



تقييم التحول نحو استغلال خدمات الدفع الإلكتروني لدى المستهلك بالجزائر *Evaluating of the shift towards the exploitation of electronic payment services for consumers in Algeria*

معمرى عبد الوهاب*

مخبر الدراسات الاقتصادية والتنمية المحلية بالجنوب الغربي،

جامعة طاهري محمد بشار،

mammeri.abdelouahab@univ-bechar.dz

تاريخ النشر: 2022/04/22

تاريخ القبول: 2022/02/27

تاريخ الإرسال: 2022/01/02

ملخص:

كل منا كمستهلكين (موظفين أو شركات) أو وسطاء مصرفيين، نستخدم المدفوعات ذات الاثر البالغ على مختلف قطاعات الاقتصاد، فالمهم الحصول على تلك المدفوعات بشكل صحيح، وفي الوقت المناسب، لضمان مستقبل أفضل، جاءت هذه الدراسة، لتقييم التحول نحو استغلال خدمات الدفع الإلكتروني لدى المستهلك بالجزائر، مستعملين المنهج الوصفي والتحليلي، وعبر دراسة ميدانية في نهاية ديسمبر 2021، شملت عينة عشوائية مكونة من 100 فرد، توصلنا إلى نتائج أهمها: كل العينة لديها حساب بريدي أو بنكي بنسبة 100 %، و 90 % منهم لديهم بطاقة ائتمانية يستعملها 50 % منهم لسحب الأموال فقط، كما وجدنا أن المستهلك ذو المستوى الجامعي وكذا الدراسات العليا يفضل الدفع الإلكتروني عن الدفع نقداً، ويتضح أن الدفع الإلكتروني في الجزائر بلغ 727034 معاملة إلكترونية في نوفمبر 2021، مقابل 7366 معاملة إلكترونية، نهاية سنة 2016، ما يؤكد صحة الفرضية: إن التحول نحو الدفع الإلكتروني لدى المستهلك بالجزائر يجري بوتيرة مستمرة ومتسارعة.

الكلمات المفتاحية: تحول، دفع إلكتروني، مستهلك جزائري، بطاقة بنكية، بطاقة ذهبية.

Abstract :

Each of us, as consumers (employees or companies) or bank intermediaries, uses payments that have a significant impact on various sectors of the economy. It is important to obtain those payments correctly and at the right time, to ensure a better future. This study came to assess the shift towards the exploitation of electronic payment services in The consumer in Algeria, and through the descriptive and analytical approach, we got acquainted with the reality of electronic payment for the Algerian consumer, and the size of the capabilities and infrastructure dedicated to the success of this, and through a field study at the end of December 2021, which included a random sample of 100 individuals, we reached the most important results: 100% postal or bank account, and 90% of them have a credit card that 50% of them use to withdraw money only. In November 2021, compared to 7366 electronic transactions, at the end of 2016, which confirms the validity of the hypothesis: the shift towards electronic payment for consumers in Algeria is taking place at a continuous and accelerating pace.

Key Words: Transformation, Electronic payment, Algerian consumer, Bank card, Golden card.

JEL Classification: L81, O33.

* مرسل المقال: معمرى عبد الوهاب (mammeri.abdelouahab@univ-bechar.dz)



المقدمة:

لا يزال النقد المملك في العديد من دول العالم، ولكن وباء الفيروس التاجي COVID 19 عمل كمسرع لاعتماد المدفوعات الرقمية. شهد عام 2020 طفرة في المدفوعات الرقمية والمعاملات غير التلامسية. وبدعم من المنظمين والبنوك، الذين يعملون على غرس الثقة وتقليل مخاطر المدفوعات غير النقدية، وكان لسنة 2021 زيادة واضحة في الابتكار على مستوى صناعة المدفوعات الرقمية.

لعل جائحة كوفيد 19 كان لها دور كبير في تسريع التحول نحو استغلال التكنولوجيا (Aurazo & Vega, 2021) في ابتكار وسائل دفع إلكترونية لعدة التقليل من الاحتكاك والتلامس للإفراد والنقود بل وحتى ضمن حيز مكاني متقارب قد يجعل نسبة العدوى كبيرة وهو فتح الباب واسعاً لاعتماد مثل هذه المعاملات في عديد الدول، والجزائر ليست في حل من هذه الموجة، فهذه الدراسة جاءت لمعالجة الاشكالية التالية: ما حجم التحول لدى المستهلك بالجزائر نحو استغلال خدمات الدفع الإلكتروني؟

الفرضيات :

- تعمل المؤسسات المالية والمصرفية على اعتماد الدفع الإلكتروني كخيار أساسي؛
- إن التحول نحو الدفع الإلكتروني لدى المستهلك بالجزائر يجري بوتيرة مستمرة ومتسارعة؛
- المستهلك الجزائري المثقف والواعي وساكني المدن أكثر تفضيلاً للدفع الإلكتروني؛

أهداف الدراسة :

- تقديم إضافة علمية حول مدى قبول واستخدامات التكنولوجيا في العلاقة مع المستهلك بالجزائر؛
- تحديد ماهية وسائل الدفع الحديثة؛
- عرض واقع التحول نحو الدفع الإلكتروني في الجزائر؛
- استطلاع رأي فئات المستهلكين حول وسائل الدفع الإلكتروني؛

I. الجوانب النظرية للدفع الإلكتروني:

1 النظرية الموحدة لقبول واستخدام التكنولوجيا (UTAUT)

هي عبارة عن نموذج قبول للتكنولوجيا صاغه فينكاتيش وآخرون في "قبول المستخدم لتكنولوجيا المعلومات: نحو رؤية موحدة". يهدف UTAUT إلى شرح نوايا المستخدم لاستخدام نظام معلومات وسلوك الاستخدام اللاحق. تنص النظرية على أن هناك أربعة تركيبات رئيسية: (1) توقع الأداء ، (2) توقع الجهد ، (3) التأثير الاجتماعي ، و (4) تسهيل الظروف.

الثلاثة الأولى هي محددات مباشرة لنية الاستخدام وسلوكه ، والرابع محدد مباشر لسلوك المستخدم. يُفترض الجنس والعمر والخبرة وطوعية الاستخدام لتخفيف تأثير التركيبات الرئيسية الأربعة على نية الاستخدام والسلوك. تم تطوير النظرية من خلال مراجعة وتوحيد بنيات ثمانية نماذج استخدمها بحث سابق لشرح سلوك استخدام أنظمة المعلومات



(نظرية الإجراء المنطقي ، نموذج قبول التكنولوجيا ، نموذج تحفيزي ، نظرية السلوك المخطط ، نظرية مشتركة للسلوك المخطط / نموذج قبول التكنولوجيا ، نموذج استخدام الكمبيوتر الشخصي ، نشر الابتكارات نظرية ، و النظرية المعرفية الاجتماعية). التحقق اللاحق من قبل (Venkatesh, 2003) من UTAUT في دراسة طويلة وجد أنه يمثل 70 ٪ من التباين في النية السلوكية للاستخدام (BI) وحوالي 50 ٪ في الاستخدام الفعلي.

2 ماهية الدفع الإلكتروني:

يعرف الدفع الإلكتروني على أنه تحويل القيمة من حساب دفع مثل حساب مصرفي إلى حساب آخر ، يتم إجراء الدفع الرقمي باستخدام برنامج معالجة الدفع ، وجهاز رقمي مثل الهاتف المحمول ، أو نقاط البيع (POS) أو الكمبيوتر ، أو اتصالات القنوات الرقمية مثل البيانات اللاسلكية المتنقلة أو SWIFT جمعية الاتصالات المالية العالمية بين البنوك. وتشمل طرق الدفع الرقمية التحويلات المصرفية والتحويلات البنكية والمدفوعات عبر الحدود والمدفوعات عبر الهاتف المحمول مثل المحافظ الرقمية مثل Apple Pay والمدفوعات غير التلامسية باستخدام بطاقات الدفع مثل بطاقات الائتمان والخصم والبطاقات المدفوعة مسبقاً. من الصعب إنشاء تعريف عالمي للمدفوعات الرقمية لأن المدفوعات الرقمية يمكن أن تكون رقمية جزئياً أو رقمية في الأساس أو رقمية بالكامل. على سبيل المثال ، مع الدفع الرقمي جزئياً، يستخدم كل من الدافع والمدفوع لأمره النقد عبر وكلاء طرف ثالث ، مع قيام مقدمي الخدمات بإجراء تحويلات بنكية رقمية في النهاية الخلفية. قد يكون الدفع الرقمي بشكل أساسي هو الدفع الذي يبدأ فيه الدافع دفعة رقمية إلى وكيل يستلمها رقمياً ، لكن المدفوع لأمره يتلقى الدفع نقداً من ذلك الوكيل.

3 أشكال الدفع الإلكتروني:

في إطار التلبية المتجددة دوما لرغبة المستهلكين لتجنب الطوابير كيفما كان نوعها وطولها، ولإجراء العمليات المالية بأسرع وقت ممكن، طورت المؤسسات طرق الدفع الإلكتروني. ومن أهمها خلال سنة 2022 ما يلي:

1.3 أحدث طرق الدفع الإلكتروني:

أ. **بطاقات الائتمان غير التلامسية:** تعمل أغلب البطاقات الحالية بوجود شريحة EMV ولكن مع البطاقات غير التلامسية يكفي التلويح بالهاتف المحمول عبر القارئ، لتجري عملية الشراء بشكل أكثر أماناً. من الشركات التي تمتلك هذا النظام Samsung و Apple و Google، كل ما على العميل فعله هو تثبيت التطبيق وإضافة تفاصيل البطاقة، ثم توجيه الهاتف عبر القارئ. ولكن من المآخذ عليها هو الحاجة لتجهيز تجار التجزئة بالمعدات اللازمة للسماح للبطاقات غير التلامسية بالعمل.

ب. **المدفوعات بالأجهزة المحمولة:** مع الانتشار الهائل للهواتف المحمولة انتشرت معها تطبيقات الدفع الإلكتروني. فعلى غرار البطاقات غير التلامسية ينقر المستخدم على هاتفه للدفع الإلكتروني، وكلاهما يأمن من خلال التشفير المتقدم. فقد يلجأ البعض لاستخدام بصمة الإصبع أو كلمات مرور.



ومن أهم أشكال مدفوعات الأجهزة المحمولة ما يلي: المحافظ الإلكترونية مثل Apple Pay أو Google Pay. المدفوعات برمز الاستجابة السريعة (QR) وهو ما اعتمدته بعض المتاجر مثل Dunkin - Starbucks - Target - Walmart - Dollar General - Donuts تحويل الأموال باستخدام بعض التطبيقات مثل Venmo أو Zella.

التقنية التي يمكن لباسها مع تطور التقنيات الإلكترونية القابلة للارتداء مثل (Apple Watch) و (AmazFit) و (Kerv Ring) تطورت معها طرق الدفع لتلائم التقدم الإلكتروني، فأصبحت طرق الدفع هذه شائعة في المناسبات الضخمة مثل المهرجانات الموسيقية والمتنزهات الترفيهية.

ت. الدفع بمكبرات الصوت الذكية: تطورت السماعات الذكية منذ دخولها السوق العالمي من العمل على الأجهزة المحمولة فقط، لتواكب الاتجاه السائد، حيث أصبحت تُستخدم اليوم لشراء منتجات من البقالة أو لإرسال الأموال أو إجراء المدفوعات مباشرةً.

ولكن مازالت هناك نسبة كبيرة ممن لديهم مخاوف أمنية لإجراءات المدفوعات عبر السماعات الصوتية. على الرغم من ذلك بوجود بعض العمالة مثل Amazon و Google و Apple فإنها تمتلك مستقبلاً واعداً.

ث. الدفع البيومتري: هو برنامج تجريبي طورته Visa للتعرف على حامل البطاقة عن طريق بصمات الأصابع بدلاً من رقم التعريف الشخصي أو التوقيع. حيث تُخزن البصمة على البطاقة، وعند الحاجة لها يوضع الإصبع على مستشعر البطاقة الذي يمسحها ضوئياً ويطابقها مع البصمة المخزنة.

2.3 طرق الدفع الإلكتروني العالمية الشائعة: يمكن تصنيف طرق الدفع الإلكتروني في مجالين هما: أنظمة الدفع الائتماني وأنظمة الدفع النقدي.

أ. نظام الدفع الإلكتروني الائتماني

1. بطاقة الائتمان: هي بطاقة خاصة يصدرها البنك لعميله تمكنه من الحصول على السلع والخدمات من محلات معينة عند تقديمه لهذه البطاقة ويقوم البائع بتقديم الفاتورة الموقعة من العميل إلى البنك مصدر البطاقة فيسدد قيمتها له ويقدم البنك للعميل كشفا شهريا بإجمالي القيمة لتسديدها أو لخصمها من حسابه الجاري، ويمكن استخدام هذه البطاقات في نقاط البيع بالطرق التقليدية كما يمكن استخدامها للسداد النقدي عبر الإنترنت، ومن أشهر بطاقات الائتمان الفيزا والماستر كارد العالميتين (أسامة عبدالسلام، 2019).

2. البطاقة الذكية: تشابه كل من بطاقتي الائتمان والخصم من الناحية الشكلية. تُستخدم لحفظ البيانات الشخصية على شريحة معالج صغير مدمجة، ولتخزين الأموال. يمكن الوصول إليها فقط من خلال رقم التعريف الشخصي للعميل. من الأمثلة عنها بطاقة موندريكس وفيزا كاش.

3. الحافظة الإلكترونية: بعد ظهور البطاقات البنكية ظهرت (النقود الإلكترونية) أو (النقود الرقمية، والتي هي عبارة عن نقود غير ملموسة تأخذ صورة وحدات إلكترونية تخزن في مكان آمن على الهارد ديسك لجهاز الكمبيوتر



الخاص بالعميل يعرف باسم المحفظة الالكترونية (هاني وجيه، 2016)، ويمكن للعميل استخدام هذه المحفظة في القيام بعمليات البيع أو الشراء أو التحويل، وهي من النظم التي تخزن البيانات المالية للعميل مثل معلومات بطاقة الائتمان والخصم، مما يسهل المعاملات المالية عبر الانترنت، كما يعرفها (León, 2021) على أنها محافظ رقمية تعتمد على جهاز محمول (على سبيل المثال، الهاتف الذكي، الكمبيوتر اللوحي)، والتي تمكن المستخدمين من إجراء مدفوعات عبر الهاتف المحمول في شكل تحويلات بين حسابات المعاملات، والمشتريات عبر الانترنت وخارجها

ب. نظام الدفع الإلكتروني النقدي

ب1. بطاقة الخصم: تماثل بطاقة الائتمان من حيث الشكل وطريقة العمل، إلا أن الاختلاف الرئيسي في أن الدفع يكون بالخصم من الحساب المصرفي للبطاقة، أي لا بد من توفر رصيد كاف في الحساب المصرفي، مما يساعد العميل على مراقبة النفقات.

ب2. الشيك الإلكتروني: وهو المكافئ للشيكات الورقية التقليدية وهو رسالة إلكترونية موثقة ومؤمنة يرسلها مصدر الشيك إلى المستخدم (حامل الشيك) - وقد يكون بائعاً أو أي مستفيد آخر يعمل عبر الإنترنت ويحتفظ بحساب مصرفي - ليعتمده ويقدمه للبنك الذي يعمل عبر الإنترنت ليقوم البنك بتحويل قيمة الشيك إلى حساب حامل الشيك وبعد ذلك يقوم بإلغاء الشيك وإعادته إلكترونياً إلى متسلم الشيك (حامله) ليكون دليلاً على أنه قد تم صرف الشيك فعلاً ويمكن لمتسلم الشيك أن يتأكد إلكترونياً من أنه قد تم بالفعل تحويل المبلغ لحسابه (معللاً، 2021).

ب3. النقد الإلكتروني: يعتبر النقد الإلكتروني وسيلة من وسائل الدفع الإلكتروني تتم بالتوافق بين العميل والبنك بحيث يفوض العميل البنك ويعهد إليه بتولي كافة التحويلات الخاصة بالعميل من حساباته، وبذلك يقوم البنك بسداد التزامات العميل، ويتم تداولها من خلال شبكة الانترنت (الهاتف النقّال المصرفي، وأمر الدفع المصرفية، خدمات المقاصة الإلكترونية، الانترنت المصرفي) (راكرز و غسان، 2018). أو يمكن تسميته العملة الرقمية إحدى أشكال المعاملات المالية التي يمكن من خلالها تحويل الأموال من حساب إلى حساب إلكتروني، وتُحفظ في محفظة رقمية ولكنها تستوجب من كل من العميل والتاجر التسجيل لدى المؤسسة المالية المصدرة للنقد الإلكتروني.

إذاً فالمستقبل للمدفوعات الإلكترونية، فسوف نشهد في السنوات القادمة حركة انتقال نوعيةً للدفع الإلكتروني كبديل عن المادي، ومعه سنربح ظهور واختفاء اتجاهات جديدة، وبدورها ستدفع لتشكيل طرق دفع جديدة. فلقد شهدنا أفضل طرق الدفع الإلكتروني 2022 العالمية، ونحن على وشك رؤية المزيد في المستقبل القريب، الوقت وحده سيخبرنا.



3.3 مقارنة بين وسائل الدفع الإلكتروني :

نحاول من خلال الجدول رقم 01 القيام بمقارنة أربع أشكال للدفع الإلكتروني حسب مجموعة (08 خصائص) وهو كالتالي:

الجدول رقم 01: " مقارنة نظم الدفع الإلكترونية "

الخصائص	البطاقات الذكية	الشبكات الإلكترونية	النقد الإلكتروني	الدفع عبر الإنترنت ببطاقة الائتمان
وقت الدفع الفعلي	مسبقة الدفع	الدفع في وقت لاحق	مسبقة الدفع	الدفع في وقت لاحق
المعاملات عبر الإنترنت أو اتصال بها	يسمح دون اتصال	يسمح دون اتصال	عبر الإنترنت	عبر الإنترنت
الطرف الذي يتم الدفع إليه	متجر	متجر	متجر	بنك التوزيع
مخاطر معاملات المستهلك	المستهلك معرض لخطر سرقة البطاقة الذكية أو فقدانها أو إساءة استخدامها	يتحمل المستهلك معظم المخاطر ، ولكن يمكن للمستهلك إيقاف مدفوعات الشبكات في أي وقت	المستهلك معرض لخطر سرقة النقد الإلكتروني أو فقدانها أو إساءة استخدامه	يتحمل معظم المخاطر من قبل البنك الموزع ، والمستهلكين فقط لتحمل جزء من المخاطر
عدم ذكر اسمه	مجهول تماما	لا إخفاء للهوية	مجهول تماما	مجهول جزئيا أو كليا
دفعات صغيرة	تكاليف منخفضة مناسبة للمدفوعات الصغيرة	مناسبة للمدفوعات الصغيرة	تكاليف منخفضة ومناسبة للمدفوعات الصغيرة	تكاليف مرتفعة غير مناسبة للمدفوعات الصغيرة
العالم الحقيقي / الافتراضي	العالمين الحقيقي والافتراضي	العالمين الحقيقي والافتراضي	العالم الافتراضي	جزئيا في العالم الحقيقي
الحد الأقصى لمبالغ التحويل	اعتمادا على مقدار المال الذي يتم توفيره	لا يوجد حد	اعتمادا على المبلغ المدفوع مسبقا	تعتمد على حد بطاقة الائتمان

المصدر : (Hsiao, Kuo-Hua, & Pei-Jen, 2002)



II. تقييم التحول نحو استغلال خدمات الدفع الإلكتروني بالجزائر

1. واقع خدمات الدفع الإلكتروني في الجزائر:

تضع الحكومة الجزائرية الرقمنة كخيار استراتيجي ضمن مسار تنويع الإقتصاد (وكالة الأنباء الجزائرية، 2021)، ولعل أبرز القطاعات نجد القطاع المالي والتبادل ضمن السوق الجزائري، فالآن يوجد ما يقارب 130 تاجر في الويب منخرط في نظام الدفع الإلكتروني البيبنكي، منذ انطلاق الدفع على الانترنت نتج حوالي 12168503 معاملة. المعاملات الإلكترونية في الجزائر تواصل مطلع سنة 2021 ارتفاعها بفضل القفزة التي أحرزتها عمليات الدفع عبر الإنترنت (+247,80 % خلال سنة) وعمليات الدفع بواسطة أجهزة الدفع الإلكتروني (+384,34 %)، بزيادة معتبرة في عدد البطاقات البنكية بأكثر من 10,7 مليون بطاقة (المؤسسة العمومية للتلفزيون الجزائري، 2021). ونستعرض تواليًا الأرقام الأساسية لقطاع الدفع الإلكتروني في الجزائر (إلى غاية 31 مارس 2021):

1.1 البطاقات البنكية: يبلغ إجمالي البطاقات البنكية المتداولة 10.712.133 بطاقة، (+7,49 % مقارنة

بنهاية الفصل الأول من 2020)

وينقسم هذا العدد كما يلي (وكالة الأنباء الجزائرية، 2021):

- عدد البطاقات البنكية يبلغ 1.681.995 بطاقة.
- عدد بطاقات الأعمال يبلغ 25.990 بطاقة.
- عدد بطاقات الاحتياط وفيزا وماستركارد يبلغ 1.640.929 بطاقة.
- عدد بطاقات الذهبية يبلغ 7.363.219 بطاقة.
- نسبة 70 % من البطاقات المتداولة مشغلة.

2.1 الدفع عبر الإنترنت

- عدد المواقع التجارية التي انضمت إلى منصة الدفع عبر الإنترنت يبلغ 83 (+84,44 % مقارنة بالفصل الأول من 2020) (الإذاعة الجزائرية، 2021).

- عدد المعاملات الصحيحة بواسطة البطاقات البنكية عبر الإنترنت يبلغ 1.782.213 (+340,65 %).

- مبلغ المعاملات بواسطة الإنترنت يقدر بـ 2.204.836.081,42 دج (+247,80 %).

- متوسط المعاملات عبر المواقع التجارية يبلغ 239 عملية/يومياً.

- مبلغ المعاملات عبر المواقع التجارية يقدر بـ 295.158,78 دج/يومياً.

3.1 سحب عبر الموزعات الآلية: تضم الحظيرة الوطنية للشبابيك/الموزعات الآلية 3.030 آلة (+0,17 % مقارنة

بالفصل	الأول	من	(2020
- عدد عمليات "السحب" بواسطة البطاقات البنكية عبر الموزعات الآلية تبلغ 17.225.208 معاملة			
صحيحة	(+4,01 %)		



—مبلغ عمليات السحب بواسطة البطاقات البنكية عبر الموزعات الآلية يقدر بـ 349.692.202.000 دج
(+21,01%)

4.1 الدفع عبر أجهزة الدفع الإلكتروني

—عدد أجهزة الدفع الإلكتروني يبلغ 38.144 جهازا (+29,44 مقارنة بالفصل الأول من سنة 2020)
—عدد المبادلات الصحيحة عبر أجهزة الدفع الإلكتروني يبلغ 483.801 عملية (+384,34%)
—مبلغ عمليات الدفع بواسطة أجهزة الدفع الإلكتروني يقدر بـ 3.165.851.571,04 دج (+367,84)

5.1 عمليات الدفع مقابل عمليات السحب: مبلغ عمليات الدفع بواسطة البطاقات البنكية (عبر أجهزة الدفع الإلكتروني وعبر الإنترنت) يقدر بـ 5.370.687.652,46 دج.

—متوسط المبلغ الإجمالي لعمليات الدفع الإلكتروني مقارنة بمبلغ عمليات السحب عبر الموزعات الآلية 1,54%.

2. حجم عمليات الدفع الإلكتروني في الجزائر:

الجدول رقم 02: "حجم واشكال الدفع الإلكتروني على الأنترنت بالجزائر"

السنة	هاتف / اتصالات (ألف عملية)	نقل (ألف عملية)	تأمين (ألف عملية)	كهرباء/ماء (ألف عملية)	خدمة إدارية (ألف عملية)	خدمات (ألف عملية)	بيع البضائع (ألف عملية)	تسعيرة الخدمة (ألف دج)	العدد الإجمالي للمعاملات (ألف عملية)	المبلغ الإجمالي (مليون دج)
2016	7	0,4	0,1	0,4	0	0	0	2	7	15,0
2017	87	5,7	2,5	12,4	0	0	0	2	108	268,0
2018	138	0,9	6,4	29,7	1	0	0	2	177	332,6
2019	142	6,3	8,3	38,8	2	5	0	2	202	503,9
2020	4 210	11,4	4,8	85,7	68	213	0,24	1	4 594	5423,7
2021/01	576	3,0	0,7	6,3	28	24	0,03	1	639	761,7
2021/02	473	2,5	0,1	8,8	0	32	0,07	1	516	621,4
2021/03	570	3,4	0,1	10,5	0	42	0,47	1	627	821,7
2021/04	523	2,9	0,7	8,1	0	30	0,80	1	566	693,9
2021/05	593	4,7	0,1	8,8	0	36	1,76	1	645	786,7
2021/06	528	4,6	0,2	10,2	1	37	1,42	1	582	710,2
2021/07	637	5,0	1,1	6,6	3	23	1,48	1	677	866,5
2021/08	607	6,4	0,4	9,7	1	37	1,79	1	664	887,7
2021/09	614	8,2	0,8	14,3	101	53	1,33	1	792	1143,5
2021/10	576	11,1	1,9	11,5	1	42	1,40	19	645	1313,0
2021/11	650	10,0	1,2	12,6	2	50	1,35	16	727	1279,2

المصدر: (تجمع النقد الآلي، 2021)



من خلال الجدول نلاحظ تزايد مستمر لحجم المعاملات الإلكترونية، وخاصة التغير كان من سنة 2018 الى سنة 2019 كان ما يفوق 100 %، ولكنه تغير بشكل كبير جداً في سنة 2020 لينتقل من نصف مليار معاملة إلكترونية إلى 5 ملايين ونصف معاملة إلكترونية في مطلع سنة 2021، وهو ما يعزز التوجه نحو الإقتران باستخدام وسائل الدفع الإلكتروني، وقد استحوذ قطاع الهاتف والاتصالات على أكبر عدد من المعاملات الإلكترونية، ثم اقتنع قطاع الكهرباء والماء الذي جاء في المرتبة الثانية، كما حافظت باقي القطاعات الإدارية والخدماتية والنقل وغيرها بالتزايد بشكل منتظم قبل سن 2021 ولكن بعد وخلال فترة كوفيد19 زادت تغير حجم المعاملات الإلكترونية بالنسبة لكل القطاعات.

III. دراسة ميدانية لتقييم التحول نحو الدفع الإلكتروني لدى المستهلك بالجزائر:

لغرض استطلاع ومعرفة مدى اقتناع وقبول فئة من المستهلكين الجزائريين لاستخدام الدفع الإلكتروني، تقربنا عن طريق توزيع استبيان إلكتروني على عينة عشوائية، مكونة من 100 مفردة، وتم استعادتها بالكامل.

1. تحليل نتائج الاستبيان:

في مقدمة تحليل اجابات المبحوثين تأكنا من صدق الإستبيان ومكوناته ونجاعته من خلال اختبار معامل الثبات ألفا كرونباخ، وكانت نتائج كما في الجدول التالي:

الجدول رقم 03: اختبار ثبات الإستبيان

Statistiques de fiabilité	
Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,796	22

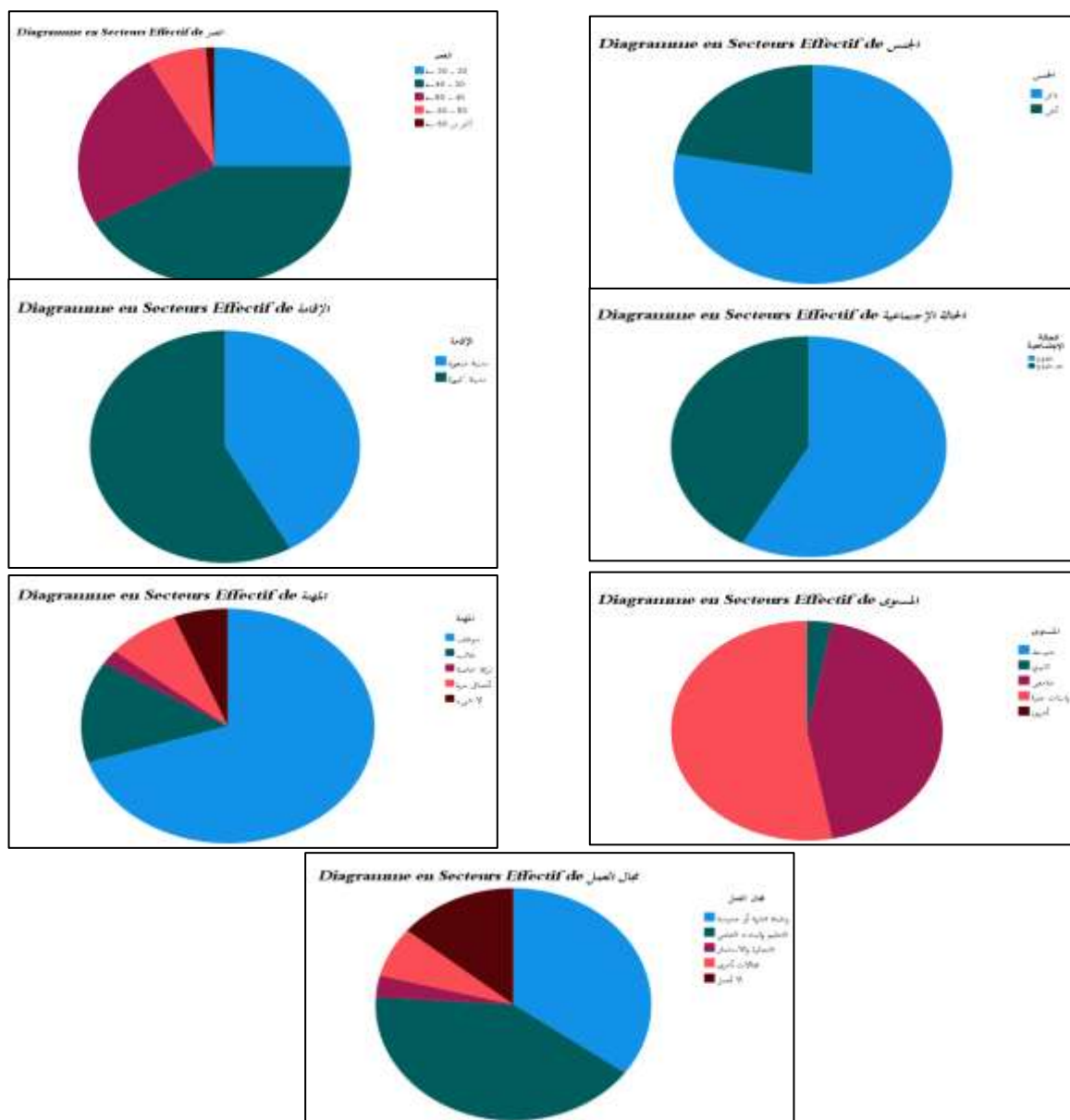
المصدر: من إعداد الباحث اعتماداً على برنامج SPSS (V28)

بعد اختبار الثبات اتضح كما هو موضح في الجدول مساويا تقريبا ل: 0,8 وهي قيمة مقبولة لأنها أكبر من 0,7

2. تحليل نتائج البيانات الشخصية لمفردات العينة:

أ. عرض النتائج:

الشكل رقم 01 : الخصائص الديمغرافية لمفردات العينة
(الجنس، العمر، الحالة الاجتماعية، الإقامة، المستوى، المهنة، مجال العمل)



المصدر: من إعداد الباحث اعتمادًا على برنامج SPSS (V28)



ب. مناقشة توزيع الخصائص الديمغرافية لمفردات العينة:

- من الجدول يتضح أن الذكور كانوا أغلبية بنسبة 78 % في مقابل 22 % بالنسبة للإناث؛
- هيمنت في العينة المبحوث فئة تتراوح أعمارهم بين 20 سنة و 40 سنة بنسبة تفوق 67 % متقدمة بذلك على فئة الأفراد التي تفوق أعمارهم 40 سنة التي حصلت على نسبة 31 فقط؛
- غالبية مفردات العينة من المتزوجين بنسبة 58 % في مقابل 42 % غير متزوجين؛
- أغلب المبحوثين في العينة يقطنون في مدن كبيرة بنسبة 58% مقابل 42% يقطنون بمدن صغيرة؛
- كان غالبية المحبين على استمارة البحث ذوي دراسات عليا بنسبة 53%، وذوي الشهادات الجامعية ترتبوا في المرتبة الثانية بنسبة 44% مقابل 3% فقط من ذوي المستوى الثانوي؛
- غالبية العينة كانوا موظفين في القطاع العام بنسبة 70%، وتلتها فئة الطلبة بنسبة 14% ثم فئة الخواص (أعمال حرة، شركة خاصة) بنسبة 1%، كان من لا يوجد لديهم أي مهنة بنسبة 6% فقط؛
- هيمن في مجال العمل التعليم والبحث العلمي على غالبية أفراد العينة بنسبة 41% في حين كان للوظائف العمومية أو الإدارية نسبة 35%، وكان للعاطلين عن العمل نسبة 14% مقابل 3% للتجار والمستثمرين، وكانت هناك نسبة 7% لمجالات أخرى غير المذكورة سابقاً؛

3. تحليل ومناقشة استطلاع الرأي لمفردات العينة حول متعلقات الدراسة:

أ. عرض نتائج استجواب المبحوثين في أسئلة الدراسة:

الجدول رقم 05 : عرض نتائج استجواب المبحوثين في أسئلة الدراسة

المتغير	عينة الدراسة	التكرار	النسبة	الترتيب
هل لديك حساب بريدي او بنكي	نعم	100	100%	1
	لا	0	0%	
هل لديك بطاقة ائتمانية	نعم	89	89%	1
	لا	11	11%	2
إستعمال البطاقة غالبا في	سحب الاموال	48	48%	1
	تحويل الأموال	1	1%	5
	تسديد الفواتير والرسوم وغيرها	4	4%	4
	كل ما سبق	38	38%	2
	لا شيء مما سبق	9	9%	3
لو خيرت بين الدفع كاش او 2 أيهما تفضل؟	الدفع نقدا " كاش "	9	9%	3
	الدفع الالكتروني	51	51%	1
	الخيارين مع بعض	40	40%	2

المصدر: من إعداد الباحث اعتمادًا على برنامج SPSS (V28)



من خلال الجدول اتضح أن كل المبحوثين لديه حساب بنكي أو بريدي بنسبة 100%، لكن ما نسبته 89% لديه بطاقة إئتمانية مقابل 11% لا يملك أي بطاقة إئتمانية لا من البريد ولا من البنوك، ويستعمل البطاقة غالبية المستجوبين في سحب الأموال فقط بنسبة 48%، في حين يستعمل ما نسبته 38% في (سحب الأموال وتحويل الأموال وتسديد الفواتير والرسوم وغيرها) ويستعمل 4% منهم لتسديد الفواتير والرسوم وغيرها، و 1% فقط لتحويل الأموال وما نسبته 9% لا يستعملها أساساً.

ب. تحليل نتائج الدراسة من خلال ربطها بالبيانات الشخصية: هنا سيتم ربط نتائج الاستجواب مع نتائج البيانات الشخصية لهدف معرفة توجه كل خاصية من البيانات الشخصية اتجاه الأسئلة الواردة في الإستبانة نفسها لمعرفة مدى استعداد أشكال المستهلكين للدفع الإلكتروني وهي كالآتي:

ب1. تحليل سؤال " استعمال البطاقة الإئتمانية " بالنسبة لمستويات المبحوثين

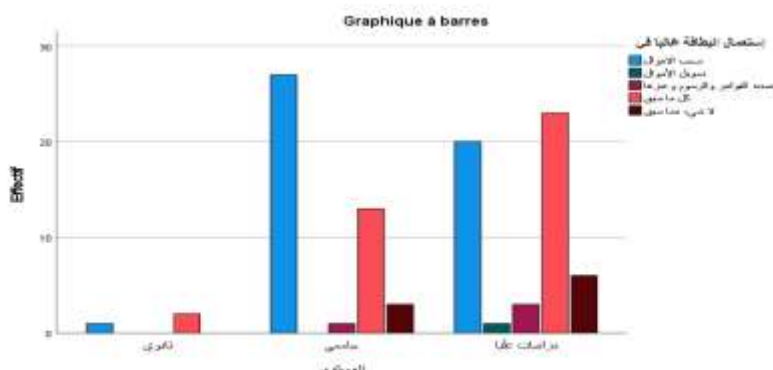
الجدول رقم 06: استعمال البطاقة بالنسبة للمستوى:

المستوى إستعمال البطاقة غالبا في Tableau croisé							
Effectif							
		إستعمال البطاقة غالبا في					Total
		سحب الاموال	تحويل الأموال	تسديد الفواتير والرسوم وغيرها	كل ما سبق	لا شيء مما سبق	
المستوى	ثانوي	1	0	0	2	0	3
	جامعي	27	0	1	13	3	44
	دراسات عليا	20	1	3	23	6	53
Total		48	1	4	38	9	100

المصدر: من إعداد الباحث اعتماداً على برنامج SPSS (V28)

إن ما يوافق (53 فرد) ممن لديهم بطاقة إئتمانية هم ذو دراسات عليا يستعملها غالبيتهم 23 فرد يستعملونها لخدمات (سحب الأموال وتحويل الأموال وتسديد الفواتير والرسوم وغيرها) في مقابل 20 فرد لا يستعملها الا في سحب الأموال إما جهلاً بوثائقها أو عدم وجود نهائي نقطة الدفع الإلكتروني القارئة للبطاقات أو رفض التجار للدفع الإلكتروني، و 6 أفراد لا يستعملونها أصلاً، والشكل الموالي يمثل توزيع الإجابات بين مختلف المستويات:

الشكل رقم 02 : استعمال البطاقة بالنسبة للمستوى التعليمي:



المصدر: من إعداد الباحث اعتمادًا على برنامج SPSS (V28)

ب2. سؤال " استعمالات البطاقة الإئتمانية " بالنسبة لمهن المبحوثين

الجدول رقم 07 : استعمال البطاقة الإئتمانية بالنسبة للمهن لدى المستجوبين

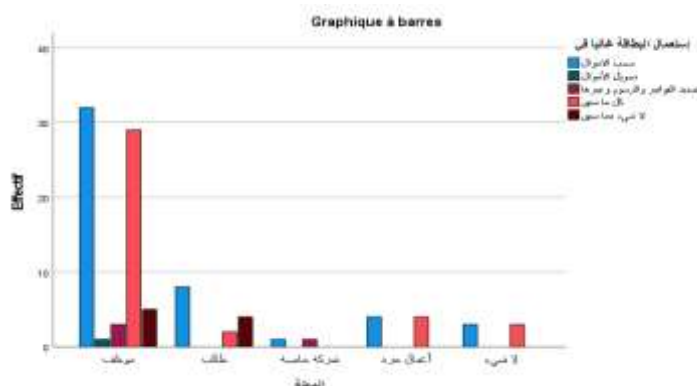
المهنة إستعمال البطاقة غالبا في							
Tableau croisé							
Effectif							
		إستعمال البطاقة غالبا في					Total
		سحب الاموال	تحويل الاموال	تسديد الفواتير والرسوم وغيرها	كل ما سبق	لا شيء مما سبق	
المهنة	موظف	32	1	3	29	5	70
	طالب	8	0	0	2	4	14
	شركة خاصة	1	0	1	0	0	2
	أعمال حرة	4	0	0	4	0	8
	لا شيء	3	0	0	3	0	6
Total		48	1	4	38	9	100

المصدر: من إعداد الباحث اعتمادًا على برنامج SPSS (V28)

غالبية من كان لديهم بطاقة إئتمانية موظفين بنسبة 70%، يستعملها في سحب الأموال 32 موظف في مقابل 29 موظف يستعملها في غالبية العمليات (سحب الأموال وتحويل الأموال وتسديد الفواتير والرسوم وغيرها) و 3 موظفين يستعملونها لتسديد الفواتير والرسوم وغيرها، و موظف واحد الذي يستعملها لتحويل الأموال، ومن لديهم بطاقة إئتمانية 14% طلبة 8 طلبة يسحبون بها الأموال فقط وطلابين يستخدمونها في جل الخدمات مقابل طالب واحد يستخدمها في تحويل الأموال، أما الخواص فأتضح أنهم يمثلون 10% (شركات خاصة واعمال حرة) 5 منهم يستعملونها في سحب الأموال فقط، و 4 منهم يستعملون البطاقة في كل الخدمات في حين و واحد فقط يستعملها لتسديد الفواتير والرسوم وغيرها، كما كان هناك 6% لا يعملون ولديهم بطاقة إئتمانية يستعملها 3 منهم في سحب الأموال و 3 الآخرين يستعملونها في كل الخدمات، والشكل الموالي يمثل استعمالات البطاقة بالنسبة للمهن



الشكل رقم 03 : استعمال البطاقة الائتمانية بالنسبة لمهن المستجوبين



المصدر: من إعداد الباحث اعتمادًا على برنامج SPSS (V28)

ب3. سؤال " استعمال البطاقة الائتمانية " بالنسبة لإقامة المبحوثين

الجدول رقم 08 : استعمال البطاقة الائتمانية بالنسبة لإقامة المبحوثين

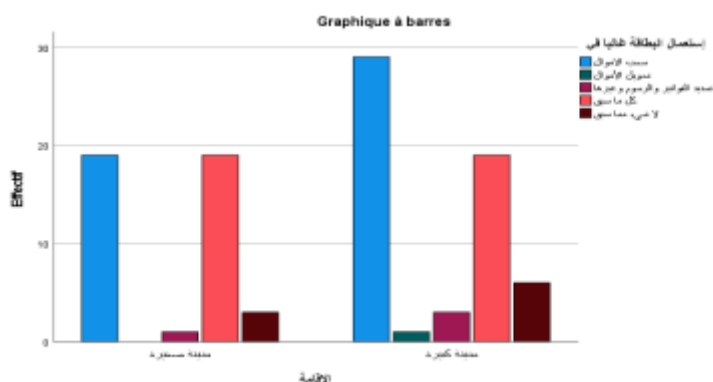
الإقامة إستعمال البطاقة غالبا في							
Effectif							
		إستعمال البطاقة غالبا في					Total
		سحب الاموال	تحويل الأموال	تسديد الفواتير والرسوم وغيرها	كل ما سبق	لا شيء مما سبق	
الإقامة	مدينة صغيرة	19	0	1	19	3	42
	مدينة كبيرة	29	1	3	19	6	58
Total		48	1	4	38	9	100

المصدر: من إعداد الباحث اعتمادًا على برنامج SPSS (V28)

من الجدول يظهر أن المدن الكبيرة 58% هي الأغلبية بالنسبة للمبحوثين ممن لديهم بطاقة إئتمانية جلمهم يستعملونها في سحب الأموال فقط (29 فرد)، و 19 فرد يستخدمونها في كل العمليات بينما 3 منهم لتسديد الفواتير والرسوم وغيرها في حين واحد فقط يستعملها لتحويل الأموال وكل هذه النتائج في بيئة بها الصرافات الآلية ونهائي نقطة للبيع وانتشار البنوك والحصول على البطاقات الائتمانية بشكل سريع وكبير جدا، مقارنة بالمدن الصغيرة التي 19 فرد يستعملونها في سحب الأموال، و نفس العدد يستخدمها في كل العمليات المذكورة بالجدول أعلاه، و واحد فقط يستعملها في تسديد الفواتير والرسوم وغيرها، في مقابل 3 أفراد لا يستعملونها أساسا اما لعدم حصولهم عليها بعد او لجهل في خدماتها وكيفية العمل بها، أو غير ذلك على مستوى المدن الصغيرة، والشكل المقابل يوضح توزيع الإقامة بالنسبة لاستخدامات البطاقات الائتمانية.



الشكل رقم 04: استخدامات البطاقات الائتمانية بالنسبة للمبحوثين حسب مكان اقامتهم



المصدر: من إعداد الباحث اعتمادًا على برنامج SPSS (V28)

ب.4. سؤال " استعمال البطاقة الائتمانية " بالنسبة لمجال عمل المبحوثين

الجدول رقم 09 : استعمال البطاقة الائتمانية بالنسبة لمجال عمل المبحوثين

Tableau croisé مجال العمل استعمال البطاقة غالبا في							
Effectif							
		إستعمال البطاقة غالبا في					Total
		سحب الأموال	تحويل الأموال	تسديد الفواتير والرسوم وغيرها	كل ما سبق	لا شيء مما سبق	
مجال العمل	وظيفة ادارية أو عمومية	19	0	2	14	0	35
	التعليم والبحث العلمي	18	1	2	15	5	41
	التجارة والاستثمار	1	0	0	2	0	3
	مجالات أخرى	3	0	0	3	1	7
	لا أعمل	7	0	0	4	3	14
Total		48	1	4	38	9	100

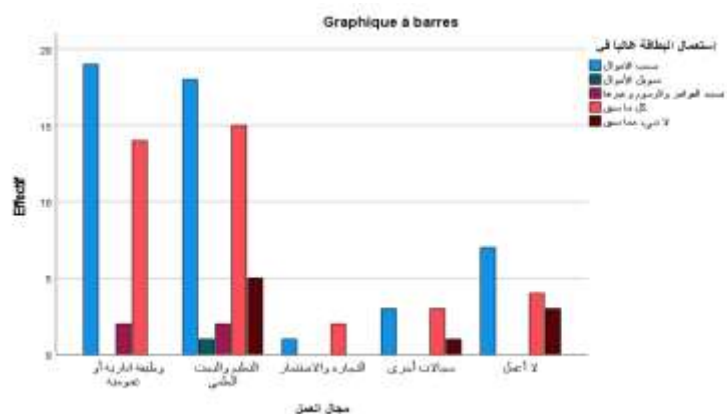
المصدر: من إعداد الباحث اعتمادًا على برنامج SPSS (V28)

تستحوذ فئة أساتذة التعليم والباحثين على نسبة 41% من العينة لديهم بطاقة ائتمانية يستعملها 18 أستاذ في سحب الأموال مقابل 15 أستاذ يستخدمها في كل الخدمات الموضحة أعلاه بالجدول ، كما كان لفئة الموظفين الإداريين أو العموميين نسبة 35% يستعملون بطاقتهم في سحب الأموال 19 موظف مقابل 14 موظف يستخدمها في كل العمليات ، وفردين يستعملونها لتسديد الفواتير والرسوم ، و 3% هي نسبة التار والمستثمرين يستعملها فريدين منهم في كل العمليات ، مقابل فرد احد يستخدمها في سحب الأموال فقط ، كما كانت نسبة



14% ممن لا عمل لديهم ولكن لديهم بطاقة ائتمانية يستعملها نصفهم 7 أفراد في سحب الأموال فقط و 4 في كل العمليات في مقابل 3 لا يستخدمونها أساساً، ولدنا 7% لديهم مجالات أخرى في العمل 3 منهم يستخدمون البطاقة الائتمانية في سحب الأموال فقط ونفس العدد يستخدمها في كل العمليات، مقابل فرد واحد لديه البطاقة ولا يستخدمها، وعليه مستوى الوعي لدى مختلف الفئات كان وراء استخدام البطاقة بل وحتى الأجور تجعل الفرد يستخدمها أكثر كلما زاد مداخيله، والشكل المالي يوضح توزيع الإجابات لدى المبحوثين بين استخدامات البطاقة الائتمانية ومجال عملهم.

الشكل رقم 05: استخدامات البطاقات الائتمانية بالنسبة للمبحوثين حسب مجال عملهم



المصدر: من إعداد الباحث اعتماداً على برنامج SPSS (V28)

ب5. سؤال " لو خیرت بین الدفع کاش أو الدفع الکترونی أو کلاهما أيها تفضل ؟ " بالنسبة لمستويات المبحوثین

الجدول رقم 10: تفضیل المستهلك للدفع نقداً أو الدفع الکترونی أو کلاهما بالنسبة للمبحوثین حسب مستواهم التعليمی:

المستوى لو خیرت بین الدفع کاش أو الدفع الکترونی أو کلاهما أيها تفضل؟					
Effectif					
		لو خیرت بین الدفع کاش أو 2 أيهما تفضل؟			Total
		" الدفع نقداً " کاش	الدفع الکترونی	الخيارین مع بعض	
المستوى	ثانوي	0	2	1	3
	جامعي	3	21	20	44
	دراسات عليا	6	28	19	53
Total		9	51	40	100

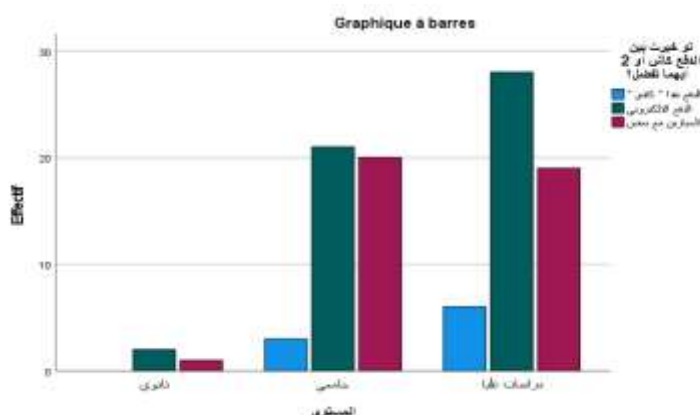
المصدر: من إعداد الباحث اعتماداً على برنامج SPSS (V28)



إن ما يوافق (53 فرد) ممن لديهم بطاقة إئتمانية هم ذو دراسات عليا يفضل غالبيتهم 28 فرد الدفع الإلكتروني، في مقابل 19 فرد الجمع بين الدفع الإلكتروني والدفع نقداً "كاش" إما لعدم توفر من يقبل الدفع الإلكتروني من المنتجين والباعة و هو الراجح أو خلل في ثقة المستهلك ذو المستوى العالي في آلية الدفع الإلكتروني، و6 أفراد يفضلون بشكل قطعي الدفع نقداً "كاش"، والشكل الموالي يمثل توزيع الإجابات بين مختلف المستويات:

الشكل رقم 06: تفضيل المستهلك للدفع نقداً أو الدفع الإلكتروني أو كلاهما بالنسبة للمبحوثين حسب

مستواهم التعليمي:



المصدر: من إعداد الباحث اعتماداً على برنامج SPSS (V28)

ب6. سؤال " لو خيرت بين الدفع كاش أو الدفع الإلكتروني أو كلاهما أيها تفضل ؟ " بالنسبة لمهن المبحوثين

الجدول رقم 11: تفضيل المستهلك للدفع نقداً أو الدفع الإلكتروني أو كلاهما بالنسبة لمهن المستجوبين

المهنة لو خيرت بين الدفع كاش أو الدفع الإلكتروني أو كلاهما أيها تفضل؟ Tableau croisé					
Effectif					
		لو خيرت بين الدفع كاش أو 2 أيهما تفضل؟			Total
		" الدفع نقداً " كاش	الدفع الإلكتروني	الخيارين مع بعض	
المهنة	موظف	6	39	25	70
	طالب	0	7	7	14
	شركة خاصة	0	0	2	2
	أعمال حرة	1	4	3	8
	لا شيء	2	1	3	6
Total		9	51	40	100

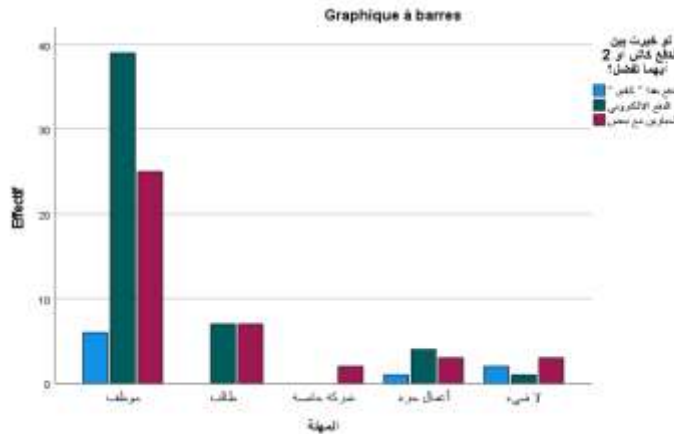
المصدر: من إعداد الباحث اعتماداً على برنامج SPSS (V28)

الغالبية كانت من فئة الموظفين بنسبة 70% ، يفضل 39 موظف الدفع الإلكتروني في مقابل 25 موظف يفضل الخيارين مع بعض و 6 موظفين يفضل الدفع كاش، وفئة الطلبة كانت نسبتهم 14% يفضل 7 منهن الدفع



الإلكتروني، و 7 يجذون الدفع الإلكتروني والدفع نقدًا "كاش"، أما الخواص فاتضح أنهم يمثلون 10% (شركات خاصة واعمال حرة) 5 منهم يفضلون الخيارين مع بعض، و 4 منهم يفضلون الدفع الإلكتروني في حين و واحد فقط يفضل الدفع نقدًا "كاش"، كما كان هناك 6% لا يعملون ولكن يفضل 3 منهم في الخيارين مع بعض و 2 الدفع كاش، و واحد منهم يفضل الدفع الإلكتروني والشكل المولي يمثل تفضيل المستهلك للدفع نقداً أو الدفع الإلكتروني أو كلاهما بالنسبة لمهن المبحوثين

الشكل رقم 07: تفضيل المستهلك للدفع نقداً أو الدفع الإلكتروني أو كلاهما بالنسبة لمهن المبحوثين



المصدر: من إعداد الباحث اعتمادًا على برنامج SPSS (V28)

ب7. سؤال " لو خيرت بين الدفع كاش أو الدفع الإلكتروني أو كلاهما أيهما تفضل ؟ " بالنسبة لمجال العمل لدى المبحوثين

الجدول رقم 11: تفضيل المستهلك للدفع نقداً أو الدفع الإلكتروني أو كلاهما بالنسبة لمجال عمل المستجوبين

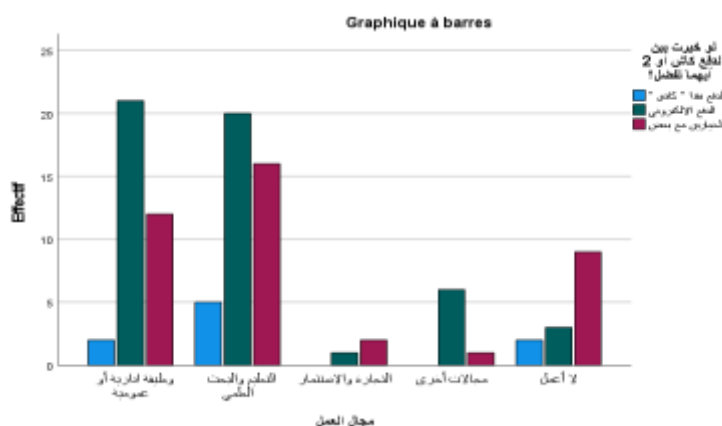
Tableau croisé ؟ الدفع كاش أو الدفع الإلكتروني أو كلاهما أيهما تفضل ؟					
Effectif					
		لو خيرت بين الدفع كاش أو 2 أيهما تفضل؟			Total
		" الدفع نقداً كاش"	الدفع الإلكتروني	الخيارين مع بعض	
مجال العمل	وظيفة ادارية أو عمومية	2	21	12	35
	التعليم والبحث العلمي	5	20	16	41
	التجارة والاستثمار	0	1	2	3
	مجالات أخرى	0	6	1	7
	لا أعمل	2	3	9	14
Total		9	51	40	100

المصدر: من إعداد الباحث اعتمادًا على برنامج SPSS (V28)



تستحوذ فئة أساتذة التعليم والباحثين على نسبة 41% من العينة يفضل 20 أستاذ الدفع الإلكتروني مقابل 16 أستاذ الدفع الإلكتروني والدفع نقدًا "كاش"، كما كان لفئة الموظفين الإداريين أو العموميين نسبة 35% يفضل 21 موظف الدفع الإلكتروني مقابل 12 موظف يفضل الخيارين، وفردين الدفع نقدًا "كاش"، و 3% هي نسبة التجار والمستثمرين يفضل فردين منهم الخيارين في الدفع، مقابل فرد أحد الدفع الإلكتروني فقط، كما كانت نسبة 14% ممن لا عمل لديهم ولكنهم يفضل 9 أفراد الخيارين في الدفع و 3 الدفع الإلكتروني في مقابل 2 يفضلان الدفع نقدًا "كاش"، ولدينا 7% لديهم مجالات أخرى في العمل 6 منهم يفضلون الدفع الإلكتروني فقط و واحد يفضل الخيارين في الدفع ولا يوجد أي فرد يفضل خيار الدفع نقدًا "كاش"، وعليه مستوى الوعي لدي مختلف الفئات كان وراء نسبة 51% المفضلين للدفع الإلكتروني، والشكل الموالي يوضح تفضيل المستهلك للدفع نقدًا أو الدفع الإلكتروني أو كلاهما بالنسبة لمجال عمل المبحوثين.

الشكل رقم 08: تفضيل المستهلك للدفع نقدًا أو الدفع الإلكتروني أو كلاهما بالنسبة لمجال عمل المبحوثين



المصدر: من إعداد الباحث اعتمادًا على برنامج SPSS (V28)

ب8. سؤال " لو خيرت بين الدفع كاش أو الدفع الإلكتروني أو كلاهما أيهما تفضل ؟ " بالنسبة لإقامة

المبحوثين

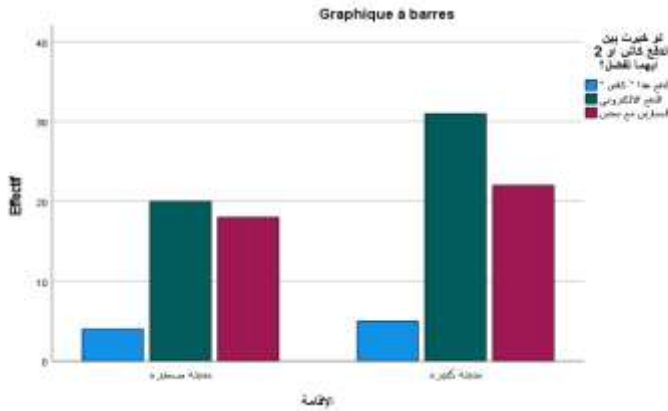
الجدول رقم 11: تفضيل المستهلك للدفع نقدًا أو الدفع الإلكتروني أو كلاهما بالنسبة لإقامة المستجوبين

الإقامة لو خيرت بين الدفع كاش أو الدفع الإلكتروني أو كلاهما أيهما تفضل ؟ Tableau croisé					
Effectif					
		لو خيرت بين الدفع كاش أو 2 أيهما تفضل؟			Total
		" الدفع نقدًا " كاش	الدفع الإلكتروني	الخيارين مع بعض	
الإقامة	مدينة صغيرة	4	20	18	42
	مدينة كبيرة	5	31	22	58
Total		9	51	40	100



من الجدول يظهر أن المدن الكبيرة 58% هي الأغلبية بالنسبة للمبحوثين يفضل جلهم (31 فرد) الدفع الإلكتروني، و 22 فرد يفضلون الجمع بين الخيارين بينما 5 منهم فقط يفضلون الدفع نقدًا "كاش"، في حين 42% من المبحوث يقطنون المدن الصغيرة والنائية 20 فرد منهم يفضل الدفع إلكترونياً ما يفسر وعيهم بمميزاتها وإيجابياتها في التبادل بالنسبة لهم ولكن 18 فرد آخرين يفضلون الجمع بين الخيارين نقدًا و كاش ، و 4 أفراد فقط من يفضلون الدفع نقدًا "كاش"، آخذين في الاعتبار أن المدن الكبيرة التي تتوفر بها الصرافات الآلية ونهاية نقطة البيع وانتشار البنوك والحصول على البطاقات الائتمانية بشكل سريع وكبير جداً، مقارنة بالمدن الصغيرة التي تكاد لا تغطي في الغالب على نفس التجهيزات بالمدن الكبيرة، والشكل المقابل يوضح تفضيل المستهلك للدفع نقداً أو الدفع الإلكتروني أو كلاهما بالنسبة لمكان إقامتهم.

الشكل رقم 09: تفضيل المستهلك للدفع نقداً أو الدفع الإلكتروني أو كلاهما بالنسبة لمكان إقامتهم



المصدر: من إعداد الباحث اعتماداً على برنامج SPSS (V28)

الخلاصة:

تبقى الابتكارات في مجال المعاملات المالية ذات أهمية كبيرة، لا سيما ما يتعلق بوسائل الدفع الإلكتروني الذي كان له دور كبير في شمولية البنوك والمؤسسات المالية عمومًا، وانتشار وسائل الدفع عبر أنحاء العالم خاصة خلال الجائحة التي مست العالم بأسره وهي وباء كوفيد19، ولذا انسيابية فائقة للتبادل بين الأفراد والمؤسسات وساهم في تدفق الأموال إلكترونياً في أرجاء العالم، كما ساعد في تطوير المعاملات والخدمات المصرفية على المستوى القطري والمحلي، أردنا من خلال هذه الدراسة تقييم توجه المستهلك الجزائري كباقي المستهلكين في العالم نحو الدفع الإلكتروني ومدى استعداد كافة الأطراف في العملية لإنجاحها واعتمادها، وبعد البحث والتقرب منهم توصلنا للنتائج التالية:

○ الدفع الإلكتروني ما هو إلا تحويل للقيمة من حساب دفع مثل حساب مصرفي إلى حساب آخر، يتم إجراء

الدفع الرقمي باستخدام برنامج معالجة الدفع؛

○ تتمايز وتختلف وسائل الدفع الإلكتروني عن بعضها حسب الدور المطلوب منها تأديته؛



- السلطات الجزائرية تبذل مجهودات كبيرة في سبيل إعداد البنية التحتية لإنجاح التحول نحو اعتماد آليات الدفع الإلكتروني؛
- أن الدفع الإلكتروني في الجزائر بلغ 727034 معاملة إلكترونية في نوفمبر 2021 ، مقابل 7366 معاملة إلكترونية، نهاية سنة 2016 ما يؤكد صحة الفرضية: إن التحول نحو الدفع الإلكتروني لدى المستهلك بالجزائر يجري بوتيرة مستمرة ومتسارعة؛
- كل العينة لديها حساب بريدي أو بنكي بنسبة 100 %، و 90 % منهم لديهم بطاقة ائتمانية يستعملها 50 % منهم لسحب الأموال فقط، كما وجدنا أن المستهلك ذو المستوى الجامعي وكذا الدراسات العليا، وساكني المدن الكبيرة يفضلون الدفع الإلكتروني عن الدفع نقداً "كاش"؛

قائمة المراجع:

- الإذاعة الجزائرية. (07 أوت، 2021). الدفع الإلكتروني: هذه هي حصيلة السداسي الأول لسنة 2021. تاريخ الاسترداد 2021 نوفمبر، 20، من الإذاعة الجزائرية: <https://radioalgerie.dz/news/ar/article/20210807/215936.html#:~:text=%D8%A7%D8%B1%D8%AA%D9%81%D8%B9%20%D8%B9%D8%AF%D8%AF%20%D8%A7%D9%84%D8%A8%D8%B7%D8%A7%D9%82%D8%A7%D8%AA%20%D8%A7%D9%84%D8%A8%D9%86%D9%83%D9%8A%D8%A9%20%D8%A7%D9%84%D9%85%D8%AA%D8%AF%D8%A7>
- الزعراير راكز، و الطالب غسان. (2018). الادارة الالكترونية والتسويق الإلكتروني لمنظمات الاعمال المعاصرة. عمان - الأردن: دار اليازوري للنشر والتوزيع.
- السيد أسامة عبدالسلام. (2019). الإقتصاد الرقمي. الأردن: دار غيداء للنشر والتوزيع.
- العطار هاني وجيه. (2016). التجارة الإلكترونية. عمان - الأردن: الأكاديميون للنشر والتوزيع.
- المؤسسة العمومية للتلفزيون الجزائري. (20 نوفمبر، 2021). بالأرقام.. هذه المعاملات الإلكترونية في الجزائر خلال الثلاثي الأول من 2021. تم الاسترداد من المؤسسة العمومية للتلفزيون الجزائري: <https://www.entv.dz>
- تجمع النقد الآلي. (20 نوفمبر، 2021). شاط الدفع على الأنترنت. تم الاسترداد من تجمع النقد الآلي: giemonetique.dz
- ناجي معلا. (2021). التسويق المصرفي: المفاهيم، العمليات، الأساليب. الأردن: دار اليازوري العلمية.

- وكالة الأنباء الجزائرية. (مارس، 2021). ارتفاع عدد أجهزة الدفع الإلكتروني بنسبة تقارب 30 % إلى غاية الفصل الأول من 2021. تاريخ الاسترداد 20 نوفمبر، 2021، من وكالة الأنباء الجزائرية:
<https://www.aps.dz/ar/economie/106428-30-2021>
- وكالة الأنباء الجزائرية. (13 مارس، 2021). الإرتكاز على الرقمنة لبناء الاقتصاد "خيار استراتيجي". تاريخ الاسترداد 20 نوفمبر، 2021، من وكالة الأنباء الجزائرية:
<https://www.aps.dz/ar/economie/103482-2021-03-13-10-36-46>
- Aurazo, J., & Vega, M. (2021, 12). Why people use digital payments: Evidence from micro data in Peru. *Latin American Journal of Central Banking*, 2(4), 100044. doi:10.1016/j.lacb.2021.100044
- ChengYua Hsiao ،Hsi Kuo-Hua و Kuo Pei-Jen) .August, 2002 .(Electronic payment systems: an analysis and comparison of types .*Technology in Society* ، 347-331 ،(3)24doi:https://doi.org/10.1016/S0160-791X(02)00012-X
- León, C. (2021, 12 1). The adoption of a mobile payment system: the user perspective. *Latin American Journal of Central Banking*, (2021), 100042, 2(4), 100042. doi:10.1016/J.LATCB.2021.100042
- Viswanath, Michael G. Morris, Gordon B. Davis, and Fred D. Davis Venkatesh) .September, 2003 .(User Acceptance of Information Technology: Toward .*MIS Quarterly* .478-425 ،(3)27 ،doi:https://doi.org/10.2307/30036540