*Available online at https://www.asjp.cerist.dz/en/PresentationRevue/85*

***مجلة الباحث الاقتصادي***

***Economic Researcher Review***

المجلد 12 ، العدد الثاني (ديسمبر 2024)، ص ص 128- 141 ISSN: 2335-1748 EISSN: 2588-235X

# الفروقات المعنوية حول البطاقة الذهبية كوسيلة للدفع الإلكتروني: دراسة لعينة من مستخدميها بولاية عنابة

منيرة سليماني[1]، أمينة لموي[2]

[1] جامعة باجي مختار عنابة(الجزائر)، mouniramounira31@yahoo.fr

[2]جامعة 08 ماي 1945 قالمة(الجزائر)، lemmouia@yahoo.com

# Moral Differences Regarding The Gold Card As A Means Of Electronic Payment: A Study Of A Sample Of Its Users In Annaba State

**تاريخ الاستلام**: 2023/12/27 ؛ **تاريخ القبول**: 2024/05/11 ؛ **تاريخ النشر**: 2024/12/16

ملخص :

أصبح تطوير أنظمة الدفع الالكترونية وربطها بالتكنولوجيا الحديثة ضرورة لمواكبة التقدم وتحسين جودة الحياة، وقد تم اعتماد البطاقة الذهبية كنموذج لدراسة التبني بين 150 مستخدم جزائري. وأكدت الدراسة على الاستخدام المحصور في سحب النقد حاليا، الا ان مبادرات تشجيع قبولها تهدف لنشر ثقافة الدفع الالكتروني، غير ان هناك عوائق مثل نقص الوعي وثقة المستهلك وثغرات بنية تحتية تحد من انتشارها. ومع تطور البيئة التنظيمية، يمكن للتعاون بين القطاعين العام والخاص تعزيز البنية الداعمة للمدفوعات.

**الكلمات المفتاحية**: الدفع الالكتروني ؛ البطاقة الذهبية؛ اعتماد التكنولوجيا .

**تصنيف JEL :** l 96 ; 033

**Abstract :**

Advancing electronic payment systems through modern technologies has become essential for progress and quality of life. The Algerian Golden Card was selected as an adoption model among 150 users. Despite continuing usage around cash withdrawals, merchant acceptance initiatives promote digital payment culture. Nevertheless, barriers around awareness, infrastructure gaps, and security fears restrict mainstream adoption. As the Central Bank advances regulations, public-private sector collaboration can upgrade the supporting payments architecture. Overcoming such hurdles can drive Algeria's shift from cash dependency. Enhancing financial literacy, infra structure, connectivity and cyber security could provide incentives to utilize digital payments more broadly.

**Keywords:** Electronic payment ; Golden card ; Technology adoption .

**JEL Classification Codes :** l 96 ; 033

**كيفية الاستشهاد بهذا المقال حسب أسلوبAPA**

منيرة سليماني، أمينة لموي (2024)، الفروقات المعنوية حول البطاقة الذهبية كوسيلة للدفع الإلكتروني: دراسة لعينة من مستخدميها بولاية عنابة، مجلة الباحث الاقتصادي، المجلد 12 (العدد 2 )، الجزائر: جامعة 20 اوت 1955 -سكيكدة-، ص ص 128- 141

المؤلف المرسل: **أمينة لموي**، البريد الإلكتروني : lemmouia@yahoo.com

## 1. مقدمة.

### 1.1.تمهيد وإشكالية:

يعتبر نظام الدفع أساس الاقتصاديات لتواجده في مركز النشاطات الاقتصادية، وفي ظل ما يعرف بالاقتصاد الرقمي وظهور التكنولوجيات الحديثة وانتشار استخدام الأنترنت، أدى إلى ضرورة استغلالها والتحول من الطرق التقليدية في الدفع إلى الوسائل الإلكترونية للدفع. ولمواكبة التطورات المحيطة سعت الجزائر إلى تحديث نظام الدفع باعتبارها تعاني من التأخر في تطبيق وسائل الدفع الإلكتروني، وبهدف ترقية وتطوير قطاع البريد والاتصالات وتحسين جودة ونوعية الخدمات المقدمة قام بريد الجزائر بتحديث بطاقة الدفع التقليدية وطرح ما يعرف بالبطاقة الذهبية التي دخلت حيز التنفيذ خلال سنة 2016، وذلك في إطار تحديث وعصرنة وسائل الدفع.

ومن أجل الوقوف على واقع استخدام البطاقة من قبل المواطنين الجزائريين تحديدا بولاية عنابة من حيث معرفة كيفية استخدامها ومدى تسهيل الخدمات عن قبل، إضافة إلى الصعوبات التي يواجهونها عن استخدام البطاقة تم طرح الإشكالية التالية:

**ما مدى وجود فروق معنوية حول البطاقة الذهبية كوسيلة للدفع الإلكتروني من قبل المواطنين الجزائريين بولاية عنابة؟**

وللإجابة على الإشكالية تم طرح الأسئلة الفرعية التالية:

-ما مدى معرفة أفراد العينة لإجراءات الحصول البطاقة الذهبية؟

-ما هو مستوى معرفة أفراد العينة لكيفية استخدام البطاقة الذهبية؟؟

-ما مدى دراية افراد العينة لمجالات استخدام البطاقة الذهبية؟

-ما هو مستوى الصعوبات التي يواجهها أفراد العينة عند استخدام البطاقة الذهبية؟

-هل توجد فروق معنوية لآراء أفراد العينة حول البطاقة الذهبية ترجع أسبابها للمتغيرات السوسيوديمغرافية؟

### 2.1.فرضيات الدراسة:

للإجابة على أسئلة الدراسة تم صياغة الفرضيات التالية:

**-الفرضية الأولى:** "توجد دراية لأفراد العينة حول إجراءات الحصول على البطاقة الذهبية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$)".

**-الفرضية الثانية:** "توجد معرفة لكيفية استخدام أفراد العينة للبطاقة الذهبية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$)".

**-الفرضية الثالثة:**"توجد دراية لأفراد العينة حول مجالات استخدام البطاقة الذهبية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$)".

**-الفرضية الرابعة:**"يواجه أفراد العينة صعوبات في استخدام البطاقة الذهبية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$)".

**-الفرضية الخامسة:**"لا توجد فروق معنوية للمتغيرات السوسيوديمغرافية لأراء أفراد العينة حول محاور البطاقة الذهبية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$)"

### 3.1.أهمية وأهداف:

تكمن أهمية الدراسة في عرض واقع التقدم التكنولوجي ومساهمته في التطور وتسهيل الحياة اليومية للمواطنين من خلال استخدام وسائل الدفع الإلكتروني منها البطاقة الذهبية لبريد الجزائر، والتعرف على إبراز ميزات وخصائص البطاقة، إضافة إلى دراسة الواقع وكيفية تجاوب المواطنين والتعامل مع التكنولوجيا الحديثة ومدى تقبلها . وفي نفس الإطار تهدف الدراسة إلى تقديم إطار نظري حول الدفع الإلكتروني، والكشف عن الدور الذي تقوم به البطاقة الذهبية ومدى استخدامها، والتعرف على مدى مساهمة البطاقة في تسهيل الخدمات البريدية للمواطن الجزائري تحديدا بولاية عنابة.

**4.1.المنهج المتبع:**

لدراسة واقع استخدام البطاقة الذهبية في الجزائر في هذه الدراسة تم الاعتماد على **المنهج الوصفي والتحليلي**، وذلك من خلال جمع المعلومات والبيانات المتعلقة بجانبين كما يلي:

**-الجانب النظري:** حيث تم إعداده من خلال جمع المعلومات ذات الصلة بالموضوع عن طريق البحث البيبليوغرافي والمتمثلة في المراجع باللغة العربية والأجنبية، وشملت المقالات العلمية ومواقع الأنترنت.

**-الجانب التطبيقي:** حيث تم جمع المعلومات عن طريق إعداد استبيان إلكتروني وتوزيعه على عينة الدراسة بشكل إلكتروني من خلال البريد الإلكتروني ومشاركته على مواقع التواصل الاجتماعي.

**.مجتمع وعينة الدراسة:**

تمثل **مجتمع الدراسة** في المواطنين الجزائريين الحاملين للبطاقة الذهبية لبريد الجزائر بولاية عنابة، وتم اختيار **عينة قصدية من مستخدمي البطاقة الذهبية** فقط.

وبعد استرجاع 150 استبيانا تم تحميل البيانات إلكترونيا وتحويلها ومعالجتها ببرنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية ( SPSS V23).

**2. الإطار المفاهيمي للدفع الإلكتروني:**

بدأ العمل في الدفع عن بعد مع وصول تكنولوجيا المعلومات ، ثم عبر الإنترنت ، مما مكّن من تطوير العديد من المجالات (Jean-Yvesforel, 2015, p. 93)، الأمر الذي سمح أن تتم المدفوعات بين الأطراف عبر الإنترنت أو إلكترونيًا بدلاً من استخدام المدفوعات التقليدية مثل النقد والشيكات(Parker, 2002) ، فقد مكن الدفع الإلكتروني العملاء من القيام بمدفوعات غير نقدية للسلع والخدمات من خلال البطاقات أو الهواتف المحمولة أو الإنترنت(Green, 2018) . فالدفع الإلكتروني يقوم على أساس تحويل إلكتروني للنقد عبر المعاملات من خلال الإنترنت من شركة إلى أخرى (B2B) ، ومن شركة إلى مستهلك (B2C) ، ومن شخص إلى شخص (P2P)، ومؤخراً من إدارة إلى – أغراض المستهلك(A2C) ، وتتناول دفعة A2C دفع الضرائب تجاه الحكومة (Okifo Joseph, 2015).

**ويقصد بوسائل الدفع الالكتروني** أنها:

-"خدمة دفع تستخدم تقنيات المعلومات والاتصالات بما في ذلك بطاقة الدوائر المتكاملة والتشفير وشبكات الاتصالات" (Bezhovski, 2016, p. 127).

-"مجموعة من الأدوات والتحويلات الالكترونية التي تصدرها المصارف والمؤسسات كوسيلة دفع وتتمثل في البطاقات البنكية والشبكات الالكترونية" (الجليل، 2018، صفحة 177).

**1.2.متطلبات وسائل الدمع الإلكتروني:**

هناك بعض المتطلبات التي يجب أن يفي بها أي نظام دفع إلكتروني، وأهمها ما يلي(Mostafa A. Ali, 2019) :

**1.1.2.النزاهة والتفويض:** يمكن وصف سلامة النظام على أنها استحقاقه وصلاحيته واكتماله بناءً على متطلبات ورغبات العمل. تعني النزاهة في أنظمة الدفع أنه لن يتم إصدار فاتورة للعميل ما لم يتم تأكيد موافقته، علاوة على ذلك ، يجب على البائعين عدم قبول أي مدفوعات ما لم يوافق العميل على ذلك.

**2.1.2.السرية:** وهي تأمين المواد الحساسة من التصريح غير المصرح به، في هذا الوضع، تعني السرية سرية معلومات البيانات المتعلقة بأي شكل من أشكال المعاملات. بشكل عام، يهتم العملاء بأمن معاملاتهم عندما تكون هناك حاجة إلى إخفاء الهوية، كما أنه قد يكون هناك حاجة لإفشاء هذه المعلومات لمجموعة معينة من المشاركين.

**3.1.2.التوافر والموثوقية:** يضمن التوافر وجود أطر عمل للبيانات والمعلومات عندما تكون هناك حاجة إليها، يتطلب اتصالًا منتظمًا بمقدار الوقت الذي يمكن فيه استخدام إطار العمل بكفاءة، يجب أن تكون جميع جوانب النظام جاهزة لسداد المدفوعات أو الحصول عليها كلما دعت الحاجة.

**4.1.2.تعزيز أمانEPS** : باستخدام أنظمة إلكترونية تعتمد على الإخفاء مثل التشفير و steganography والتوقيعات الرقمية.

**5.1.2.أمن المعلومات:** لقد أحدث ظهور الإنترنت ثورة في الدفع الإلكتروني، وفي الوقت نفسه هناك تحد لتأمين المعلومات.

**6.1.2.التشفير:** وهو نهج تقليدي لضمان خصوصية المعاملات بين طرفين أثناء عملية الدفع الإلكتروني. ويشير التشفير إلى فن الكتابة السرية حيث يتم تشفير نص عادي إلى نص مشفر باستخدام مفتاح قبل نقله عبر قناة غير آمنة. لا يمكن فك تشفير النص المشفر إلا إلى إصدار النص العادي باستخدام مفتاح صالح ، والذي بدونه سيكون من المستحيل استرداد النص العادي.

**3.أطراف نظام الدفع الإلكتروني:**

على الرغم من اختلاف الوسائل في هذه الأنظمة، إلا أنها تحتوي جميعها على أربعة عناصر: (Aziz, 2019, pp. 09-10)

**1.3.المشتري–الدافع–حامل البطاقة:** هو الشخص أو الأشخاص الذين حصلوا على البطاقة بعد ذلك تقديم طلب للمُصدر ووافق المصدر على منحه لهم لتمكينهم لشراء، أو الحصول على خدمة، أو سحب نقدي، أو تحويل مالي.

**2.3.التاجر–البائع–المستفيد:** الطرف الذي يسلم قيمة الدفع الإلكتروني له سعر البضاعة أو الخدمة المقدمة للمشتري.

**3.3.المصدر–المحرر:** بنك أو مؤسسة مالية تصدر طرق الدفع الإلكترونية من خلالها يتم الدفع.

**4.3.المنظم** World Card Centre : هي مؤسسة عالمية تقوم بعملية إنشاء البطاقات ورعايتها وإصدار التراخيص لجميع البنوك حول العالم الموافقة على الدخول في عضوية هذه البطاقات وتتعهد بالتسوية المالية المستحقة من استخدامها ومقابل عمولة تتراوح عادة بين 1٪ – 4٪ من قيمة المعاملة التي يدفعها التاجر بالإضافة إلى الاشتراك السنوي.

**4.البطاقة الذهبية لبريد الجزائر:**

**1.4.بطاقة "الذهبية":** هي بطاقة خصم صادرة عن بريد الجزائر ومطابقة لمعيار الأمان الدولي EMV (يوروباد–ماستركارد–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 الإلكتروني ("الذهبية"، 2016).

**2.4.الرقم السري (PIN):** هو عبارة عن أربعة رموز عددية متتالية تسمح بالتأكد من هوية حامل البطاقة "الذهبية" عند استعمالها على مستوى الشبابيك البنكية الآلية، أجهزة إدخال رقم التعريف الشخصي، وأيضا بنهائيات الدفع الإلكتروني ("الذهبية"، 2016).

**3.4.رمز التحقق من قيمة البطاقة (CVV2):** يتمثل في الأرقام الثلاثة الأخيرة من الكتابة المشفّرة الظاهرة على الجهة الخلفية للبطاقة، وهو الرمز المستعمل للتأكد من هوية صاحب البطاقة لإجراء عملية الدفع عن بعد، إلكترونيا ("الذهبية"، 2016).

**4.4.الشباك البنكي الآلي (GAB):** هو جهاز إلكتروني يسمح بالقيام، وبصفة آلية، بمختلف العمليات الاعتيادية التي يتم إجراؤها على مستوى الشبابيك بالبنوك ("الذهبية"، 2016).

**5.4.جهاز إدخال رقم التعريف الشخصي:** هو الجهاز الإلكتروني المتوفر على مستوى مكاتب البريد والذي يسمح بتحديد هوية الزبون أثناء عمليات السحب التي يتم إجراؤها بواسطة مطبوع سحب الأموال SFP1 ("الذهبية"، 2016).

**6.4.صاحب البطاقة:** هو الشخص صاحب الحساب البريدي الجاري ومالك بطاقة الدفع الإلكتروني "الذهبية"، المسموح له بإنجاز مختلف العمليات والمعاملات عبر الشبابيك البنكية الآلية، أجهزة إدخال رقم التعريف السري، نهائيات الدفع الإلكتروني وأيضا عمليات الدفع عن بعد، عبر شبكة الإنترنت.

**7.4.التذكرة:** هي الوثيقة التي يتم تسليمها للزبون بشكل آلي عقب القيام بأي عملية على مستوى الشبابيك البنكية الآلية و / أو عبر نهائيات الدفع الإلكتروني ("الذهبية"، 2016).

**8.4.نهائي الدفع الإلكتروني:** هو عبارة عن جهاز خاص بعملية الدفع الإلكتروني، يسمح بإنجاز عمليات الدفع بواسطة البطاقة. ويتواجد نهائي الدفع الإلكتروني بمكاتب البريد ولدى التجار ("الذهبية"، 2016).

**9.4. الخدمات التي تقدمها بطاقة "الذهبية":**

تسمح بطاقة الدفع الإلكتروني "الذهبية" بإجراء المعاملات التالية في كل أرجاء القطر الجزائري ("الذهبية"، 2016):

✓ **عند استعمالها عبر الشبابيك البنكية الآلية:**

-سحب الأموال نقدا بالعملة الوطنية.

-الخدمة الذاتية البنكية: الاطلاع على رصيد الحساب، طلب إعداد كشف مصغّر عن العمليات الـ10 الأخيرة التي تمّ إجراؤها بواسطة البطاقة، طلب دفتر الصكوك.

-حويل الأموال.

-دفع الأموال

-تسديد الفواتير

-تعبئة رصيد مكالمات الهاتف النقال

✓ **عند استعمالها عبر أجهزة إدخال رقم التعريف الشخصي بمكاتب البريد:**

-تحديد هوية الزبون لتمكينه من سحب الأموال نقدا بالعملة الوطنية

-سحب الأموال نقدا بالعملة الوطنية

-الاطلاع على رصيد الحساب

✓ **عند استعمالها عبر نهائيات الدفع الإلكتروني بالمتاجر:**

-دفع وتسديد قيمة المشتريات و / أو الخدمات

-تعبئة رصيد الهاتف النقال.

✓ **عند استعمالها عبر الهاتف النقال:**

-دفع وتسديد قيمة المشتريات و / أو الخدمات

-تسديد الفواتير.

-تعبئة رصيد الهاتف النقال.

-طلب إعداد كشف مصغّر عن العمليات الـ10 الأخيرة التي تمّ إجراؤها بواسطة البطاقة.

✓ عند استعمالها عبر مواقع التجارة الإلكترونية:

-دفع وتسديد قيمة المشتريات و / أو الخدمات

-تسديد الفواتير.

**10.4. منح بطاقة "الذهبية":**

يمنح بريد الجزائر بطاقة الدفع الإلكتروني "الذّهبية" لزبائنه الذين يملكون حسابات بريدية جارية بعد تقديمهم طلبا للحصول عليها. وتمنح البطاقة للزبون إذا ما قبل بريد الجزائر الطلب المقدّم ووافق عليه.

تعتبر بطاقة الدفع الإلكتروني "الذهبية" ملكية حصرية لبريد الجزائر.

عند استلام مكتب البريد التابع لمحل إقامة الزبون لبطاقة الدفع الإلكتروني "الذهبية"، يتم إعلام الزبون المعني بأن بطاقته جاهزة وذلك بواسطة إشعار وصول و / أو برسالة نصية قصيرة عبر الهاتف النقال إذا كان هذا الزبون منخرطا في خدمة التبليغ عبر الرسائل النصية القصيرة.

تعتبر بطاقة "الذهبية" بطاقة شخصية فحسب وعلى صاحبها أن يتفحصها ويطلب تنشيطها على مستوى مكتب البريد التابع لمحل إقامته، مباشرة بعد استلامها.

يرسل بريد الجزائر إلى مكتب البريد التابع لمحل إقامة الزبون رمزا سريا شخصيا، داخل ظرف مؤمّن. ويتسلم الزبون صاحب البطاقة هذا الرمز السري بنفسه من مكتب بريده. يعتبر الرمز السري ضروريا لإجراء مختلف أنواع العمليات عبر كل من الشبابيك البنكية الآلية، أجهزة إدخال رقم التعريف السري ونهائيات الدفع الإلكتروني.

يرسل بريد الجزائر للزبون صاحب البطاقة كلمة سرّ ذات استعمال أوحد عبر رسالة نصية قصيرة، وهي الكلمة السرية الضرورية لإجراء أي عملية دفع إلكتروني عبر شبكة الإنترنت ("الذهبية"، 2016).

**11.4.رسوم وأسعار الاستعمال:** ويتم توضحيها من خلال الجدول التالي:

**الجدول 1. رسوم وأسعار استعمال البطاقة الذهبية**

| الرسم / السعر | التعريفة المطبقة (دج) |
|---|---|
| صناعة البطاقة، تجديدها واستبدالها | 350.00 |
| إعادة إعداد الرقم السري (PIN) | 200.00 |
| الشكاوى غير ثابتة الصحة | 100.00 |
| الاعتراض المؤقت أو النهائي عن البطاقة | 30.00 |
| تجميد البطاقة | 30.00 |
| إشعار برسالة قصيرة | 10.00 |

المصدر: ("الذهبية"، 2016)

**12.4.العمليات المنجزة بواسطة بطاقة "الذهبية":** ويتم توضحيها من خلال الجدول التالي:

**جدول 2. رسوم وأسعار العمليات المنجزة باستعمال البطاقة الذهبية**

| العملية المنجزة | التعريفة المطبقة |
|---|---|
| سحب الأموال عبر الشبابيك البنكية الآلية لبريد الجزائر | 30.00 |
| سحب الأموال عبر الشبابيك البنكية الآلية للبنوك | 35.00 |
| سحب الأموال عبر جهاز إدخال الرقم السري PINPAD | تسعيرة ثابتة بقيمة 18 دج يضاف إليه:<br>2 دج عن كل 1000 دج أو كسر 1000 دج وحتى 18.000. دج<br>ما يفوق 18.000 دج، 3 دج عن كل 1000 دج أو كسر 1000 دج، وحتى 1000.000 دج<br>ما يفوق 1000.000 دج، 6 دج عن كل 1000 دج أو كسر 1000 دج تضاف إلى التعريفة الخاصة بـ1000.000 دج الأولى. |
| الدفع عبر نهائيات الدفع الإلكتروني لبريد الجزائر | مجانا |

| | |
|---|---|
| الدفع عبر شبكة الإنترنت | مجانا<br>-سعر الرسالة النصية القصيرة(SMS) |
| تعبئة رصيد الهاتف النقال | 10.00 دج + سعر الرسالة النصية القصيرة (SMS) |
| تحويل الاموال | إضافة 12 دج وحتى 10.000 دج، ما يفوق 10.000 دج وكسر 10.000 دج، تضاف 3 دج إلى التعريفة الخاصة بـ10.000 دج الأولى. |

المصدر: ("الذهبية"، 2016)

**13.4.عمليات الخدمة البنكية الذاتية المنجزة بواسطة بطاقة "الذهبية"**: ويتم توضحيها من خلال الجدول التالي:

**جدول 3. رسوم وأسعار العمليات الخدمة البنكية الذاتية باستعمال البطاقة الذهبية**

| نوع العملية | التعريفة المطبقة (دج) |
|---|---|
| إعداد الكشف الخاص بالعمليات العشر (10) الأخيرة المنجزة على الحساب | 10.00 |
| الاطلاع على الرصيد | 10.00 |
| إعداد كشف التعريف البريدي RIP | مجانا |
| طلب دفتر الصكوك | مجانا |

المصدر: ("الذهبية"، 2016)

## 5.تحليل النتائج:

### 1.5.تحليل البيانات المتعلقة بالمتغيرات السوسيوديمغرافية لأفراد العينة:

لوصف خصائص العينة تم حساب التكرارات والنسب المئوية، ويتم توضيح النتائج من خلال الجدول الموالي:

**جدول 4. التكرارت والنسب المئوية**

| المتغيرات | الفئات | | التكرارت | النسب المئوية | الترتيب |
|---|---|---|---|---|---|
| **الجنس** | ذكر | | 53 | 35.3 | 02 |
| | أنثى | | 97 | 64.7 | 01 |
| **العمر** | من 18 إلى 25 سنة | | 16 | 10.7 | 03 |
| | من 26 إلى 37 سنة | | 100 | 66.7 | 01 |
| | من 38 إلى 47 سنة | | 31 | 20.7 | 02 |
| | من 48 إلى 58 سنة | | 03 | 02 | 04 |
| | من 58 سنة فأكبر | | 00 | 00 | 05 |
| **المستوى التعليمي** | ثانوي فأقل | | 01 | 0.7 | 02 |
| | تكوين مهني | | 01 | 0.7 | 02 |
| | جامعي | | 148 | 98.7 | 01 |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| سنوات الخدمة | أقل من 05 سنوات | | 103 | 68.7 | 01 |
| | من 05 إلى أقل من 10 سنوات | | 43 | 28.7 | 02 |
| | من 15 سنة فأكثر | | 04 | 2.7 | 03 |

المصدر: من إعداد الباحثتين اعتمادا على مخرجات برنامج (SPSS V23)

يتضح من الجدول أن أغلبية أفراد العينة من فئة الإناث (97 بنسبة 64.7 %)، أما فئة الذكور فقدرت بـ (53 بنسبة 35.3 %). وبالنسبة للفئات العمرية كانت الفئة الغالبة هي الفئة الثانية (من 26 إلى 37 سنة) بتكرار ونسبة مئوية قدرت بـ (100 بنسبة 66.7 %)، تليها الفئة الثالثة (من 38 إلى 47 سنة) بتكرار ونسبة مئوية قدرت بـ (31 بنسبة 20.7 %)، ثم الفئة الأولى (من 18 إلى 25 سنة) بتكرار ونسبة مئوية قدرت بـ (16 بنسبة 10.07 %)، وبعدها الفئة الرابعة (من 48 إلى 57 سنة) بتكرار ونسبة مئوية قدرت بـ (03 بنسبة 2.3 %)، أما الفئة الأخيرة (من 58 سنة فأكبر) كانت منعدمة. وفيما يخص المستوى التعليمي كانت الفئة الغالبة هي الجامعيين (148 بنسبة 98.7 %) وبعدها في نفس المرتبة فئتي التكوين المهن والثانوي فأقل (01 بنسبة 1.7 %). وبالنسبة لمتغير سنوات الخدمة احتلت الفئة الأولى (أقل من 05 سنوات) المرتبة الأولى (103 بنسبة 68.7 %)، تليها الفئة الثانية (من 05 إلى اقل من 15 سنة) بتكرار ونسبة مئوية مقدرة بـ (43 بنسبة 28.7 %)، والمرتبة الأخيرة للفئة الثالثة (من 15 سنة فأكثر) بتكرار ونسبة مئوية مقدرة بـ (04 بنسبة 2.7 %).

## 2.5.إختبار الفرضيات:

### 1.2.5.اختبار الفرضيات المتعلقة بتوفر محاور الدراسة:

لاختبار الفرضيات المتعلقة بتوفر محاور الدراسة المتمثلة في إجراءات الحصول على البطاقة الذهبية، ومدى معرفة استخدامها والدراية حول تنوع مجالات استخداماتها، إضافة إلى الصعوبات التي تواجه أفراد العينة عند استخدامها، تم الاعتماد على اختبار كولموجروف سيميرنوف لعينة واحدة

**جدول 5. اختبار كولموجروف سيميرنوف لعينة واحدة**

| المحاور | قيمة T-test | الأوساط الحسابية | مستوى الدلالة |
|---|---|---|---|
| إجراءات الحصول على البطاقة الذهبية | 0.207 | 1.72 | *0.000 |
| معرفة وكيفية استخدام البطاقة الذهبية | 0.154 | 1.70 | *0.000 |
| مجالات استخدام البطاقة الذهبية | 0.270 | 1.95 | *0.000 |
| الصعوبات التي تواجه استخدام البطاقة الذهبية | 0.130 | 2.32 | *0.000 |

المصدر: من إعداد الباحثتين اعتمادا على مخرجات برنامج (SPSS V23)

*دالة إحصائيا عند مستوى معنوية ($\alpha \geq 0.05$)

**دالة إحصائيا عند مستوى معنوية ($\alpha > 0.05$)

يلاحظ من الجدول أن الأوساط الحسابية لمحاور الدراسة أكبر من درجة الحياد ()، كما بلغت مستويات الدلالة 0.000 لجميع المحاور، وعليه يتم رفض الفرضيات الصفرية وقبول الفرضيات البديلة التي مفادها كالآتي:

-"توجد دراية لأفراد العينة حول إجراءات الحصول على البطاقة الذهبية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$)".

-"توجد معرفة لكيفية استخدام أفراد العينة للبطاقة الذهبية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$)".

-"توجد دراية لأفراد العينة حول مجالات استخدام البطاقة الذهبية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$)".

-"يواجه أفراد العينة صعوبات في استخدام البطاقة الذهبية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$)".

### 2.2.5.اختبار الفرضيات:

### 1.2.2.5.اختبار التوزيع الطبيعي:

قبل اختبار الفروقات المعنوية يجب التأكد من طبيعة التوزيع الاحتمالي للبيانات لاختيار الأساليب الإحصائية المناسبة، حيث تم القيام باختبار الليفورز القائم على تعديل اختبار كولموجروف-سيميرنوف، والنتائج موضحة كما يلي:

**جدول 6. اختبار الليفورز كولموجروف-سيميرنوف**

| المحاور | قيمة Z | درجة الحرية | مستوى الدلالة |
|---|---|---|---|
| إجراءات الحصول على البطاقة الذهبية | 0.154 | 150 | 0.000** |
| معرفة وكيفية استخدام البطاقة الذهبية | 0.207 | 150 | 0.000** |
| مجالات استخدام البطاقة الذهبية | 0.270 | 150 | 0.000** |
| الصعوبات التي تواجه استخدام البطاقة الذهبية | 0.130 | 150 | 0.000** |

المصدر: من إعداد الباحثتين اعتمادا على مخرجات برنامج (SPSS V23)

*دالة إحصائيا عند مستوى معنوية ($0.05 \geq \alpha$)

**دالة إحصائيا عند مستوى معنوية ($0.05 > \alpha$)

تبين نتائج الجدول أن مستويات الدلالة كانت أقل من مستوى المعنوية، وعليه يتم قبول الفرضية الصفرية ($H_0$: البيانات لا تتبع التوزيع الطبيعي)، ورفض الفرضية البديلة ($H_1$: البيانات تتبع التوزيع الطبيعي). وبما أن البيانات لا تتبع التوزيع الطبيعي يتم القيام بالاختبارات اللابارامترية.

### 2.2.2.5.اختبار الفرضية المتعلقة بالمفروق المعنوية:

تنص الفرضية للدراسة على أنه: **"لا توجد فروق معنوية للمتغيرات السوسيوديمغرافية لأراء أفراد العينة حول محاور البطاقة الذهبية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$)"**.

ولاختبار الفروقات المعنوية المتعلقة بمتغير الجنس تم الاعتماد على اختبار مان ويتني لعينتين مستقلتين، والنتائج موضحة في الجدول التالي:

**جدول 7. اختبار مان ويتني لعينتين مستقلتين**

| المحاور | مان ويتني | قيمة Z | مستوى الدلالة |
|---|---|---|---|
| إجراءات الحصول على البطاقة الذهبية | 2518.500 | 0.210- | 0.834** |
| معرفة وكيفية استخدام البطاقة الذهبية | 1902.500 | 2.699- | 0.007* |
| مجالات استخدام البطاقة الذهبية | 2032.000 | 2.176- | 0.030* |
| الصعوبات التي تواجه استخدام البطاقة الذهبية | 2130.500 | 1.514- | 0.130** |

المصدر: من إعداد الباحثتين اعتمادا على مخرجات برنامج (SPSS V23)

*دالة إحصائيا عند مستوى معنوية ($0.05 \geq \alpha$)

**دالة إحصائيا عند مستوى معنوية ($0.05 > \alpha$)

يتبين من خلال الجدول ما يلي:

-بلغ مستوى الدلالة لمحور (إجراءات الحصول على البطاقة الذهبية) ومحور (الصعوبات التي تواجه استخدام البطاقة الذهبية) 0.834، 0.130 على التوالي وهي أكبر من مستوى المعنوية 0.05، وعليه يتم قبول الفرضية الصفرية ورفض الفرضية البديلة، وبذلك عدم وجود فروق معنوية تعزى لمتغير الجنس حول آراء أفراد العينة حول إجراءات الحصول على البطاقة والصعوبات التي تواجههم عند استخدمها.

-بلغ مستوى الدلالة لمحور (معرفة وكيفية استخدام البطاقة الذهبية) ومحور (مجالات استخدام البطاقة الذهبية) 0.007، 0.030 على التوالي وهي أقل من مستوى المعنوية 0.05، وعليه يتم رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة، وبذلك يتضح وجود فروق معنوية تعزى لمتغير الجنس حول آراء أفراد العينة حول إجراءات الحصول على البطاقة والصعوبات التي تواجههم عند استخدمها.

وللتأكد من مصدر التباين تم الاعتماد

**جدول 8. الفروقات البعدية**

| المحاور | الجنس | التكرار | الوسط | مجموع |
|---|---|---|---|---|
| معرفة وكيفية استخدام البطاقة الذهبية | ذكر | 53 | 62.90 | 3333.50 |
| | أنثى | 97 | 82.39 | 7997.50 |
| مجالات استخدام البطاقة الذهبية | ذكر | 53 | 65.34 | 3463.00 |
| | أنثى | 97 | 81.05 | 7862.00 |

المصدر: من إعداد الباحثتين اعتمادا على مخرجات برنامج (SPSS V23)

*دالة إحصائيا عند مستوى معنوية ($0.05\geq\alpha$)

**دالة إحصائيا عند مستوى معنوية ($0.05>\alpha$)

يتضح من الجدول ما يلي:

-مصدر التباين لمحور معرفة وكيفية استخدام البطاقة الذهبية هو فئة الإناث لحصولها على أعلى قيمة للوسط الحسابي المقدر بـ 82.39، مقارنة بفئة الذكور حيث قدرت قيمة الوسط بـ 62.90.

-مصدر التباين لمحور مجالات استخدام البطاقة الذهبية هو فئة الإناث لحصولها على أعلى قيمة للوسط الحسابي المقدر بـ 81.05، مقارنة بفئة الذكور التي قدرت قيمة وسطها بـ 65.34.

### 3.2.2.5.اختبار كروسكال واليس للعينات المستقلة:

لاختبار الفروقات المعنوية المتعلقة بمتغير العمر، المستوى التعليمي وسنوات الخدمة تم الاعتماد على اختبار كروسكال واليس للعينات المستقلة، والنتائج موضحة في الجدول التالي:

**جدول 9. اختبار كروسكال واليس للعينات المستقلة**

| المتغير | المحاور | Chi-square | درجة الحرية | مستوى الدلالة |
|---|---|---|---|---|
| العمر | إجراءات الحصول على البطاقة الذهبية | 12.527 | 2 | *0.006 |
| | معرفة وكيفية استخدام البطاقة الذهبية | 1.500 | 2 | **0.682 |
| | مجالات استخدام البطاقة الذهبية | 1.215 | 2 | **0.749 |
| | الصعوبات التي تواجه استخدام البطاقة الذهبية | 0.403 | 2 | **0.940 |
| | إجراءات الحصول على البطاقة الذهبية | 1.860 | 2 | **0.395 |
| | معرفة وكيفية استخدام البطاقة الذهبية | 0.950 | 2 | **0.622 |
| | مجالات استخدام البطاقة الذهبية | 1.161 | 2 | **0.560 |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| **المستوى التعليمي** | الصعوبات التي تواجه استخدام البطاقة الذهبية | 1.400 | 2 | 0.497** |
| **سنوات الخدمة** | إجراءات الحصول على البطاقة الذهبية | 8.765 | 2 | 0.012* |
| | معرفة وكيفية استخدام البطاقة الذهبية | 2.032 | 2 | 0.362** |
| | مجالات استخدام البطاقة الذهبية | 0.905 | 2 | 0.636** |
| | الصعوبات التي تواجه استخدام البطاقة الذهبية | 4.922 | 2 | 0.085 |

المصدر: من إعداد الباحثتين اعتمادا على مخرجات برنامج (SPSS V23)

*دالة إحصائيا عند مستوى معنوية ($0.05\geq\alpha$)

**دالة إحصائيا عند مستوى معنوية ($0.05>\alpha$)

يتبين من خلال الجدول ما يلي:

✓ **بالنسبة لمتغير العمر:**

بلغ مستوى الدلالة لمحور (معرفة وكيفية الحصول على البطاقة الذهبية) 0.006، وهي أقل من مستوى المعنوية بالتالي يتم رفض الفرضية وقبول الفرضية البديلة التي تؤكد وجود فروق معنوية لإجراءات الحصول على البطاقة الذهبية تعزى لمتغير العمر. وبالنسبة للمحاور (إجراءات الحصول على البطاقة الذهبية)، (مجالات استخدام البطاقة الذهبية)، (الصعوبات التي تواجه استخدام البطاقة الذهبية) 0.682، 0.749، 0.940 على التوالي وهي أكبر من مستوى المعنوية 0.05، وعليه يتم قبول الفرضية الصفرية ورفض الفرضية البديلة، وبذلك يتضح عدم وجود فروق معنوية تعزى لمتغير العمر حول آراء أفراد العينة لإجراءات الحصول على البطاقة الذهبية ومجالات استخدامها، والصعوبات التي تواجههم عند استخدمها.

وللتأكد من مصدر التباين تم الاعتماد اختبار للفروقات البعدية، والنتائج موضحة في الجدول الموالي:

**جدول 10. اختبار الفروقات البعدية**

| المحور | العمر | التكرار | الوسط |
|---|---|---|---|
| معرفة وكيفية استخدام البطاقة الذهبية | من 18 إلى 25 سنة | 16 | 109.28 |
| | من 26 إلى 37 سنة | 100 | 73.51 |
| | من 38 إلى 47 سنة | 31 | 64.52 |
| | من 48 إلى 57 سنة | 03 | 75.17 |

المصدر: من إعداد الباحثتين اعتمادا على مخرجات برنامج (SPSS V23)

✓ **بالنسبة لمتغير المستوى التعليمي:**

بلغ مستوى الدلالة لجميع المحاور على التوالي 0.395، 0.622، 0.530، 0.497 على التوالي وهي أكبر من مستوى المعنوية 0.05، وعليه يتم قبول الفرضية الصفرية ورفض الفرضية البديلة، وبذلك يتضح عدم وجود فروق معنوية تعزى لمتغير المستوى التعليمي حول آراء أفراد العينة بمعرفة إجراءات الحصول وكيفية استخدام البطاقة الذهبية ومجالات استخدامها، والصعوبات التي تواجههم عند استخدمها.

✓ **بالنسبة لمتغير سنوات الخدمة:**

بلغ مستوى الدلالة لمحور (إجراءات الحصول على البطاقة الذهبية) 0.012، وهي أقل من مستوى المعنوية بالتالي يتم رفض الفرضية وقبول الفرضية البديلة التي تؤكد وجود فروق معنوية لإجراءات الحصول على البطاقة الذهبية تعزى لمتغير سنوات الخدمة. وبالنسبة للمحاور (معرفة

وكيفية استخدام البطاقة الذهبية)، (مجالات استخدام البطاقة الذهبية)، (الصعوبات التي تواجه استخدام البطاقة الذهبية) 0.362، 0.636، 0.085 على التوالي وهي أكبر من مستوى المعنوية 0.05، وعليه يتم قبول الفرضية الصفرية ورفض الفرضية البديلة، وبذلك يتضح عدم وجود فروق معنوية تعزى لمتغير سنوات الخدمة حول آراء أفراد العينة معرفة وكيفية استخدام البطاقة الذهبية ومجالات استخدامها، والصعوبات التي تواجههم عند استخدمها.

ومعرفة مصدر التباين تم :

**جدول 11: للفروقات البعدية**

| المحور | سنوات الخدمة | التكرار | الوسط |
|---|---|---|---|
| معرفة وكيفية استخدام البطاقة الذهبية | أقل من 05 سنوات | 103 | 81.91 |
| | من 05 إلى أقل من 15 سنة | 43 | 59.38 |
| | من 15 سنة فأكثر | 04 | 83.75 |

المصدر: من إعداد الباحثتين اعتمادا على مخرجات برنامج (SPSS V23)

## 6.خاتمة:

يعد تطوير نظام الدفع وربطه بالتكنلوجيا الحديثة ضرورة حتمية في الوقت الحالي لمواكبة التطورات وتحسين جودة الحياة للمواطنين، وفي هذا الصدد تم اختيار البطاقة الذهبية نموذجا حيث تبين أن ميزات وخصائص البطاقة الذهبية التي أطلقها بريد الجزائر للاتصالات ساهمت إلى حد ما في تحسين نوعية الخدمات.

**وبناء على ما تقدم في الدراسة تم التوصل إلى النتائج التالية:**

-ساهم إطلاق البطاقة الذهبية من طرف بريد الجزائر في تحسين وتنوع الخدمات التي يقدمها وذلك في يندرج ضمن الجهود والمساعي إلى التطور وازدهار المجتمع والاقتصاد.

-ساعد استعمال البطاقة الذهبية في تخفيف الضغط على المتعاملين أو المواطنين من جهة، وعلى الموظفين من جهة أخرى خاصة فيما يتعلق عملية سحب الأموال.

-رغم امتلاك البطاقة الذهبية وبروز الوعي تدريجيا بأهميتها من قبل المواطنين إلا أن معرفة استخدامها محدودة.

-عدم معرفة أنواع الخدمات التي توفرها البطاقة الذهبية ويمكن الاستفادة منها لتسهيل الحياة اليومية.

-غياب الثقافة الإلكترونية وذلك راجع للثقافة التقليدية السائدة المتجذرة بكل ما هو تقليدي والبعيدة عن التطور.

-نقص الوعي بمعرفة ثقافة الدفع الإلكتروني والتعامل معه بعدم ثقة، وما يرافقه من شك وريب لدى المواطن الجزائري الذي يفضل التعامل التقليدي للدفع على الإلكتروني.

-محدودية استخدام البطاقة الذهبية في عملية الشراء أو دفع الفواتير أو تعبئة الهاتف النقال واقتصارها على عملية السحب فقط.

-وجود صعوبات تؤرق المواطن أثناء استخدام البطاقة الذهبية أهمها عدم توفر السيولة خاصة في الظروف الحالية، ناهيك عن طوابير الانتظار تكرار لمشهد عملية السحب من الشباك.

-يعاني المواطنين في بعض المناطق من عدم توفر الموزعات أو الصرافات الآلية ناهيك عن تذبذب في تغطية الشبكة والكهرباء، إضافة إلى عدم توفر الأمان.

-عدم إطلاع المواطنين على شروط العقد المتعلق بالبطاقة الذهبية والذي يوضح كل ما يتعلق بها رغم توفره على الموقع الرسمي لبريد الجزائر.

-تأييد مبادرة الشراء من المحلات التجارية باستعمال البطاقة الذهبية التي أطلقتها مديرية التجارة بالتعاون مع غرفة الصناعة والتجارة لولاية عنابة وذلك من خلال تزويد المحلات بـ TPE.

**وفي ظل ما تم التوصل إليه يمكن تقديم المقترحات التالية:**

-توعية المواطنين بأهمية وفوائد البطاقة الذهبية وتعزيز استعمالها لنشر ثقافة التعاملات الإلكترونية لازدهار المجتمع وتطوره.

-نشر إعلانات وفيديوهات توضيحية عبر مختلف وسائل الاعلام والاتصال (التلفاز، الراديو، مواقع التواصل الاجتماعي...إلخ) حول الدفع الالكتروني باستعمال البطاقة الذهبية ومجالات استخدامها.

-تطوير خدمات البطاقة الذهبية خاصة فيما يخص عملية الشراء والتسوق عبر الأنترنت من مختلف المواقع الإلكترونية.

-توفير الموزعات والصرافات الآلية وضمان توفر السيولة عبر مختلف المناطق لتفادي عبء التنقل للمواطنين.

-تشجيع وتعزيز مبادرة الشراء من مختلف المحلات التجارية باستعمال البطاقة الذهبية.

## 7.المراجع والاحالات

### اللغة العربية

الشروط العامة لبطاقة الدفع الالكتروني "الذهبية". (12, 2016). تم الاسترداد من .https://edcarte.poste.dz/ar/terms.html

مقدم عبد الجليل. (2018). واقع ورهانات تطبيق أنظمة الدفع الالكتروني واثرها على أداء البنوك التجارية الجزائرية- دراسةحالة بنك لفلاحة والتنفية الريفية-بشار. *global journal of economics and business-vol5,n2*.

### اللغة الأجنبية

Alison Green .(2018 ,10 25) .*Advantages & Disadvantages Of E-Payment* تم الاسترداد من . Https://Bizfluent.Com/Info-8188352-Advantages-Disadvantages-Epayment.Html.

C.M. and Swatman P.M.C Parker .(2002) .*Electronic payment systems, School of Information Systems Deakin University, Melbourne* تم الاسترداد من ., https://www.researchgate.net/publication/277867162_Electronic_payment_systems.

Dina Aziz .(2019) .The Role Of Electronic Payment Methods In Facilitating Money Transactions In Erbil ,City,Cihan . *Journal Of Humanities And Social Sciences3(1):7*.

Igbunu Richard Okifo Joseph .(2015) .Electronic Payment System In Nigeria: Its Economic Benefits And Challenges .*Journal Of Education And Practice,Vol.6, No.16*.

Jean-Yvesforel .(2015) .Les Moyens De Paiement,Quelle Innovation . ? *Revue D'économie Financière /4 (N.(120 °*

Nazimah Hussin,Ibtihal A. Abed, Mostafa A. Ali .(2019 ,11) .*Electronic Payment Systems: Architecture, Elements, Challenges And Security Concepts, Journal Of Computational And Theoretical Nanoscience* تم الاسترداد من . Https://Www.Researchgate.Net/Publication/338213246.

Zlatko Bezhovski .(2016) .The Future Of The Mobile Payment As Electronic Payment System . *European Journal Of Business And Management Vol.8, No.8*.