام المالي والمصرفي، وبالتالي استقرار النظام الاقتصادي عموما، هذا الاستقرار له تأثير مباشر على النشاط الاقتصادي ولذلك تحرس الدول على إيجاد أنظمة دفع فعالة ومن خصائصه ما يلي:

- **البساطة والوضوح:** أي أن تكون القواعد والإجراءات المعمول بها واضحة وغير معقدة وسهلة الفهم والممارسة من جميع المتعاملين.
- **المرونة:** يقصد بها قدرة النظام على التكيف والاستجابة مع المواقف المتجددة سواء كانت راجعة إلى تطور في سلوك الوحدات (أفراد، مؤسسات) ومجال وسائل الدفع وقنوات الاتصال أو القوانين والتنظيمات.

- **السرعة:** أي إجراء دفع في اقل زمن ممكن أو في زمن حقيقي أو على الأقل نفس يوم الاستحقاق فالدائن يرغب في الوصول إلى حقه في وقت قياسي.
- **الأمان:** يتعلق الأمر بأمان وسائل الدفع والطرق المستعملة فكلما ساد الأمان في طرق والوسائل المعتمدة في الدفع كلما سادت الثقة بين المتعاملين (بونفلة.موالكية، 2021، ص 4).

#### 4/ مزايا وعيوب أنظمة الدفع الالكترونية:

##### أ- مزايا أنظمة الدفع الالكترونية:

يترتب على استخدام أنظمة الدفع الالكترونية مجموعة من المزايا وهي كالتالي:

- **بالنسبة لحامل البطاقة:** حيث تتميز بسهولة ويسر الاستخدام، الأمان وتفاذي السرقة والضياح، توفير فرص الحصول على الائتمان المجاني لفترات محددة، إتمام الصفقات فوراً بمجرد ذكر رقم البطاقة.
- **بالنسبة للتاجر:** حيث تعد أقوى ضمان لحقوق البائع وتساهم في زيادة المبيعات، ونقل عبئ متابعة ديون الزبائن إلى عاتق البنك والشركات المصدرة.
- **بالنسبة لمصدر البطاقة:** حيث يستفيد من خلال تعزيز الأرباح والفوائد والرسوم والغرامات.

كما انه من أهم المزايا التي تحقها أنظمة الدفع الالكتروني ميزة الخفض الكبير في التكاليف، فبعد أن كان البنك يقوم بتخصيص الكثير من الأموال لفتح فروع جديدة له في كافة المناطق في محاولة منه للتقرب للعملاء، أصبح البنك الالكتروني في منتهى القرب من العملاء، بحيث أصبح اقرب من اقرب فرع لأي بنك تقليدي، وفي نفس الوقت يقوم بتوفيرها البنك التقليدي العادي، وعليه تم تخفيض تكاليف كثيرة من الأموال والأيدي العاملة والأجهزة وخلافه كان بتكدها البنك التقليدي في إنشاء الفروع الجديدة.

- **بالنسبة للاقتصاد الوطني:** من البديهي أن نقول أن البطاقات الدولية أصبحت استثماراً ضخماً للشركات التي تصدرها ومن ثم أصبح بإمكان الدول التي تحتضن هذه الشركات اقتسام الأرباح الضخمة التي تدرها عن طريق الضرائب المفروضة على أرباح هذه الشركات، ومن ناحية أخرى فإن استخدام البطاقات الائتمانية قد خفض نفقات البنك المركزي في طباعة النقود الورقية إلى جانب آخر، فان مراقبة

التزوير انتقلت إلى الشركات المصدرة لهذه البطاقات ومنه اقتسمت مسؤولية الحماية والمراقبة معه فضلا عن ذلك، استخدام هذه البطاقات يقلل من التسرب النقدي خارج النظام البنكي مما يعني أن السلطات تستطيع التحكم في المتغيرات النقدية وقدرة البنوك التجارية على تقديم قروض أكبر وهو ما يعني كفاءة السياسة النقدية التوسعية.

#### ب- عيوب أنظمة الدفع الالكترونية:

- **بالنسبة لحاملها:** من المخاطر الناجمة عن استخدام هذه الوسائل زيادة الاقتراض والإنفاق بما يتجاوز القدرة المالية، وعدم سداد حامل البطاقة قيمتها في الوقت المحدد يترتب عنه وضع اسمه في القائمة السوداء.
- **بالنسبة للتاجر:** إن مجرد حدوث بعض المخالفات من جانبه أو عدم التزامه بالشروط يجعل البنك المتعامل معه ويضع اسمه في القائمة السوداء وهو ما يعني تكبد التاجر صعوبات كثيرة في نشاطه التجاري.
- **بالنسبة لمصدرها:** أهم خطر يواجه مصدريها هو مدى سداد حاملي البطاقات الديون المستحقة عليهم وكذلك تحمل البنك المصدر نفقات ضياعها (بن محسن. هباز، 2019، ص 29).

ثالثا: ماهية البطاقة الذهبية

#### 1/ تعريف البطاقة الذهبية:

هي بطاقة دفع الكتروني أطلقها بريد الجزائر في جانفي 2017 بهدف تسهيل الحياة اليومية للمواطن، تتيح هذه البطاقة الجديدة لحاملها إمكانية إجراء مختلف أنواع المعاملات المالية عن بعد غير الانترنت، دون التنقل إلى مكاتب البريد كتسديد الفواتير الاستهلاكية الخاصة بالمياه والكهرباء، تسديد قيمة المشتريات لدى الذين يملكون نهائيات الدفع الالكتروني... الخ، كما تسمح باقتناء مختلف المنتجات والأغراض المتوفرة بفضاء "بريدي نت" هذا الأخير الذي يعتبر فضاء تجاري كي تعرض عبره منتجات كثيرة ومتنوعة، وتشمل خدمة الدفع الوقود بعد تحميل تطبيق "نفضال"، فضلا عن ذلك فالبطاقة تمكن صاحبها من استخراج الأموال بالموزعات الآلية GAB والشبابيك داخل المكاتب البريدية (بوساسي، صحراوي، مصطفىاوي، 2023، ص 32).

## الشكل (1) وجه وظهر البطاقة الذهبية لبريد الجزائر



## 2/ خدمات البطاقة الذهبية:

بالنسبة للخدمات التي تقدمها البطاقة فهي:

- الاطلاع على الحساب البريدي الجاري وهذا من خلال الرسائل القصيرة التي تصل الزبون خلال الدفع أو السحب من خلال التطبيق notification par sms الذي أطلقه بريد الجزائر
- تحويل الأموال من حساب لآخر وهذا باستعمال تطبيق بريدي موب الذي أطلق حديثا.
- دفع الفواتير عبر الانترنت.
- تعبئة رصيد الهاتف النقال.
- تعبئة الحساب من البنك.

\***خدمة بريدي نت (مكتب البريد عن بعد):** هو عبارة عن مكتب بريدي إلكتروني يمكن إجاده عبر موقع انترنت لبريد الجزائر، يمكن للمواطن أن يستعمل "بريدي نت" للحصول على العديد من الخدمات المالية والبريدية وحتى التجارية، كالانضمام إلى مختلف خدمات البريد واقتناء مختلف السلع والمنتجات المعروضة ، كما يمكن للمواطن من منزله مباشرة وبدون تنقل إلى المكاتب البريدية أن يفتح حساب بريدي جاري جديد، الاطلاع على رصيد الحساب البريدي الجاري، طلب البطاقة الذهبية الجديدة، دفع فواتير (الماء، الغاز، الكهرباء سونلغاز والهاتف) عبر الانترنت واقتناء مختلف المنتجات عبر المحل التجاري عبر النت.

\*المتجر الالكتروني: هو عبارة عن محل تجاري الكتروني موجود عبر موقع بريد الجزائر [www.poste.dz](http://www.poste.dz)، تحديدا في نافذة بريدي نت، أين يمكن للزبون أن يشتري مختلف السلع المعروضة للبيع باستخدام البطاقة الذهبية. (بوساسي, صحراوي, مصطفىاوي 2023, ص 33).

### 3/ مزايا و عيوب البطاقة الذهبية:

#### \*مزايا البطاقة الذهبية:

البطاقة الذهبية هي بطاقة دفع الكترونية وضعتها مؤسسة بريد الجزائر لزيائنها من أجل تسهيل عملية السحب و دفع الأموال وكذا تسديد مختلف الفواتير، هذا وتضيف ذات الجهات أن هذه العملية هي من بين الأهداف المسطرة لتوسيع خدمات المؤسسة لتشمل بذلك عمليات تعبئة بنزين السيارات.

وفي سياق ذي صلة فان هاته البطاقة الذهبية الالكترونية المقترحة من طرف مديرية بريد الجزائر تساعد المستهلك أو الزبون من خلال استخدامها في عملية سحب و دفع الأموال بصفة سريعة وذلك دون التنقل الى مكاتب البريد المتواجدة عبر مختلف بلديات ودوائر أو غيرها، حيث أن مديرية بريد الجزائر عملت على تأمين وتوفير كل الظروف من أجل وضع هذه البطاقة المتطورة حيز الخدمة، خاصة وأن هذه البطاقة هي وليدة للبطاقة القديمة غير انها هذه الجديدة أكثر تطورا أين استبدلت البطاقة الصفراء العادية بالبطاقة الذهبية والتي تحمل العديد من الامتيازات، بحيث أن هذه الأخيرة تؤهل مستعملها الى السحب و الدفع الفوري سواء كان ذلك بشراء منتجات أو اقتناء أشياء عن طريق وab" بريد الجزائر"، تعبئة الهاتف النقال، اضافة الى خدمات ومزايا أخرى كتعبئة أيضا بنزين السيارات وهي خدمة جديدة ستوضع حيز الاستغلال في القريب العاجل وذلك بعد ابرام اتفاقية مع مؤسسة نفضال.

في مقابل ذلك ومن بين الامتيازات أيضا تمكن البطاقة الذهبية صاحبها من إجراء مختلف عمليات السحب و الدفع، مثل سحب الأموال من أجهزة الصراف الآلي المتواجدة في مراكز بريد الجزائر أو باقي البنوك الأخرى، تسديد ثمن المشتريات عند التجار الذين يدعمون هذه البطاقة، دفع فواتير الماء أو الكهرباء أو الغاز من خلال مكتب البريد الافتراضي عبر الأنترنت الذي أطلقته المؤسسة إضافة إلى استعمال البطاقة في الشراء ، هذا ويتم طلب البطاقة عبر خطوات بسيطة من خلال موقع المؤسسة عبر الإنترنت المخصص لهذا الغرض، كما أن هذه البطاقة

تقوم بتسهيل كافة العمليات و ربح الوقت، ويمكنك السحب 24/24 سا وتنقص في استعمال السيولة المالية وكذلك تمكن صاحب البطاقة بالقيام بالعديد من العمليات عبر الموزعات الآلية. (نفس المرجع السابق، ص 51, 50).

#### عيوب البطاقة الذهبية :

رغم أن للبطاقة الذهبية العديد من المزايا والمحاسن إلا أنها لا تخلو من بعض العيوب والتي سنحاول جمعها وذكرها كالتالي:

عدم وجود موزعات آلية في كل مكاتب البريد والموزعات الآلية الموجودة أغلب الوقت لا يوجد بها سيولة كافية.

في حالة سرقتها مع الرقم السري توجد خطورة على صاحب الحساب حيث أنها تمكن سارقها من سحب أقصى مبلغ من الموزع الآلي وقدره 50000.00 دينار جزائري وهذا ما يشكل خطورة كبيرة على صاحبها.

حدوث أخطاء في السحب بسبب خلل في الشبكة.

صعوبة استرجاعها في حالة ضياع الرقم السري إذ أن صاحب البطاقة يضطر إلى التوجه إلى أقرب مكتب بريدي موجود لإيجاد حل لهذا المشكل وأغلبه يكون انتظار الحصول على بطاقة أخرى والتجديد يأخذ وقت طويل.

المبلغ المسموح بالسحب لا يلبي رغبات جميع الزبائن، إذ أن البطاقة الذهبية تمكن صاحبها من سحب مبلغ 50000.00 دينار جزائري من الموزعات الآلية ومبلغ قدره 500000.00 دينار جزائري من الشباك الداخلي لبريد وهذا ما يجعل بعض الزبائن يستأثرون من هذا الأمر. عندما يقوم العميل بإدخال بطاقته الذهبية وإعادة إدخال الرقم السري ل 3 مرات متتالية تقوم الموزعات الآلية بسحب البطاقة مباشرة وتحظر هذه البطاقة مما يجعل من غير الممكن استخدامها مرة أخرى فيتوجب على صاحبها التوجه إلى مكتب البريد لإصلاح الخلل الموجود فيها. (بوساسي, صحراوي, مصطفىاوي 2023, ص 51).

#### الوسائل المستخدمة في توزيع المنتجات البنكية المعاصرة

للوصول إلى الخدمات البنكية يمكن استعمال:

### 1. الموزع الآلي للأوراق DAB

الموزعات الآلية للأوراق هي صورة بسيطة للماكينة في القطاع البنكي في آلات أوتوماتيكية تستخدم عن طريق بطاقة إلكترونية تسمح للمستهلك بسحب مبلغ من المال بدون اللجوء إلى الفرع، وهكذا فالمهمة الرئيسية الموزع الآلي للأوراق هي تقديم الخدمة الأكثر ضرورة للمستهلك (بونفلة، موالكية، 2021 ص72).

#### الجدول رقم: ( 1 ) الموزع الآلي للأوراق BAD

الوسيلة	المبادئ العامة	التقنية	النتائج
الموزع الآلي للأوراق DAB	يسمح بالسحب لكل حائز على بطاقة السحب يوجد في الشوارع، في المحطات، وأماكن أخرى، يعمل	جهاز موصول بوحدة مراقبة إلكترونية تقرأ المدرات المغناطيسية للبطاقة هذه الأخيرة تسجل عليها المبالغ المالية الممكن سحبها أسبوعيا.	تخفيض نشاط السحب في الفروع.

		دون انقطاع	
--	--	---------------	--

المصدر : بونفلة . موالكية ، مرجع سبق ذكره ، ص 73.

## 2. الشباك الأوتوماتيكي للأوراق

الشبابيك الأوتوماتيكية للأوراق هي أيضا أجهزة أوتوماتيكية تقدم خدمات أكثر تعقيدا وأكثر تنوعا بالنسبة للموزع الآلي للأوراق يتعلق الأمر بأجهزة أوتوماتيكية متصلة بشبكة تستخدم عن طريق بطاقات إلكترونية والتي بالإضافة إلى مهمة سحب الأموال تسمح بالقيام بالعديد من العمليات تشمل مثلا قبول الودائع، طلب صك، عمليات تحويل من حساب إلى حساب .. الخ فالشبابيك الأوتوماتيكية للأوراق متصلة مباشرة بالحاسوب الرئيسي للبنك وهي تمثل في الوقت الحاضر أحد المنتجات البنكية الإلكترونية الأساسية للنظام البنكي، ودورها مهم على مستوى التسويق لأنها أصبحت تمثل وسيلة للحوار مع المستهلك. (بونفلة , موالكية' 2021, ص 73).

### الجدول رقم : ( 02 ) الشباك الآلي البنكي GAB

الوسيلة	المبادئ العامة	التقنية	النتائج
الموزع الآلي للأوراق GAB	يخول لكل حائز على البطاقة القيام بالعديد من العمليات منها:	جهاز موصول بالكمبيوتر الرئيسي للبنك يقرأ مدرات مغناطيسية	يستعمل من طرف الزبائن: - في أوقات غلق البنوك.

-الزبون المستعجل	للبطاقة التي تسمح بمعرفة الزبون بفضل رمز سري	السحب، معرفة الرصيد، القيام بالتحويلات طلب الشيكات...الخ.	
------------------	---	---	--

المصدر : بونفلة . موالكية ، 2011 ، ص 74

الشكل رقم : ( 02 ) الموزع الآلي للنقود



المصدر : <http://www.satim.com>



## الفصل الثاني

### اجراءات الدراسة الميدانية

**تمهيد**

سيتناول هذا الفصل، وصفا لطريقة وخطوات إعداد الدراسة الميدانية، أين سنتطرق إلى منهج دراسة والمجال الزمني والمكاني والبشري لدراسة والدراسة الاستطلاعية، إجراءاتها وأهميتها وفوائدها وأدواتها ونتائجها بالإضافة إلى إجراءات الدراسة الأساسية وعينة الدراسة الأساسية وأدوات الدراسة الأساسية وأساليب المعالجة إحصائية.

## منهج الدراسة

إن أي دراسة لا بد أن تتبنى وتسير وفق منهج معين رغبة في الحصول على النتائج، ولا شك أن أي طالب يسعى من خلال بحثه الي الاطلاع على الظاهرة المدروسة من أجل التعرف على أبعادها ومتغيراتها، ومن هذا المنطلق وتماشيا مع طبيعة الدراسة، فإن الطالبان اعتمدا على المنهج الوصفي على اعتبار أنه "وهو المنهج الذي يعمل على دراسة وتحليل الظاهرة، وتحديد مكوناتها وخصائصها وظروف نشأتها، أي يصف الظاهرة من حيث كيفية وطريقة تكوينها وبنائها وعملها" (قلش, 2017, ص71).

## حدود الدراسة

ترسم حدود الدراسة معالمها وتلقى الضوء على ظروفها وكيف تمت وأهم ما يميزها، ويجمع الباحثون على أن أي دراسة لا بد أن تتوفر على حدود ثلاثة :

## حدود الدراسة المكانية :

قام الطالبان بإجراء دراسته الاستطلاعية والأساسية في مؤسسة اقتصادية وذلك خدمة لطبيعة الموضوع والأساليب الإحصائية المتعلقة به، وعليه قام الباحث بإجراء دراسته في بريد الجزائر .

## حدود الدراسة الزمانية :

تم إجراء الدراسة خلال السداسي الثاني من الموسم الجامعي 2024/2023

## حدود الدراسة البشرية :

تمثلت الحدود البشرية للدراسة في، المستخدمين للبطاقة الذهبية .

## الدراسة الاستطلاعية

### إجراءات الدراسة الاستطلاعية:

مرت الدراسة الاستطلاعية لبحثنا بمجموعة من الخطوات بعضها مرتبط بشكل مباشر بدراسات السابقة والاطار النظري وهو ما يتعلق بالاعتماد الأولي على مقاييس وبعضها الآخر يخص النزول الي الميدان والتطبيق ويمكن إجمال مجموعة من الاجراءات التي تمن من خلالها الدراسة الاستطلاعية بما يلي:

- توظيف الدراسات السابقة والموروث النظري لبناء النموذج الأولي لمقاييس لدراسة
- توزيع استمارات الإلكترونية على افراد العينة الدراسة الاستطلاعية .

### أهمية الدراسة الاستطلاعية:

تكمن أهمية الدراسة الاستطلاعية في الأبحاث العلمية في عدة نقاط هي كالاتي:

- 1- تعد الدراسة الاستطلاعية تمهيدًا في معظم البحوث والدراسات العلمية المختلفة.
- 2- تعمل الدراسة الاستطلاعية على فتح المجال أمام الباحث، فهي تساعده على ابتكار كثير من الأفكار الجديدة.
- 3\_ تساهم الدراسة الاستطلاعية في زيادة معرفة الباحث بالمعلومات الخاصة بمجال بحثه العلمي.
- 4\_ تمكّن الدراسة الاستطلاعية الباحث من دراسة الموضوع بعمق.
- 5- تساعد الدراسة الاستطلاعية الباحث على زيادة المعرفة لديه، والإلمام بمشكلة البحث الخاصة به، بما يجعله يستطيع حل مشكلة الدراسة بدقة.
- 6- تساعد الدراسة الاستطلاعية الباحث على تحديد أولوياته التي يقرر على أساسها كيفية بدء بحثه بطريقة صحيحة.

5- تساعد الدراسة الاستطلاعية على استطلاع جميع ما يحيط بالمشكلة البحثية من ظروف وعوامل مختلفة.

6- التحقق من الخصائص السيكومترية لدراسة .

### أدوات الدراسة الاستطلاعية :

يستخدم الباحثون مجموعة من التقنيات والاساليب لاكتشاف وفهم بعض الظواهر، الا ان طبيعة الموضوع تفرض على الباحث جمع البيانات بالأداة المناسبة للدراسة ،فقد يتطلب موضوع ما الملاحظة كأداة اساسية وقد يتطلب الآخر المقابلة أو الاستبيان (حرز الله عبد الحفيظ،2019،ص34) .

بالنسبة للدراسة الحالية تم الاعتماد في جمع البيانات على الاستبيان الذي يعرف بأنه :نموذج يضم مجموعة من الاسئلة التي يتم إرسالها الي عدد من المبحوثين بغية الحصول على معلوماتهم وآرائهم حول موضوع البحث .(عطية,قنديل,2013ص6).

من أجل تحقيق أهداف الدراسة قامت الطالبتان ببناء استبيان يقيس " اتجاهات المستخدمين نحو أنظمة الدفع الالكتروني البطاقة الذهبية (نموذجا )

ولقد أعدت الطالبتان أداة الدراسة انطلاقا من التراث النظري والدراسات السابقة وتحت توجيه الاستاذ المشرف الذي وافق على بنائه ثم توزيعه على عينة الدراسة

ولقد تقسيم الاستبيان الي محورين:

**المحور الأول :** مخصص للبيانات الشخصية العامة للمبحوث المتمثلة في ( الجنس - السن - طبيعة العمل ).

المحور الثاني : هو عبارة عن 04 أبعاد وهي :

البعد الأول : المعرفة ويتكون من 06 فقرات .

البعد الثاني : الامتلاك ويتكون من 06 فقرات .

البعد الثالث : الاستخدام ويتكون من 09 فقرات .

البعد الرابع : المعايير الأرغونومية في أجهزة الدفع الإلكتروني ويتكون من 07 فقرات .

### عرض نتائج الدراسة الاستطلاعية:

من خلال التعرض للدراسات السابقة وما كتب من قبل حول اتجاهات المستخدمين نحو انظمة الدفع الإلكتروني وبعد القيام بالدراسة الاستطلاعية والتعرف على مكان الدراسة ومدى ملاءمته وصلاحيته لدراسة يمكن القول بأن الطالبان قد حققت مجموعة من النتائج لعل أبرزها ما يلي :

1. الاطلاع على بيئة العمل والتي تنوي الطالبان إجراء الدراسة فيها
2. التقرب من أفراد مجتمع الدراسة والوقوف على أهم الخصائص ومجمل النقائص والعقبات والعراقيل التي من الممكن أن يصادفها الطالب خلال دراسته الأساسية
3. التحقق من الخصائص السيكو مترية لأداة الدراسة وفيما يلي التفصيل في هذه النقطة.

### الخصائص السيكومترية لأداة الدراسة:

1- صدق وثبات مقياس اتجاهات المستخدمين نحو نظام الدفع الإلكتروني (البطاقة الذهبية):

الصدق :

للتأكد من صدق الاستبيان قامت الطالبتان بالاعتماد على طريقة التجزئة النصفية والجدول التالي يوضح النتائج:

الجدول رقم (03): معامل الارتباط سبيرمان للتأكد من صدق الاستبيان

المتغير	معامل الارتباط سبيرمان	مستوى الدلالة
اتجاهات المستخدمين نحو نظام الدفع الإلكتروني (البطاقة الذهبية)	0.930	0.000

من خلال الجدول رقم (03) نلاحظ ان قيمة معامل الارتباط سبيرمان تساوي 0.930 وهي قيمة جيدة جدا تجعلنا نقول بان الاستبيان يتمتع بدرجة جيدة جدا من الصدق.

الثبات:

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

الجدول رقم (04): معامل الثبات ألفا كرونباخ للتأكد من ثبات الاستبيان

الاختبار الف كرونباخ	الاستبيان
0.909	اتجاهات المستخدمين نحو نظام الدفع الإلكتروني (البطاقة الذهبية)

من خلال الجدول رقم (04) نلاحظ ان قيمة اختبار ألفا كرونباخ تساوي 0.909 وهي قيمة جيدة جدا تجعلنا نقول ان الاستبيان يتمتع بدرجة جيدة جدا من الثبات

مفتاح تصحيح المقياس والاتجاهات والمستويات:

أولاً: استبيان اتجاهات المستخدمين نحو نظام الدفع الإلكتروني

1- مفتاح التصحيح:

مفتاح التصحيح					نوع العبارة
غير موافق بشدة	غير موافق	إلى حد ما	موافق	موافق بشدة	
1	2	3	4	5	إيجابية
5	4	3	2	1	سلبية

2- الاتجاهات والمستويات:

الجدول رقم (05) الاتجاه العام

اتجاهات المستخدمين نحو نظام الدفع الإلكتروني		
إيجابي	متوسط	سلبي
120 - 88	88 - 56	56 - 24

من خلال الجدول رقم (05) نلاحظ أن اتجاهات المستخدمين ثلاثة وهي:

- الاتجاه السلبي: وهو ما إذا كان متوسط إجابات الأفراد محصوراً بين 24 - 56.

- الاتجاه المتوسط: وهو ما إذا كان متوسط إجابات الأفراد محصوراً بين 56 - 88.

- الاتجاه الإيجابي: وهو ما إذا كان متوسط إجابات الأفراد محصورا بين 88 - 120.

الجدول رقم (06) الاتجاه نحو معرفة الخدمات

اتجاهات المستخدمين نحو الخدمات		
سلبى	متوسط	إيجابى
14 - 6	22 - 14	30 - 22

من خلال الجدول رقم (06) نلاحظ أن اتجاهات المستخدمين ثلاثة وهي:

- الاتجاه السلبى: وهو ما إذا كان متوسط إجابات الأفراد محصورا بين 14\_6
- الاتجاه المتوسط: وهو ما إذا كان متوسط إجابات الأفراد محصورا بين 22\_14
- الاتجاه الإيجابى: وهو ما إذا كان متوسط إجابات الأفراد محصورا بين 33\_22

الجدول رقم (07) الاتجاه نحو الاستخدام

اتجاهات المستخدمين نحو استخدام الدفع الإلكتروني		
سلبى	متوسط	إيجابى
25.66 - 11	40.34 - 25.66	55 - 40.34

من خلال الجدول رقم (07) نلاحظ أن اتجاهات المستخدمين ثلاثة وهي:

- الاتجاه السلبى: وهو ما إذا كان متوسط إجابات الأفراد محصورا بين 25,66\_11
- الاتجاه المتوسط: وهو ما إذا كان متوسط إجابات الأفراد محصورا بين 40,34\_25,6

- الاتجاه الإيجابي: وهو ما إذا كان متوسط إجابات الأفراد محصورا بين 55\_40,34

الجدول رقم (08) الاتجاه نحو المعايير الأرغونومية

اتجاهات المستخدمين نحو المعايير الأرغونومية		
إيجابي	متوسط	سلبي
35 - 25.66	25.66 - 16.33	16.33 - 07

من خلال الجدول رقم (..) نلاحظ أن اتجاهات المستخدمين ثلاثة وهي:

- الاتجاه السلبي: وهو ما إذا كان متوسط إجابات الأفراد محصورا بين 16,33\_07

- الاتجاه المتوسط: وهو ما إذا كان متوسط إجابات الأفراد محصورا بين 25,66\_16,33

- الاتجاه الإيجابي: وهو ما إذا كان متوسط إجابات الأفراد محصورا بين 35\_25,66

عينة الدراسة الاستطلاعية:

يتمثل أفراد عينة الدراسة من 15 فردا، منهم (08) ذكرا و(07) أنثى. وتم اختيارهم بطريقة عشوائية.

خصائص عينة الدراسة: نعرض في الجداول التالية خصائص أفراد العينة حسب متغيرات الدراسة:

خصائص أفراد العينة حسب متغير الجنس:

جدول رقم (08) خصائص أفراد العينة حسب متغير الجنس:

الجنس	التكرار	النسبة
ذكر	08	% 53.3

أنثى	07	% 46.7
المجموع	15	% 100

من خلال الجدول رقم (08) نلاحظ أن أغلب أفراد العينة هم ذكور و المقدر عددهم (08) بنسبة 53.3 % في حين بلغ عدد الإناث 07 بنسبة 46.7%.

خصائص أفراد العينة حسب متغير السن:

جدول رقم (09) خصائص أفراد العينة حسب متغير السن:

النسبة	التكرار	السن
% 73.3	11	من 20 الى 30
% 26.7	4	من 31 الى 40
/	/	أكثر من 41
% 100	15	المجموع

إجراءات الدراسة الأساسية

بعد الانتهاء من الدراسة الاستطلاعية والتعرف على مكان إجراء دراسة وتوزيع الاستثمارات واسترجاعها ومعرفة مدى صلاحية أداء جمع البيانات ،استطاعت الطالبتان تكوين فكرة واضحة حول مكان إجراء دراستهم وأهم خصائصه وأهم ما يمكن أن يواجهه من صعوبات لاتقائها وتجنبها، وعليه انطلقتا مباشرة في الدراسة الاساسية وفيما يلي ذكر لأهم إجراءات هذه الدراسة الاساسية .

عينة الدراسة الأساسية:

تسعي طالبان من خلال اختيارهم لعينة الدراسة أن تكون ممثلة للمجتمع حتى يمكن تعميم النتائج التي تتوصل اليها، كما أن منهج دراسة وأدوات الدراسة واساليب المعالجة الإحصائية من أهم العوامل التي تحدد حجم العينة وكيفية اختيارها، وعلى هذا الأساس وتماشياً مع الأسلوب الإحصائي الذي اعتمده الطالبان في دراستهم وهو بناء نموذج لقياس ومعرفة اتجاهات المستخدمين نحو أنظمة الدفع الإلكتروني إذ يتطلب هذا الأخير حجم عينة متوسط ليتسنى لهم إثبات ومعرفة اتجاهات المستخدمين حول هذه التكنولوجيا باستخدام البطاقة الذهبية أنموذجاً ثم قامت بتطبيقه على العينة من المستخدمين وبعدها قامت بتوزيع استبيانات الكترونيًا على 70 مستخدم .

#### عينة الدراسة الأساسية:

يتمثل أفراد عينة الدراسة من 70 فرداً، منهم (33) ذكراً و(37) أنثى. وتم اختيارهم بطريقة عشوائية.

**خصائص عينة الدراسة:** نعرض في الجداول التالية خصائص أفراد العينة حسب متغيرات الدراسة:

**خصائص أفراد العينة حسب متغير الجنس:**

**جدول رقم (10) خصائص أفراد العينة حسب متغير الجنس:**

الجنس	التكرار	النسبة
ذكر	33	47.1 %
أنثى	37	52.9 %
المجموع	70	100 %

من خلال الجدول رقم (10) نلاحظ أن أغلب أفراد العينة هم إناث و المقدر عددهم (38).  
بنسبة 52.9 % في حين بلغ عدد الذكور 33 بنسبة 48.1 %.

خصائص أفراد العينة حسب متغير السن:

جدول رقم (11.) خصائص أفراد العينة حسب متغير السن:

النسبة	التكرار	السن
70 %	49	من 20 الى 30
24.3 %	17	من 31 الى 40
5.7 %	4	أكثر من 41
100 %	70	المجموع

من خلال الجدول رقم (11) نلاحظ أن أغلب أفراد عينة الدراسة كانت تتراوح أعمارهم من 20 إلى 30 سنة بنسبة 70%، ثم يليهم الأفراد الذين تتراوح أعمارهم من 31 إلى 40 سنة بنسبة 24.3 %، وفي الأخير يأتي الأفراد الذين تبلغ أعمارهم أكثر من 41 والتي تبلغ نسبهم 5.7 %.

خصائص أفراد العينة حسب متغير طبيعة العمل (الوظيفة):

جدول رقم (12) خصائص أفراد العينة حسب متغير طبيعة العمل (الوظيفة):

النسبة	التكرار	طبيعة العمل (الوظيفة)
74.3 %	52	القطاع العام
25.7 %	18	القطاع الخاص

المجموع	70	% 100
---------	----	-------

من خلال الجدول رقم (12) نلاحظ أن أغلب أفراد الدراسة يعملون في القطاع العام بنسبة 74.3% في حين يأتي الأفراد الذين يعملون في القطاع الخاص بنسبة 25.7%.

### أدوات الدراسة الأساسية

#### • مقاييس الدراسة

من خلال الدراسة الاستطلاعية واختيار مقاييس انظمة الدفع والبطاقة الذهبية ومعرفة مدى صدقها وامكانية قياسها لمتغيرات الدراسة، قامت الطالبتان بالاعتماد على مجموعة من المقاييس المتعلقة باتجاهات المستخدمين نحو أنظمة الدفع الالكتروني وهي من بنائهم وهي (03)

#### - مقياس المعرفة

\* ماهية البطاقة الذهبية

\* خدمات البطاقة الذهبية

\* استخدامات البطاقة الذهبية

#### - مقياس الامتلاك

\* هل يمتلك ؟

\* هل تسعى لامتلاكها ؟

#### - مقياس الاستخدام

\* خدمات بريدية مالية

\* تجارة الكترونية

\* دفع الكتروني

## أساليب المعالجة الإحصائية:

قامت الطالبتان باستخدام مجموعة من الاساليب الاحصائية بما يتوافق وطبيعة موضوع

الدراسة ومتغيراتها، وبما يخدم فرضياتها، وهذه الاساليب كالتالي:

- معامل الارتباط (سبيرمان) لتأكد من الخصائص السيكومترية لأداة الدراسة
- تحليل التباين الأحادي ONE WAY ANOVA لمعرفة الفروق .
- معامل ألفا كرونباخ لتأكد من ثبات أداة الدراسة.
- ولقد استعانت الطالبتان في تطبيقهما واستخراجها بحساب اختبار (Test).

## خلاصة الفصل:

من خلال ما تم التطرق إليه في هذا الفصل، يمكن ايجاز أهم ما قامت به الطالبتان وهو إعداد مقاييس الدراسة في نسختها الأولية والقيام بالدراسة الاستطلاعية، ثم الاعداد للدراسة الاساسية، كما تطرقت الطالبتان من خلال هذا الفصل الي منهج الدراسة وعينتها، بالإضافة الي التأكد من الخصائص السيكومترية لمقاييس الدراسة، كما تم تناول الدراسة الاستطلاعية إجراءاتها و ادواتها وفوائدها وأهميتها وأهم نتائجها، وفيما يلي عرض ومناقشة وتحليل نتائج الدراسة الاساسية .

## الفصل الثالث

عرض ومناقشة نتائج الدراسة

عرض ومناقشة وتحليل نتائج الدراسة:

عرض ومناقشة وتحليل نتائج الفرضية العامة للدراسة:

تنص الفرضية العامة على أنه: اتجاهات المستخدمين (مستخدمي البطاقة الذهبية) نحو نظام الدفع الإلكتروني إيجابية.

وللتحقق من صحة هذه الفرضية قامت الطالبتان بحساب اختبار t .test لعينة واحدة بقيمة اختباريه لمعرفة اتجاهات المستخدمين (مستخدمي البطاقة الذهبية) نحو نظام الدفع الإلكتروني.

والجدول التالي يوضح النتائج المتحصل عليها.

الجدول رقم (13) يوضح نتائج اختبار t .test لعينة واحدة بقيمة اختبارية

المتغير	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	القيمة الاختبارية	درجة الحرية	قيمة t	مستوى الدلالة
الاتجاه العام	92.35	12.58	60	69	21.51	0.000

من خلال الجدول رقم (13) نلاحظ أن قيمة المتوسط الحسابي لأفراد العينة يساوي 92.35 بانحراف معياري بقيمة 12.58 ، وقيمة 21.51 بقيمة اختبارية 60 وبدرجة حرية 69، وبمستوى دلالة 0,000 وهي قيمة دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة  $\alpha=0.05$ .

وبالرجوع إلى الجدول رقم (05) المتعلق باتجاهات المستخدمين نجد أن اتجاهات الأفراد إيجابية

ومنه نقبل الفرضية القائلة: اتجاهات المستخدمين (مستخدمي البطاقة الذهبية) نحو نظام الدفع الإلكتروني إيجابية.

## مناقشة النتائج وتحليلها:

ترجع الطالبتان النتائج المتحصل عليها الى المزايا التي يقدمها نظام الدفع الالكتروني وذلك لسهولة ويسر استخدام هذا النظام بحيث يوفر الامان على الاموال لمستخدمها وقد يتضمنه ذلك من خطر السرقة او ضياع الاموال في حال حملها كما تمكن من اعطاء حق استخدام بطاقة الدفع لشخص اخر تفيد في حاله السفر او الطوارئ، حيث اصبحت انظمه الدفع الحديثة تقرب العملاء اليها فبدلا من توفير المبالغ لفتح فروع جديدة في كافة المناطق من اجل تقريب العملاء اليها، بحيث اصبح اقرب من اقرب فرع لأي بنك تقليدي وذلك من امكانيه السحب من اي صراف الي حيث هذه الأخيرة هي التي سهلت اكثر على المستخدمين تقصير صفوف الانتظار وتقليل التكلفة والجهد، وفي نفس الوقت يقوم بكافه الخدمات التي يقوم بتوفيرها البنك التقليدي العادي وعليه تم تخفيض تكاليف من اموال والايدي العاملة والأجهزة وخلافه كان يتكبدها البنك التقليدي في انشاء فروع جديدة، وللترويج لهذه الخدمة يجب المحافظة على هذه الاتجاهات الإيجابية نحو انظمه الدفع الالكتروني لفته طويله ومحاوله تطويرها وتقويتها لحمايتها من مخاطر الناجمة عن استخدام هذه الوسائل كاختلاس الاموال والقرصنة بحيث هذا سيؤدي الى الطلب عليها من طرف المستخدمين الجزائريين اكثر، وهذا انطلاقا من العلاقة المباشرة بين الاتجاه الايجابي وطلب المنتجات، كما يجب على الاشخاص المعنيين الترويج اكثر لخدمه الدفع الالكتروني واختيار الوسائل الترويجية المناسبة لها ومزايا انظمه الدفع الالكتروني كثيره تتيح للمستخدم هذه الأنظمة اجراء المعاملات بسرعه وسهوله دون الحاجه الى الدفع نقدا، بشرط ان يكون

الرصيد معبأ كما توفر امانا عاليا للمعاملات الإلكترونية وحمايه بياناته الشخصية بالإضافة الى ذلك يمكننا استخدامها للدفع عبر الانترنت في اي وقت وفي اي مكان في مجرد اتصالك بالإنترنت، هناك العديد من انواع انظمه الدفع الالكتروني المتاحة اهمها تحويل

البنكي الإلكتروني حيث يمكنك نقل الاموال مباشرة من حسابك المصرفي الى حساب اخر عبر الانترنت.

ومن خلال الاطلاع على هذه النتائج ومقارنتها ببعض الدراسات السابقة، قد اتفقت مع دراسة ( سبع فايزة) بعنوان قياس اتجاهات المستهلكين نحو نظام الدفع الإلكتروني في الجزائر حيث توصلت الي وجود اتجاهات إيجابية لدى العينة المستجوبة نحو أنظمة الدفع الإلكتروني.

عرض ومناقشة وتحليل نتائج الفرضية الفرعية الأولى للدراسة:

تنص الفرضية الفرعية الأولى على أنه: اتجاهات المستخدمين نحو خدمات البطاقة الذهبية إيجابية.

وللتحقق من صحة هذه الفرضية قامت الطالبتان بحساب اختبار t .test لعينة واحدة بقيمة اختباريه لمعرفة اتجاهات المستخدمين نحو خدمات البطاقة الذهبية.

والجدول التالي يوضح النتائج المتحصل عليها.

الجدول رقم (14) يوضح نتائج اختبار t .test لعينة واحدة بقيمة اختبارية

المتغير	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	القيمة الاختبارية	درجة الحرية	قيمة t	مستوى الدلالة
اتجاهات المستخدمين نحو خدمات البطاقة الذهبية	25.71	3.34	15	69	26.82	0.000

من خلال الجدول رقم (14) نلاحظ أن قيمة المتوسط الحسابي لأفراد العينة يساوي 25.71 بانحراف معياري بقيمة 3.34 ، وقيمة 26.82 بقيمة اختبارية 15 وبدرجة حرية 69، وبمستوى دلالة 0.000 وهي قيمة دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة  $\alpha=0.05$ . وبالرجوع إلى الجدول رقم (06) المتعلق باتجاهات المستخدمين نجد أن اتجاهات الأفراد متوسطة.

ومنه نرفض الفرضية القائلة: اتجاهات المستخدمين نحو خدمات البطاقة الذهبية إيجابية.

## مناقشة النتائج وتحليلها:

من خلال الجدول رقم (14) المتعلق بنتائج الفرضية الفرعية الاولى والتي تنص على " اتجاهات المستخدمين نحو خدمات البطاقة الذهبية "وقد توصلت النتائج الي أن اتجاهات المستخدمين نحو خدمات البطاقة الذهبية ايجابية وعليه نرفض الفرضية الفرعية الاولى حيث كانت اتجاهات المستخدمين متوسطة، وترجع الطالبتان النتائج المتحصل عليها في الجدول الى الخدمات والعيوب الناجمة عن استخدام هذه البطاقة وعدم تقبل الافراد لكافه استخداماتها، بالإضافة الي الرسوم العالية التي قد تصاحب هذه البطاقة وتكاليف الاشتراك السنوي، كما أن المستخدمين قد يشعرون بعدم الراحة بخصوص أمان المعلومات الشخصية والمالية عند استخدام الدفع الالكتروني، كما قد يكون هناك مخاوف من الاحتيال أو الاختراقات الالكترونية ويمكن التعرض للاستغلال غير المشروع للحسابات المالية ، مما يتيح للمحتالين الفرصة الي عمل ذلك مما يزيد من خطر التعرض للخسائر المالية والتأثيرات السلبية على الخصوصية .

عرض ومناقشة وتحليل نتائج الفرضية الفرعية الثانية للدراسة:

تنص الفرضية الفرعية الثانية على أنه: اتجاهات المستخدمين نحو استخدام البطاقة الذهبية إيجابية.

وللتحقق من صحة هذه الفرضية قامت الطالبتان بحساب اختبار t .test لعينة واحدة بقيمة اختباريه لمعرفة اتجاهات المستخدمين نحو استخدام البطاقة الذهبية.

والجدول التالي يوضح النتائج المتحصل عليها.

الجدول رقم (15.) يوضح نتائج اختبار t .test لعينة واحدة بقيمة اختبارية

المتغير	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	القيمة الاختبارية	درجة الحرية	قيمة t	مستوى الدلالة
اتجاهات المستخدمين نحو استخدام البطاقة الذهبية	39.01	6.45	27.5	69	14.91	0.000

من خلال الجدول رقم (15) نلاحظ أن قيمة المتوسط الحسابي لأفراد العينة يساوي 39.01 بانحراف معياري بقيمة 6.45 ، وقيمة 14.91 بقيمة اختبارية 27.5 ودرجة حرية 69، وبمستوى دلالة 0.000 وهي قيمة دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة  $\alpha=0.05$ .

وبالرجوع إلى الجدول رقم (07) المتعلق باتجاهات المستخدمين نجد أن اتجاهات الأفراد متوسطة

ومنه نرفض الفرضية القائلة: اتجاهات المستخدمين نحو استخدام البطاقة الذهبية إيجابية.

## مناقشة النتائج وتحليلها:

من خلال الجدول رقم (15) المتعلق بنتائج الفرضية الفرعية الثانية والتي تنص على " اتجاهات المستخدمين نحو استخدام البطاقة الذهبية " وقد توصلت النتائج الي رفض الفرضية القائلة أن " اتجاهات المستخدمين نحو استخدام البطاقة الذهبية "إيجابية" حيث كانت اتجاهات المستخدمين متوسطة، وترجع الطالبان النتائج المتحصل عليها الي المخاطر الناجمة عن استخدام البطاقة الذهبية، حيث يمكن أن تتعرض إلي خطر اختراق المنصات المخصصة للتجارة الالكترونية من أجل الحصول على بيانات البطاقة الذهبية لاستخدامها الغير المشروع في المعاملات التجارة الالكترونية، ويعتبر هذا الاختراق أكبر خطر يهدد مستخدمي هذه البطاقة حيث يمكن أن يخسر أموال بسبب مشتريات التي اشتراها عبر الانترنت ،وهذا راجع الي عملية النصب على موقع الكتروني، كما أن مستخدم هذه البطاقة ملزم بسداد قيمة ما اشترى بها حتى لو كانت ضائعة أو مسروقة منه، ومن جهة أخرى في حال ضياع البطاقة منه فانه يكلفه جهد ووقت للإبلاغ عنها وهذا يمكن أن يعرضه الي سرقة البطاقة وسحب مبلغ قدره 50.000 دينار جزائري بالإضافة الي قلق المستخدمين من إدخال معلوماتهم الشخصية سوأءا الكترونيا أو من خلال جهاز الدفع وذلك لبعض المتطفلين الفضوليين الذين يختلسون النظر عند تشكيل المستخدم الي الرقم السري، وكلمة السر. وكل هذا يقودنا الي التوجهات السلبية الناتجة عن الخدمات غير امنة التي توفرها هذه البطاقة للمستخدمين الجزائريين .

عرض ومناقشة وتحليل نتائج الفرضية الفرعية الثالثة للدراسة:

تنص الفرضية الفرعية الثالثة على أنه: اتجاهات المستخدمين نحو التصميم الأروغونومي لواجهة برامج الدفع الإلكتروني (جهاز الدفع، برنامج بريدي موب) للبطاقة الذهبية إيجابية.

وللتحقق من صحة هذه الفرضية قامت الطالبتان بحساب اختبار t.test لعينة واحدة بقيمة اختباريه لمعرفة اتجاهات المستخدمين نحو التصميم الأروغونومي لواجهة برامج الدفع الإلكتروني للبطاقة الذهبية.

والجدول التالي يوضح النتائج المتحصل عليها.

الجدول رقم (16) يوضح نتائج اختبار t.test لعينة واحدة بقيمة اختبارية

المتغير	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	القيمة الاختبارية	درجة الحرية	قيمة t	مستوى الدلالة
اتجاهات المستخدمين نحو التصميم الأروغونومي لواجهة برامج الدفع الإلكتروني	27.62	4.19	17.5	69	20.18	0.000

من خلال الجدول رقم (16) نلاحظ أن قيمة المتوسط الحسابي لأفراد العينة يساوي 28.62 بانحراف معياري بقيمة 4،19 ، وقيمة 20.18 بقيمة اختبارية 17.5 وبدرجة حرية 69، وبمستوى دلالة 0.000 وهي قيمة دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة  $\alpha=0.05$ .

وبالرجوع إلى الجدول رقم (08) المتعلق باتجاهات المستخدمين نجد أن اتجاهات الأفراد إيجابية.

ومنه نقبل الفرضية القائلة: اتجاهات المستخدمين نحو التصميم الأروغونومي لواجهة برامج الدفع الإلكتروني (جهاز الدفع، برنامج بريدي موب) للبطاقة الذهبية إيجابية.

## مناقشة النتائج وتحليلها :

من خلال الجدول رقم (16) المتعلق بنتائج الفرضية الفرعية الثالثة والتي تنص على ما هي " اتجاهات المستخدمين نحو التصميم الأرخونومي لواجهة برامج الدفع الإلكتروني (جهاز الدفع، برنامج بريدي موب) للبطاقة الذهبية وقد توصلت النتائج الي أن اتجاهات المستخدمين نحو التصميم الأرخونومي واجهات برامج الدفع الإلكتروني (جهاز الدفع، برنامج بريدي موب) للبطاقة الذهبية ايجابية، حيث كانت اتجاهات المستخدمين ايجابية وترجع الطالبتان النتائج المتحصل عليها الي مزايا التصميم العام لبرنامج بريدي موب وجهاز الدفع لذلك فان المستخدم قد وجد نظره كامله وشامله عن محتويات هذين الخدمتين من سهوله الوصول اليها الي سهوله التعامل معها وطريقه عرضه المحتوى والمستخدم عند قيامه بالتصفح يجد التوجيه والمساعدة في ادخال البيانات بسهوله كما انه يحمي من الاخطاء التي قد يقع فيها المستخدم عن طريق الادخال الخاطى للبيانات والتي ممكن ان تؤدي الي نتائج مغلوطة وهذه الخاصية متوفرة في برنامج وجهاز الدفع وتعتبر هذه الخاصية اهم عنصر ساعد المستخدم في الاتجاه نحو هذه الخدمة بإيجابية كما يمكن القول انه يوجد خطورة في التعاملات الإلكترونية كسرقه حسابات تحويل الاموال السرقة كلمه السر الا انها لا تخلو من الاخطاء الشائعة في حدوثها مثل عدم القدرة على استخدام الجهاز في حاله نسيان كلمه المرور او امكانيه تعطل النظام او قطع الاتصال بالانترنت القدرة ايضا على سرقه البطاقة او رقم التعريف الشخصي بطرق معروفه ويجوز للجهاز سحب البطاقة دون سابق انذار، امكانيه ارجاع الاوراق النقدية في الموزع النقدي في حال التأخر قليلا على أخذ الاموال كما يتم خصمها من الحساب ولكن رغم ذلك الا ان المستخدمين يستخدمون هذا البرنامج وجهاز الدفع مما توفره هذه الأجهزة من مزايا كغير الحاجه للانتظار في قائمه الانتظار القدرة على سحب الاموال من اي مكان .

عرض ومناقشة وتحليل نتائج الفرضية الفرعية الرابعة للدراسة:

تنص الفرضية الفرعية الرابعة على أنه: هناك فروق ذات دلالة إحصائية في اتجاهات

المستخدمين نحو نظام الدفع الإلكتروني تعزى لمتغير الجنس.

وللتحقق من صحة هذه الفرضية قامت الطالبتان بحساب اختبار **t. Test** لعينتين مختلفتين

لمعرفة الفروق في اتجاهات المستخدمين نحو نظام الدفع الإلكتروني تعزى لمتغير

الجنس.

والجدول التالي يوضح النتائج المتحصل عليها.

الجدول رقم (17) يوضح نتائج اختبار **t.test** لعينتين مختلفتين

المتغير	الجنس	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الحرية	قيمة t	مستوى الدلالة
الجنس	ذكر	91.66	12.53	68	- 0.431	0.668
	أنثى	92.97	12.75			

من خلال الجدول رقم (17) نلاحظ أن قيمة المتوسط الحسابي لأفراد العينة (الذكور) يساوي

**91,66** بانحراف معياري بقيمة **12,53**، المتوسط الحسابي لأفراد العينة (الاناث) يساوي

**92,97** بانحراف معياري بقيمة **12,75**، وقيمة اختبار **t.test** **0,431** وبدرجة حرية **68**

وبمستوى دلالة **0,668** وهي قيمة غير دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة  $\alpha=0.05$ .

ومنه نرفض الفرضية القائلة: هناك إحصائية في اتجاهات المستخدمين نحو نظام الدفع

الإلكتروني تعزى لمتغير الجنس.

## مناقشة النتائج وتحليلها

من خلال الجدول رقم (17) المتعلق بنتائج الفرضية الفرعية الرابعة والتي تنص على " أن هناك فروق ذات دلالة إحصائية في اتجاهات المستخدمين نحو نظام الدفع الإلكتروني تعزى لمتغير الجنس" وقد توصلت النتائج الي أنه "لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية في اتجاهات المستخدمين نحو نظام الدفع الإلكتروني تعزى لمتغير الجنس" وبالتالي نرفض الفرضية الفرعية الرابعة حيث ترجع الطالبتان النتائج المتحصل عليها كون أن المستخدمين اليوم سواء إناث او ذكور مهتم بالتكنولوجيا خاصة وأن البطاقة الذهبية تسهل على الفرد الكثير من الأعمال وتختصر الوقت والجهد، فيمكن دفع الفواتير أو سحب الاموال من خلالها، ويمكن القول أن استخدام البطاقة الذهبية من كلا الجنسين الانثى والذكر وهذا راجع الي كمية الوعي والتثقيف في نظام الدفع الالكتروني وبناءا على راحتهم واحتياجاتهم الشخصية وحيث يعتبر نظام الدفع وسيلة مهمة وأمنة لإجراء المعاملات المالية عبر الانترنت، وقد اختلفت نتائج الدراسة الحالية مع نتائج دراسة (فايزة سبع 239) بعنوان قياس اتجاهات المستهلكين نحو نظام الدفع الالكتروني في الجزائر، والتي توصلت الي أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين اتجاهات المستخدمين نحو الدفع الالكتروني باستخدام البطاقة الذهبية بدلالة ومتغير الجنس لصالح الذكور وهذا راجع الي اهتمام الذكور بالتكنولوجيا أكثر من الاناث .

عرض ومناقشة وتحليل نتائج الفرضية الفرعية الخامسة للدراسة:

تنص الفرضية الفرعية الخامسة على أنه هناك فروق ذات دلالة إحصائية في اتجاهات المستخدمين نحو نظام الدفع الإلكتروني تعزى لمتغير السن.

وللتحقق من صحة هذه الفرضية قامت الطالبتان بحساب اختبار تحليل التباين الأحادي ONE WAY ANOVA لمعرفة الفروق في اتجاهات المستخدمين نحو نظام الدفع الإلكتروني تعزى لمتغير السن.

والجدول التالي يوضح النتائج المتحصل عليها.

الجدول رقم (18) يوضح نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي (ONE WAY ANOVA) لمعرفة الفروق في اتجاهات المستخدمين نحو نظام الدفع الإلكتروني تعزى لمتغير السن.

المتغير	مصدر التباين	مربع المتوسطات	مجموع مربع المتوسطات	درجة الحرية	قيمة f	مستوى الدلالة
السن	داخل المجموعات	69.51	139.03	69	0.432	0.651
	خارج المجموعات	160.91	10781.03			

من خلال الجدول رقم (18) نلاحظ أن قيمة f تحليل التباين الأحادي (ONE WAY ANOVA) 0,432 بدرجة حرية 69 وبمستوى دلالة 0,651 وهي غير دالة عند مستوى الدلالة  $\alpha=0.05$ .

ومنه نرفض الفرضية القائلة: هناك فروق ذات دلالة إحصائية في اتجاهات المستخدمين نحو نظام الدفع الإلكتروني تعزى لمتغير السن.

## مناقشة النتائج وتحليلها:

من خلال الجدول رقم (18) المتعلق بنتائج الفرضية الفرعية الخامسة والتي تنص على " أن هناك فروق ذات دلالة إحصائية في اتجاهات المستخدمين نحو نظام الدفع الإلكتروني تعزى لمتغير السن" وقد توصلت النتائج الي أنه "لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية في اتجاهات المستخدمين نحو نظام الدفع الإلكتروني تعزى لمتغير السن" وبالتالي نرفض الفرضية الفرعية الخامسة حيث ترجع الطالبتان النتائج المتحصل عليها كون أن اختيار نظام الدفع الإلكتروني معتمد على تفضيلات الافراد واحتياجاتهم بغض النظر عن العمر حيث يمكنك من اجراء المدفوعات بسهولة وبسرعة من أي مكان وفي أي وقت كما يوفر طرق آمنة للمدفوعات مثل التشفير والحماية من الاحتيال ,ويمكنك ايضا تتبع وتسجيل جميع المعاملات الالكترونية التي قمت بها بسهولة بالإضافة يوفر لك الدفع الالكتروني تكاليف اضافية مثل الشيكات او النقل النقدي، حيث يمكنك باستخدامه في أي مكان في العالم بغض النظر عن العملة المحلية ،كما يقلل الدفع الالكتروني من استخدام الورق والموارد الطبيعية ،مما يساهم في حماية البيئة ، وكل هذه الفوائد توجه الفرد من اي فئة عمرية لاستخدام والانتفاع بالبطاقة الذهبية ومما بوفره نظام الدفع الالكتروني.

عرض ومناقشة وتحليل نتائج الفرضية الفرعية السادسة للدراسة:

تنص الفرضية الفرعية السادسة على أنه: هناك فروق ذات دلالة إحصائية في اتجاهات

المستخدمين نحو نظام الدفع الإلكتروني تعزى لمتغير طبيعة العمل.

وللتحقق من صحة هذه الفرضية قامت الطالبتان بحساب اختبار **t.test** لعينتين مختلفتين

لمعرفة الفروق في اتجاهات المستخدمين نحو نظام الدفع الإلكتروني تعزى لمتغير طبيعة

العمل.

والجدول التالي يوضح النتائج المتحصل عليها.

الجدول رقم (19) يوضح نتائج اختبار **t.test** لعينتين مختلفتين

المتغير	قطاع العمل	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الحرية	قيمة t	مستوى الدلالة
طبيعة العمل	العام	93.36	12.04	68	1.142	0.257
	الخاص	89.44	13.96			

من خلال الجدول رقم (19) نلاحظ أن قيمة المتوسط الحسابي لأفراد العينة (القطاع العام)

يساوي 39,36 بانحراف معياري بقيمة 12,04 ،المتوسط الحسابي لأفراد العينة (القطاع

الخاص) يساوي 89,44 بانحراف معياري بقيمة 13,96 ، وقيمة اختبار **t.test** 1,142

وبدرجة حرية 68 وبمستوى دلالة 0,257 وهي قيمة دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة

$\alpha=0.05$ .

ومنه نرفض الفرضية القائلة: هناك فروق ذات دلالة إحصائية في اتجاهات المستخدمين

نحو نظام الدفع الإلكتروني تعزى لمتغير طبيعة العمل.

## مناقشة النتائج وتحليلها :

من خلال الجدول رقم (19) المتعلق بنتائج الفرضية الفرعية السادسة والتي تنص على " أن هناك فروق ذات دلالة إحصائية في اتجاهات المستخدمين نحو نظام الدفع الإلكتروني تعزى لمتغير طبيعة العمل " وقد توصلت النتائج الي أنه "هناك فروق ذات دلالة إحصائية في اتجاهات المستخدمين نحو نظام الدفع الإلكتروني تعزى لمتغير طبيعة العمل" وبالتالي نرفض الفرضية الفرعية السادسة حيث ترجع الطالبتان النتائج المتحصل عليها الي اختلاف طبيعة العمل. حيث يتأثر توجه المستخدمين نحو نظام الدفع الإلكتروني بعدة عوامل، بما في ذلك طبيعة العمل. لدى العديد من رجال الأعمال والتجار، يعتبر الدفع الإلكتروني خيارا مفضلا بسبب سهولة الاستخدام والتنظيم، بالإضافة الي توفير الوقت وتحسين تجربة العملاء . ومن ناحية أخرى قد يفضل العمال الحرة والباعة المتجولين الدفع النقدي لأسباب مثل تجنب الرسوم المصرفية والتأخيرات المحتملة في التحويلات الإلكترونية . هذه الاختلافات تعتمد أيضا على الثقافة والتقنية المتاحة في كل منطقة، وعلى الرغم أنه يوجد عيوب الا ان العمال والباعة لا يمنعهم من استخدامهم للبطاقة الذهبية في استخدامات اخرى مثل: تعبئة الهاتف، تسديد الفواتير، سحب الاموال لان ذلك راجع لتفضيلاتهم الشخصية ونوع الخدمة أو المنتج الذي يقدمونه.

## خلاصة عامة واستنتاجات:

خلصت هذه الدراسة إلى نتائج مقبولة بالنسبة للطالبين وذلك بناء على ما نصت عليه الفرضيات ومن خلال ما تم تداوله في الجانبين النظري والميداني ، فقد تم في الجانب النظري للدراسة تناول بعض من الدراسات السابقة التي لها صلة بالموضوع اذ عملت هذه الأخيرة على مساعدة الطالبان في جمع كم هائل من المعلومات من أجل إتمام موضوعهم محل الدراسة، إضافة لذلك فقد تم اقتراح مفهوم مبتكر لمصطلحات الدراسة ( الاتجاهات - أنظمة الدفع الإلكتروني - البطاقة الذهبية ). اما في الجانب الميداني فقد تطرقتا الى المنهج المتبع في هاته الدراسة مع مراعاة حدود الدراسة ويقصد بها المجال المكاني والزمني لإجراء البحث، دون نسيان إجراءات الدراسة الاستطلاعية من أهمية وفوائد وأدوات.

لقد أظهرت نتائج المقاييس المعدة من طرف الطالبان قدرتها على تمثيل الظاهرة محل الدراسة. ومن خلال التعرف على مختلف المتغيرات والمصطلحات الواردة في موضوع الدراسة فإنه يمكن القول بأن الطالبان قد توصلتا إلى النتائج التالية:

• تصنيف أنواع الاتجاهات وفق عدة أسس وهي كالتالي:

على أساس الموضوع

على أساس القوة

على أساس الأفراد

على أساس الوضوح

على أساس الهدف.

• التعرف على وظائف اتجاهات مستخدمي البطاقة الذهبية

- وظيفة نفعية
  - وظيفة التعبير عن القيم
  - وظيفة الدفاع عن الذات
  - وظيفة المعرفة.
- بناء مجموعة من المقاييس الاتجاهات مستخدمي البطاقة الذهبية نحو أنظمة الدفع الإلكتروني رغبة في التوصل إلى نسخة قابلة للتطبيق.
  - التوصل إلى مفهوم شامل حول أنظمة الدفع الإلكتروني مع مراعاة خصائص هذه الأنظمة ومزاياها وعيوبها.
  - معرفة خدمات البطاقة الذهبية

قائمة المصادر

والمراجع

## قائمة المصادر والمراجع:

1. أنسية عطية سيلم قنديل ،الاستبانة كأداة بحث علمي ،بحث مقدم الي مؤتمر " الدراسات العليا بين الواقع وآفاق الاصلاح والتطوير " مديرة غرب غزة , 2013 .
2. بالواعر عبد الرؤوف ،ميكداش محمد الزغلامي " تأثير بطاقات الدفع الالكتروني على سلوك المستهلك ،مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر في علوم التسيير، جامعة تبسي ،تبسة ،الجزائر 2019,2020 .
3. بوساسي سهام ،وأخرون ،أليات الدفع الالكتروني " البطاقة الذهبية أنموذجا "مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ليسانس في علوم تسيير ،جامعة الشهيد حمه لخضر ، بالوادي 2022/2023.
4. بن برنو مصطفى ،دور وسائل الدفع الالكتروني وانعكاسها على البنوك، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر ،تخصص اقتصاد نقدي وبنكي جامعة عبد الحميد بن باديس ،مستغانم ،2018
5. بابا بسمة. دور أدوات الدفع الإلكتروني في رضا الزبون، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، تخصص تسويق الخدمات، 2022.
6. بعلول إيمان .بطاقات الدفع الإلكتروني كأداة لتحسين جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية خلال جائحة كورونا(2020 .2021)، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي، جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي، تخصص إدارة مالية، 2021.
7. بونفلة غلام، موالكية عيدة. واقع وسائل الدفع الإلكتروني في الجزائر، مذكرة تخرج مقدمة لنيل شهادة الماستر، جامعة8ماي1945قالمة، تخصص المقاولاتية، 2021.

8. بن محسن شيماء، هباز عفاف. دور أنظمة الدفع الالكترونية في تحسين أداء البنوك التجارية، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، تخصص مالية وبنوك، 2019.
9. جودي نبيل، صبيحي زكرياء، دور أنظمة الدفع الالكترونية في تحسين المعاملات المصرفية، مذكرة نيل شهادة ماستر اكاديمي في العلوم الاقتصادية، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر، 2022.
10. حرز الله عبد الحفيظ، أثر الجودة الوظيفية في الحد من ظاهرة العطل المرضية، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات شهادة الماستر في علوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، 2018/2019 .
11. زين محمد، تريش محمد، أثر الجاهزية الرقمية على قبول واستخدام أنظمة الدفع الرقمية " البطاقة الذهبية نموذجا، مجلة الدراسات الاقتصادية والمالية، المركز الجامعي مغنية، الجزائر، المجلد 15، 2022.
12. مؤسسة بريد الجزائر تطلق بطاقة الدفع الالكتروني، نسخة محفوظة، 23 أكتوبر، 2017 على موقع واي باك مشين .
13. عميرات عبد الجليل. اتجاهات الموظفين نحو إدارة الوقت، مذكرة مقدمة لاستكمال شهادة ماستر اكاديمي، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، تخصص علم النفس عمل وتنظيم، 2015.
14. عبد الكريم خليف، محمد إسحاق حابي، دور وسائل الدفع الالكتروني في تخفيف من أزمة السيولة المالية، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر أكاديمي في علوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة الجزائر، 2022
15. عبد قلش " منهجية البحث العلمي " مطبوعة مقدمة لسنة أولى جذع مشترك علوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة حسيبة بوعلي، الشلف، الجزائر، 2017،

15سناء حسن عماشة ،الاتجاهات النفسية والاجتماعية ،ط1،مجموعة النيل العربية  
،مصر، القاهرة ،2010.

16سبع فايزة ،قياس اتجاهات المستهلكين نحو نظام الدفع الالكتروني في الجزائر  
،اطروحة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الدكتوراه في العلوم التجارية ،جامعة  
فرحات عباس ،سطيف ،2019,2020.

الملاحق

## الملحق (01) :

جامعة زيان عاشور بالجلفة

كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية

قسم علم النفس والفلسفة

### استبيان اتجاهات المستخدمين نحو نظام الدفع الإلكتروني

البطاقة الذهبية أنموذجا

أخي الكريم ... أختي الكريمة

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته ... وبعد

في إطار التحضير لمذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر علم النفس تخصص علم النفس العمل والتنظيم وتسيير الموارد البشرية ، بعنوان: " اتجاهات المستخدمين نحو نظام الدفع الإلكتروني البطاقة الذهبية أنموذجا " ، يسرنا أن نضع بين أيديكم هذا الاستبيان بغرض الإجابة على بنوده بما ترونه مناسبا لكم، مع التنبيه إلى أن إجاباتكم ستحظى بالسرية التامة ولا تستخدم إلا لغرض البحث العلمي

#### تعليمات

- الرجاء وضع علامة ( x ) المكان الذي ترونه مناسبا .
- ليست هناك إجابة صحيحة وأخرى خاطئة.
- الرجاء الإجابة على كل بنود الاستبيان .

#### المحور الأول: البيانات الشخصية :

الجنس: ذكر  أنثى

السن : .....

طبيعة الوظيفة: في القطاع العام  في القطاع الخاص

الخبرة المهنية: .....

المحور الثاني: " اتجاهات المستخدمين نحو نظام الدفع الإلكتروني البطاقة الذهبية "

الرقم	العبارة	موافق بشدة	موافق	إلى حد ما	غير موافق بشدة	غير موافق بشدة
01	أنا على علم بمختلف خدمات الدفع الإلكتروني.					
02	استخدام البطاقة الذهبية اختصر علي الكثير من الوقت					
03	استخدامي للبطاقة الذهبية سهل علي الكثير من التعاملات المالية					
04	يمكنني استخدام البطاقة الذهبية في الدفع الإلكتروني					
05	أشعر بالثقة والارتياح عند استخدامي للبطاقة الذهبية					
06	تساهم البطاقة الذهبية في توفير الوقت والجهد					
07	لا يمكنني الاستغناء عن البطاقة الذهبية					
08	أجد نفسي مرغما على استعمال البطاقة الذهبية في الكثير من التعاملات					
09	اخشى ان تكون خدمة البطاقة الذهبية غير آمنة					
10	اخاف حدوث أخطاء أثناء إتمام عملية الدفع الإلكتروني ( عطل في الأجهزة، انقطاع الانترنت.. )					
11	اقوم بدفع نفقات والفواتير (كهرباء-تعبئة-جوال..) عن طريق استخدام البطاقة الذهبية					
12	اقوم باقتراض الأموال باستخدام البطاقة الذهبية					

					أقوم بالبيع والشراء عن طريق البطاقة الذهبية	13
					أقوم بسحب الاموال عن طريق البطاقة الذهبية	14
					اقوم بتحويل الاموال عن طريق البطاقة الذهبية	15
					أستخدم البطاقة الذهبية في الكثير من التعاملات لسهولتها	16
					أستخدم البطاقة الذهبية في الكثير من التعاملات لسرعتها	17
					محتويات شاشة جهاز السحب واضحة وسهلة الاستخدام	18
					يقوم النظام باكتشاف الأخطاء والتنبيه إليها	19
					يمنح النظام المستخدم الحرية في اختيار البدائل	20
					يمكنني إدخال البيانات بسهولة	21
					يوفر النظام الكثير من الوقت	22
					أجد متعة وراحة عند استخدام النظام	23
					النظام الالكتروني آمن وغير خطي	24

الملحق رقم (02):

خصائص أفراد العينة:

## Fréquences

### Statistiques

		الجنس	السن	طبيعة الوظيفة
N	Valide	15	15	15
	Manquant	0	0	0
Somme		22,00	19,00	17,00

## Table de fréquences

		الجنس			
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	ذكر	8	53,3	53,3	53,3
	أنثى	7	46,7	46,7	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

### السن

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	من 20 إلى 30 سنة	11	73,3	73,3	73,3
	من 31 إلى 40 سنة	4	26,7	26,7	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

### طبيعة. الوظيفة

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	في القطاع العام	13	86,7	86,7	86,7
	في القطاع الخاص	2	13,3	13,3	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

صدق وثبات أداة الدراسة:

### Corrélations

			فردية	زوجية
Rho de Spearman	فردية	Coefficient de corrélation	1,000	,930**
		Sig. (bilatéral)	.	,000
		N	15	15
	زوجية	Coefficient de corrélation	,930**	1,000
		Sig. (bilatéral)	,000	.
		N	15	15

\*\* . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

## Fiabilité

### Echelle : ALL VARIABLES

#### Récapitulatif de traitement des observations

		N	%
Observations	Valide	15	100,0
	Exclue <sup>a</sup>	0	,0
	Total	15	100,0

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

#### Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,909	24

## Test T

### Statistiques sur échantillon uniques

	N	Moyenne	Ecart type	Moyenne erreur standard
الاتجاه العام	70	92,3571	12,58022	1,50362

### Test sur échantillon unique

Valeur de test = 60

	t	ddl	Sig. (bilatéral)	Différence moyenne	Intervalle de confiance de la différence à 95 %	
					Inférieur	Supérieur
الاتجاه العام	21,519	69	,000	32,35714	29,3575	35,3568

## Test T

### Statistiques sur échantillon uniques

	N	Moyenne	Ecart type	Moyenne erreur standard
المعرفة الخدمات	70	25,7143	3,34119	,39935

### Test sur échantillon unique

Valeur de test = 15

	t	ddl	Sig. (bilatéral)	Différence moyenne	Intervalle de confiance de la différence à 95 % % Inférieur
المعرفة.الخدمات	26,829	69	,000	10,71429	9,9176

### Test sur échantillon unique

Valeur de test = 15

Intervalle de confiance de la différence à 95 %

Supérieur

المعرفة.الخدمات	11,5110
-----------------	---------

### Test T

### Statistiques sur échantillon uniques

	N	Moyenne	Ecart type	Moyenne erreur standard
الاستخدام	70	39,0143	6,45945	,77205

### Test sur échantillon unique

Valeur de test = 27.5

	T	ddl	Sig. (bilatéral)	Différence moyenne	Intervalle de confiance de la différence à 95 %	
					Inférieur	Supérieur
الاستخدام	14,914	69	,000	11,51429	9,9741	13,0545

### Test T

#### Statistiques sur échantillon uniques

	N	Moyenne	Ecart type	Moyenne erreur standard
المعايير. الأرقامية	70	27,6286	4,19859	,50183

### Test sur échantillon unique

Valeur de test = 17.5

	t	ddl	Sig. (bilatéral)	Différence moyenne	Intervalle de confiance de la différence à 95 % % Inférieur
المعايير. الأرغونومية	20,183	69	,000	10,12857	9,1275

### Test sur échantillon unique

Valeur de test = 17.5

Intervalle de confiance de la différence à 95 %

Supérieur

المعايير. الأرغونومية	11,1297
-----------------------	---------

## Test T

### Statistiques de groupe

الجنس	N	Moyenne	Ecart type	Moyenne erreur standard
الاجتهاد العام ذكر	33	91,6667	12,53661	2,18234
الاجتهاد العام أنثى	37	92,9730	12,75950	2,09765

### Test des échantillons indépendants

		Test de Levene sur l'égalité des variances		Test t pour égalité des moyennes	
		F	Sig.	t	ddl
الاجتهاد العام	Hypothèse de variances égales	,004	,950	-,431	68
	Hypothèse de variances inégales			-,432	67,346

### Test des échantillons indépendants

		Test t pour égalité des moyennes		
		Sig. (bilatéral)	Différence moyenne	Différence erreur standard
الاجتهاد العام	Hypothèse de variances égales	,668	-1,30631	3,03010

Hypothèse de variances inégales	,667	-1,30631	3,02700
---------------------------------	------	----------	---------

### Test des échantillons indépendants

Test t pour égalité des moyennes

Intervalle de confiance de la différence à 95 %

		Inférieur	Supérieur
الاتجاه العام	Hypothèse de variances égales	-7,35277	4,74016
	Hypothèse de variances inégales	-7,34766	4,73505

### Unidirectionnel

#### ANOVA

الاتجاه العام

	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
Intergroupes	139,035	2	69,518	,432	,651
Intragroupes	10781,036	67	160,911		
Total	10920,071	69			

### Test T

#### Statistiques de groupe

طبيعة الوظيفة	N	Moyenne	Ecart type	Moyenne erreur standard
الاتجاه العام	52	93,3654	12,04571	1,67044
في القطاع الخاص	18	89,4444	13,96307	3,29113

### Test des échantillons indépendants

		Test de Levene sur l'égalité des variances		Test t pour égalité des moyennes	
		F	Sig.	t	ddl
الاتجاه العام	Hypothèse de variances égales	1,462	,231	1,142	68
	Hypothèse de variances inégales			1,062	26,305

### Test des échantillons indépendants

		Test t pour égalité des moyennes		
		Sig. (bilatéral)	Différence moyenne	Différence erreur standard
الاتجاه العام	Hypothèse de variances égales	,257	3,92094	3,43275
	Hypothèse de variances inégales	,298	3,92094	3,69078

### Test des échantillons indépendants

Test t pour égalité des moyennes

Intervalle de confiance de la différence à 95 %

		Inférieur	Supérieur
الاتجاه العام	Hypothèse de variances égales	-2,92901	10,77089
	Hypothèse de variances inégales	-3,66129	11,50317