

فعالية استخدام وسائل الدفع الإلكترونية الحديثة في الوقاية من جائحة كورونا Covid-19

بطاقة الدفع الإلكتروني (الذهبية) لبريد الجزائر نموذجاً

Efficient use of the modern E-payment instruments in preventing The COVID-19 pandemic
Electronic payment card Edhahabia of Algeria post as a modelط.د عبد العزيز صحراوي¹، د. فائزة لعراف²، Abdelaziz Sahraoui¹, Faiza Laaraf²¹ جامعة محمد بوضياف - المسيلة، abdelaziz.sahraoui@univ-msila.dz² جامعة محمد بوضياف - المسيلة، faiza.laaraf@univ-msila.dz

تاريخ النشر: 2020/12/ 31

تاريخ القبول: 2020/12/ 15

تاريخ الاستلام: 2020/10/ 01

ملخص: هدفت الدراسة إلى معرفة مدى مساهمة وسائل الدفع الإلكترونية الحديثة في الوقاية من جائحة كورونا، وبعد معالجة الإشكالية واختبار فرضيات الدراسة التطبيقية على بطاقة الدفع الإلكتروني الذهبية التي تطرحها مؤسسة بريد الجزائر، توصلت الدراسة إلى أن استخدام خدمات الدفع الإلكتروني التي تقدمها البطاقة الذهبية، يساهم في تجنب الاحتكاك والطوابير داخل مكاتب البريد، ويشجع الناس على المكوث في المنازل بإجراء المعاملات عن بعد كدفع الفواتير، تحويل الأموال... إلخ، ويقلل من خطر تداول العملات النقدية التي قد تكون موبوءة.

كلمات مفتاحية: الدفع الإلكتروني، وسائل الدفع الحديثة، البطاقة الذهبية، فيروس كورونا.

تصنيف JEL: G20, L87, O30

Abstract: The study aimed to find how the modern E-payment instruments contribute in preventing the Corona virus pandemic. After testing hypotheses of the applied study on electronic payment card Edhahabia issued by Algeria post, the study found that using the electronic payment services provided by this card contribute to avoiding friction and queues inside post offices, and people are encouraged to stay at home by conducting remote transactions such as paying bills, transferring money, etc. Also, reduce considerably the risk of trading cash currencies that may be infested.

Keywords: E- payment; Modern payment instruments; Edhahabia card; Corona virus;

Jel Classification Codes: G20, L87, O30

Résumé: L'étude visait à découvrir comment les instruments de E-paiement modernes contribuent à prévenir la pandémie du virus Corona. Après avoir testé les hypothèses de l'étude appliquée sur la carte de paiement électronique Edhahabia émise par la poste algérienne, l'étude a révélé que l'utilisation des services de paiement électronique fournis par cette carte contribuait à éviter les frictions et les files d'attente à l'intérieur des bureaux de poste, et les gens sont encouragés à rester à domicile en effectuant des transactions à distance telles que le paiement de factures, le transfert d'argent, etc. En outre, réduisent considérablement le risque de négocier des devises qui peuvent être infestées.

Mots-clés: E-Paiement; Instruments de paiement modernes; Carte Edhahabia; Corona virus

Codes de classification de Jel: G20, L87, O30

1. مقدمة:

دخل العالم سنة 2020 مع بداية انتشار فيروس كورونا، الذي حصده ومازال يحصد الكثير من الأرواح كل يوم، وينتشر بشكل مرعب في العديد من الدول، دون أن يفرق بين بلد متطور وبلد نامي أو فقير، حيث تخطت الإصابات مستوى الوباء العالمي ما أجبر منظمة الصحة العالمية في شهر مارس 2020 عن إعلان فيروس كورونا المستجد المسبب لمرض كوفيد-19، والذي يتفشى في مختلف أرجاء المعمورة وباءً عالمياً.

جاءت وسائل الدفع الإلكترونية الحديثة التي انتشرت بشكل كبير خلال السنوات الأخيرة في وقتها لتقدم حلاً سريعاً للأشخاص الذين يقطنون في أماكن ينتشر فيها الفيروس، الذي ينتشر عبر الهواء (الرذاذ، السعال) والأسطح، ما اضطر الناس إلى التباعد الاجتماعي وعدم الاختلاط قدر الإمكان، وتعقيم الأدوات المتداولة بين الناس خاصة النقود، التي أثبتت الدراسات أنها ناقل مهم للفيروس، ومن شأن وسائل الدفع الإلكترونية أن تساهم في الحد من انتشار الفيروس، على اعتبار أن الناس لن يضطروا إلى التعامل مع بعضهم البعض في جميع تعاملاتهم بالأوراق النقدية التي قد تكون موبوءة، وتقليل التنقل والاحتكاك في الطوابير للإجراء بعض العمليات المصرفية، التي يمكن من خلال وسائل الدفع الإلكترونية إجراؤها عن بعد سواء من المنزل أو من مكاتب العمل أو من أي مكان آخر، على مدار 24 ساعة وطوال أيام الأسبوع.

إشكالية الدراسة:

عرفت مؤسسة بريد الجزائر إصلاحات عميقة في الآونة الأخيرة، وقد شملت هذه الإصلاحات هياكل هذه المؤسسة، أنماط تسييرها وكذا عصرنة وتحديث خدماتها بما يتناسب ومعطيات السوق الحديثة (كبيري و سماحي، 2017، صفحة 184)، هذه السوق التي سجلت قفزة نوعية في استخدام أجهزة وطرق تكنولوجيا المعلومات والاتصال، وفي إطار عصرنة نظام المدفوعات قامت بطرح بطاقة الدفع الإلكتروني (الذهبية).

وفي إطار التدابير الوقائية التي اتخذتها هذه المؤسسة لمرافقة جهود مواجهة فيروس كورونا وتعميم وسائل الدفع الإلكتروني. قامت بمنح أجهزة الدفع الإلكتروني (TPE) للتجار والمتعاملين الاقتصاديين مع ضمان خدماتها بصفة "مجانية" لمدة شهرين، ودعت كافة المتعاملين لضرورة الالتزام بقواعد الحماية والأمن وقواعد التباعد (ح، 2020).

على ضوء الطرح السابق تتضح ملامح إشكالية البحث التي يمكن صياغتها على النحو التالي: ما مدى مساهمة بطاقة الدفع الإلكتروني (الذهبية) التي تطرحها مؤسسة بريد الجزائر في الوقاية من جائحة كورونا covid-19؟

ويندرج تحت هذا التساؤل الرئيسي التساؤلات الفرعية التالية:

- هل هناك علاقة بين استخدام بطاقة الدفع الإلكتروني الذهبية والمساهمة في تطبيق إجراءات التباعد الاجتماعي ؟
- هل هناك علاقة بين استخدام بطاقة الدفع الإلكتروني الذهبية والمساهمة في تشجيع الناس على المكوث في المنازل؟
- هل هناك علاقة بين استخدام بطاقة الدفع الإلكتروني الذهبية والمساهمة في تجنب ملامسة الوسائل الناقلة لفيروس كورونا؟

أهمية وأهداف البحث:

تأتي أهمية وأهداف البحث من خلال مايلي:

- رغبة الباحثين في دراسة موضوع يواكب الأوضاع السائدة ويتمشى مع معطيات التطورات التكنولوجية.
- تسليط الضوء على المفاهيم المتعلقة بوسائل الدفع الإلكترونية الحديثة.
- معرفة واقع بطاقة الدفع الإلكتروني الذهبية التي تطرحها مؤسسة بريد الجزائر.
- تسليط الضوء على الخدمات الإلكترونية التي تقدمها بطاقة الدفع الإلكتروني الذهبية التابعة لمؤسسة بريد الجزائر.
- التعرف على التدابير الوقائية التي اتخذتها مؤسسة بريد الجزائر لمواجهة جائحة كورونا Covid-19.
- إبراز مدى مساهمة بطاقة الدفع الإلكتروني الذهبية في الوقاية من جائحة فيروس كورونا Covid-19.

فرضيات البحث:

انسجاماً مع مشكلة الدراسة وأهدافها قام الباحث بصياغة الفرضية الرئيسية التالية:

يساهم استخدام بطاقة الدفع الإلكتروني الذهبية التي تطرحها مؤسسة بريد الجزائر في الوقاية من جائحة كورونا Covid-19.

ويتفرع عن هذه الفرضية مجموعة من الفرضيات الفرعية التالية:

- 1- توجد علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين استخدام بطاقة الدفع الإلكتروني الذهبية والمساهمة في تطبيق إجراءات التباعد الاجتماعي عند مستوى دلالة 0.05
- 2- توجد علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين استخدام بطاقة الدفع الإلكتروني الذهبية والمساهمة في تشجيع الناس على المكوث في المنازل عند مستوى دلالة 0.05.
- 3- توجد علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين استخدام بطاقة الدفع الإلكتروني الذهبية والمساهمة في تجنب ملامسة الوسائل الناقلة لفيروس كورونا عند مستوى دلالة 0.05.

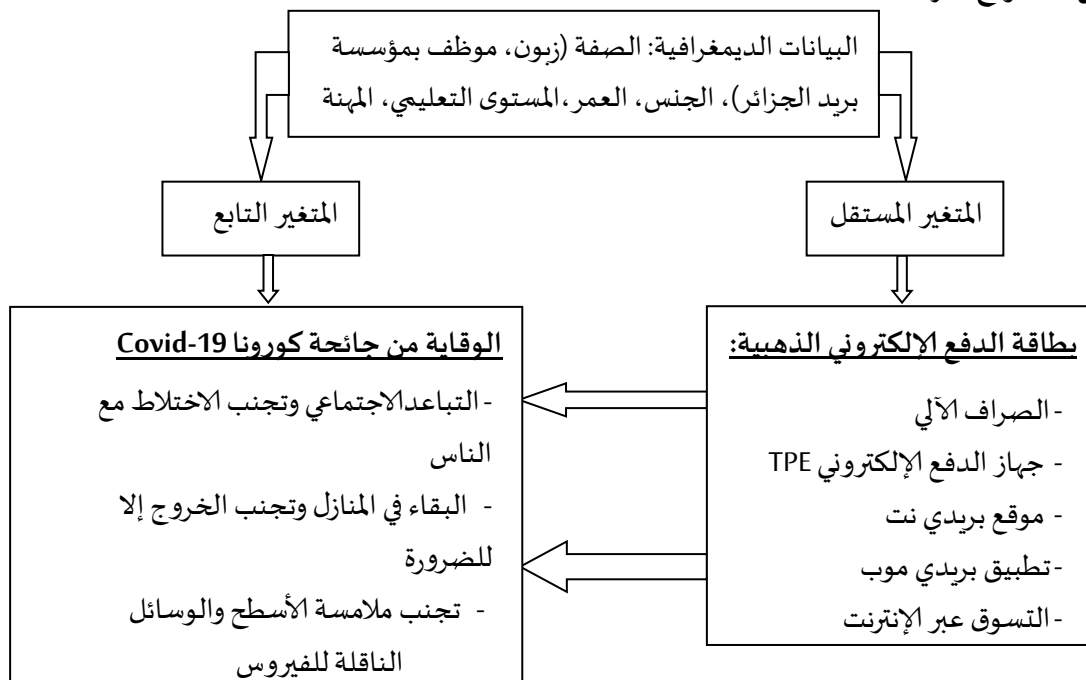
منهج البحث:

من أجل دراسة إشكالية موضوع بحثنا، والإجابة على الأسئلة المطروحة وإثبات أو نفي الفرضيات المعتمدة في الدراسة، تعين علينا اتباع المنهج الوصفي التحليلي وهذا لأنه الأنسب لمثل هذا النوع من الدراسات بشكل عام والأكثر ملائمة لطبيعة موضوع بحثنا بشكل خاص، وكذلك سنستعين بدراسة حالة من خلال الاعتماد على طريقة الاستبيان في جمع البيانات وتحليلها كأداة إحصائية لاختبار الفروض وقياس مدى مساهمة بطاقة الدفع الإلكتروني الذهبية في الوقاية من جائحة كورونا Covid-19

3 أنموذج الدراسة:

لإعطاء تصور واضح للمتغيرات المكونة للدراسة، تتكون هذه الدراسة من متغيرين، متغير مستقل يتمثل في بطاقة الدفع الإلكتروني الذهبية التي تطرحها مؤسسة بريد الجزائر، وتتكون عناصر هذا المتغير من قنوات التوزيع الإلكتروني التي تستخدم عبرها البطاقة (الصراف الآلي، جهاز نهائي الدفع الإلكتروني TPE، موقع بريدي نت، تطبيق بريدي موب، التسوق عبر الإنترنت)، أما بالنسبة للمتغير التابع فهو الوقاية من جائحة كورونا Covid-19، وتم اختيار عناصر وأبعاد له بما يتلاءم مع دراستنا هذه بالاعتماد على نصائح منظمة الصحة العالمية (التباعد الاجتماعي وعدم الاختلاط مع الناس، البقاء في المنازل وتجنب الخروج إلا للضرورة، تجنب ملامسة الأسطح والوسائل الناقلة للفيروس)، وقد تم اعتماد أنموذج الدراسة الآتي:

الشكل 1: أنموذج الدراسة:



المصدر: من إعداد الباحثين

2. الإطار النظري:

1.2. تعريف وسائل الدفع الإلكترونية:

عرفت وسائل الدفع الإلكترونية بأنها : عبارة عن الصورة أو الوسيلة الإلكترونية للدفع التقليدي والتي نستعملها في حياتنا اليومية، الفرق الأساسي بين الوسيلتين هي أن وسائل الدفع الإلكترونية تتم كل عملياتها وتسير إلكترونياً، ولا وجود للحوالات ولا للقطع النقدية (بن رجدال، 2002، صفحة 83)، ويلاحظ على هذا التعريف أنه ضيق حيث ركز على وسائل الدفع التي كانت موجودة من قبل وما تغير فيها إلا طرق معالجتها، وأهمال الوسائل الإلكترونية الحديثة كبطاقات الدفع الإلكتروني. ويرى كل من زغبة وشوق 2013 بأنها: وسيلة إلكترونية بها قيمة نقدية مخزونة بطريقة إلكترونية كبطاقة أو ذاكرة كمبيوتر، مقبولة كوسيلة للدفع بواسطة متعهدين غير المؤسسة التي أصدرتها يتم وضعها في متناول المستخدمين كبديل عن العملات النقدية والورقية وذلك بهدف إحداث تحويلات إلكترونية لمدفوعات ذات قيمة محددة (عباسه، 2016، صفحة 347)، وهذا تعريف مهم إلا أنه لا يعبر عن كل وسائل الدفع الإلكتروني، بل يعبر عن نوع محدد وهو النقود الإلكترونية. لذلك يرى كل من (جعفر و خلف، 2019) بأنها: الوسائل التي تقوم المؤسسات المالية بإصدارها للعملاء، تكون قابلة لتخزين قيم وحدات نقدية إلكترونية، مقابل دفع قيمتها للمصدر بصورة معجلة أو مؤجلة، لكي يستخدمها العملاء في تنفيذ ودفع عملياتهم المالية من خلال مجموعة من الوسائل التقنية المعدة من قبل المصدر.

ومن خلال التعاريف السابقة يخلص الباحثين إلى أن وسائل الدفع الإلكترونية هي: عبارة عن الأدوات التي تقوم المؤسسات المالية والبنوك بإصدارها للعملاء بحيث تضمن انتقال الأموال التي هي في الأساس ثمن سلعة أو خدمة، من طرف إلى طرف آخر بشكل إلكتروني، باستخدام التقنيات الحديثة المعدة من طرف مصدر هذه الأدوات.

2.2 أنواع وسائل الدفع الإلكترونية:

قبل الخوض في أنواع وسائل الدفع الإلكترونية، تجدر الإشارة إلى أنها تنقسم إلى نوعين: وسائل دفع إلكترونية مطورة ووسائل دفع إلكترونية حديثة.

بالنسبة لوسائل الدفع الإلكترونية المطورة هي عبارة عن وسائل لا تختلف عن مثيلتها التقليدية، سوى أنه يتم معالجتها إلكترونياً، فبدل أن كانت تعالج بالدعائم الورقية أصبحت تعالج إلكترونياً، ومن أمثلتها الأوراق التجارية الإلكترونية (الكمبيالات الإلكترونية، السند لأمر الإلكتروني، الشيك الإلكتروني... إلخ) (الحموري، 2010، صفحة 109)، أما بالنسبة للوسائل الحديثة فهي عبارة عن وسائل تغيرت طريقة معالجتها وتداولها، حيث أدى التطور التكنولوجي واحتياجات التجارة الإلكترونية إلى اختراع وسائل جديدة (يوسف، 2011، صفحة 51)، فظهر مايسمى ببطاقات الدفع الإلكترونية، والنقود الإلكترونية، ودراستنا هذه ستركز على بطاقات الدفع الإلكترونية فقط باعتبار أن النقود الإلكترونية غير معتمدة في الجزائر.

أ.تعريف بطاقات الدفع الإلكترونية:

جاء في تعريفها بأنها: عبارة عن بطاقة بلاستيكية مغناطيسية تصدرها البنوك أو المؤسسات المالية والتي تسمح لحاملها بتسديد ثمن المشتريات أو سحب الأموال من الماكينات الإلكترونية (حمد، 2018، صفحة 103). وجاء في تعريف آخر بأنها: بطاقة مصنعة على شكل معين، ووفق نموذج تحدده الجهة المصدرة لشخص محدد، تكون مقبولة لدى فئة معينة، يستعاض عنها في الوفاء بدل النقود، وفق آلية عمل محددة بموجب عقود مبرمة بين أطرافها (الجهني، 2010، صفحة 33).

من خلال التعريفين السابقين يتضح:

✓ أن بطاقات الدفع الإلكتروني يقوم بإصدارها البنوك أو مؤسسات مالية، وهي ليست حكراً على البنوك فقط، بل خلافا لما هو متوقع، لم تكن نشأتها مصرفية وإنما أول من أنشأها كانت مؤسسات غير مصرفية (الجهني، 2010، صفحة 16).

✓ بطاقات الدفع الإلكترونية تستخدم كأداة لدفع ثمن المشتريات من سلع وخدمات، وكذلك تستخدم كأداة للسحب من ماكينات الصراف الآلي، فكل أداة دفع هي أداة سحب، والعكس ليس صحيح، فهناك بطاقات تستخدم للسحب فقط كبطاقات الصراف الآلي.

ب. أنواعها:

هناك العديد من الأنواع والأشكال لبطاقات الدفع الإلكترونية، وسنركز في هذه الدراسة على أهمها وأكثرها انتشارا.

✓ بطاقات الخصم: DEBIT CARD

هي عبارة عن بطاقات دفع تستخدم كأداة وفاء فقط، يحصل حاملها بمقتضاها على احتياجاته من السلع والخدمات فور تقديمها، ويتم خصم قيمة استخدامات حامل البطاقة فورا من حسابه دون الانتظار حتى صدور كشف الحساب نهاية الشهر (العجمي، 2013، صفحة 68).

وهذا النوع من البطاقات يعتبر أوسع البطاقات انتشارا في العالم لأنه يقلل من مخاطر الديون الرديئة أو المعدومة لدى البنوك المصدرة للبطاقات (القليوبي، 2002، صفحة 66)، ويتميز هذا النوع بأنه لا يعطي للعميل أي ائتمان، ويمكن للعميل الوفاء بقيمة السلع والمشتريات والخدمات بدلا من الوفاء النقدي في حالة إذا كان حسابه البنكي المرتبط بالبطاقة يغطي تكلفة العملية، وهذا النوع من البطاقات منه ما هو محلي، أي يعمل داخل حدود الدول فقط كبطاقة CIB الصادرة عن بنوك الجزائر، والبطاقة الذهبية الصادرة عن مؤسسة بريد الجزائر، فهي بطاقات محلية فقط ولا يمكن استعمالها خارج الجزائر، وهناك نوع ثان من بطاقات الخصم يكون دولي، أي يمكن استعمالها خارج الدول التي صدرت منها، ومن أمثلتها بطاقة فيزا إلكترون التابعة لمؤسسة فيزا، وبطاقة مايسترو وأرامكس التابعتين لشركة ماستر كارد... إلخ، فهذه البطاقات بطاقات خصم لا تعطي إئتمان لكنها تنسم بالطابع الدولي.

✓ البطاقات الائتمانية: Credit cards

عرفت البطاقات الائتمانية بأنها: أداة دفع وسحب نقدي، يصدرها بنك تجاري أو مؤسسة مالية، تمكن حاملها من الوفاء بالتزاماته المالية الناتجة من شراء السلع أو الخدمات، وبشكل إلكتروني، وذلك بأجل وعلى ذمة مصدرها، أو بالحصول على النقد اقتراضا من مصدرها أو من غيره بضمانات معينة (بن خلفان، 2009، صفحة 44).

وهذا النوع من البطاقات يختلف عن سابقه، بأنها تخول حاملها الحق في الحصول على تسهيل ائتماني بسقف محدود متفق عليه مع مصدر البطاقة، ويعمل نظام بطاقات الائتمان بأسلوب الدفع المؤجل، بمعنى أنه عند شراء العميل لسلعة أو خدمة معينة بواسطتها، فإنه في الحقيقة ليس هو من يقوم بالدفع لهذه السلعة أو الخدمة، ولكن البنك أو الشركة التي أصدرت له البطاقة هي من يفعل ذلك عنه، على أن يسدد لها العميل القيمة بعد مضي شهر، وفي حال تأخره عن السداد سيقوم البنك بإضافة فائدة على المبلغ المفروض.

و البنوك لا تستطيع إصدار بطاقات الائتمان إلا بعد حصولها على ترخيص من المنظمة العالمية التي تملك شعار البطاقة، وتقوم هيئات دولية بمنح تراخيص إصدار بطاقات الدفع الإلكترونية وهي تعتمد في ذلك على قواعد وإجراءات محددة دوليا وفقا لمبادئ نظم الدفع الإلكترونية (العجمي، 2013، صفحة 71)، وهذه الهيئات قد تكون عبارة عن منظمات عالمية (كالفيزا وماستركارد)، أو مؤسسات مالية عالمية (كالأميركان إكسبرس وداينرز كلوب)... إلخ.

ج. البطاقات الذكية: Smart card

هناك تقنية أخرى تسمى بالبطاقات الذكية، وهي عبارة عن بطاقة تحوي معالج دقيق يسمح بتخزين أكبر قدر من المعلومات من خلال البرمجة الأمنية (الجنبيهي و الجنبيهي، 2005، صفحة 75)، ومن ضمن المعلومات التي يتم تخزينها في المعالجات: اسم العميل، العنوان، المصرف المصدر لها، أسلوب الصرف، المبلغ المصروف وتاريخه... إلخ. وهذه البطاقة تستطيع التعامل مع بقية الكمبيوترات ولا تتطلب تفويض أو تأكيد صلاحية البطاقة من أجل نقل الأموال من المشتري إلى البائع، لأن القدرة الاتصالية للبطاقة الذكية تمنحها أفضلية على البطاقات الكلاسيكية المزودة بالشريط المغناطيسي،

والمعالجات الموجودة في البطاقة الذكية تستطيع أن تتأكد من سلامة كل معاملة من الخداع عندما يقدم صاحب البطاقة بطاقته إلى البائع فإن المعالج الموجود في سجل النقد الإلكتروني للبائع يتأكد من جودة البطاقة الذكية من خلال قراءة التوقيع الرقمي المخزون في معالج البطاقة (مطر، 2013، صفحة 28).

3.2. وسائل الدفع اللاتلامسية (Contactless) في ظل جائحة كورونا:

يعيش العالم اليوم واقعا جديدا فرضته جائحة كورونا التي اجتاحت العالم بأسره، وما رافقها من توجهات التباعد الاجتماعي، القيود على حركة السفر وإغلاق الحدود الدولية... إلخ، والناس في ظل هذه الجائحة أصبحوا أكثر حذرا عند ملامسة الأسطح التي قد يلمسها الآخرون، وباتوا لا يخرجون من منازلهم إلا للضرورة، كمشراء حاجياتهم الضرورية من المواد الاستهلاكية وأدوية وغيرها من المواد الضرورية للحياة.

وفي ضوء البحث المتزايد عن آليات لتلبية هذه الاحتياجات في ظل الالتزام بممارسات التباعد الاجتماعي وإجراءات الوقاية من فيروس كورونا، شهد العالم اليوم إقبالا قويا على تقنيات الدفع السريعة والأمنة التي تحد من الحاجة إلى الملامسة، حيث أتت وسائل الدفع اللاتلامسية Contactless كبديل لوسائل الدفع التقليدية، وفي دراسة أجرتها شركة ماستر كارد (عيشو، 2020)، حول تغير سلوك المستهلكين في 19 دولة، تم التركيز على إقبال المستهلكين المتزايد على استخدام تقنيات الدفع اللاتلامسية، حيث أكد 70% من المشاركين في الدراسة بالشرق الأوسط وإفريقيا أنهم يستخدمون أساليب الدفع اللاتلامسية لأسباب تتعلق بالأمان والنظافة مع تفشي فيروس كورونا.

أ. تعريف الدفع اللاتلامسي: Contactless payment

عرف كل من (Kilinc & Vaudenay, 2018, p. 1) نظام الدفع اللاتلامسي بأنه: طريقة دفع تستخدم فيها بطاقة أو جهاز، يسمح للمستخدمين بتنفيذ عملية الدفع عن طريق جهاز الدفع الإلكتروني بدون أي تفاعل (على سبيل المثال إدخال الرقم السري أو التوقيع)، وتتم العملية من خلال تقريب البطاقة أو الجهاز من جهاز الدفع الإلكتروني اللاتلامسي. وجاء في تعريف آخر بأنها (Kagan, 2020): طريقة آمنة للمستهلكين لشراء المنتجات أو الخدمات باستخدام بطاقة الخصم أو الائتمان، البطاقة الذكية أو أي جهاز دفع آخر مزود بتقنية تحديد التردد اللاسلكي (RFID) أو الاتصال قريب المدى (NFC)، بتقريبها من جهاز دفع إلكتروني مجهز بتقنية الدفع بدون تلامس.

ومن التعاريف السابقة يتضح أن الدفع اللاتلامسي هو عبارة عن تقنية حديثة، يتم استخدامها في العالم حاليا، حيث تكون هناك بطاقات أو أجهزة كالهاتف الذكي مزودة بتقنية الدفع اللاتلامسي، عند تقريبها من جهاز الدفع لدى التجار المزود هو كذلك بتقنية استقبال وسائل الدفع اللاتلامسي، تتم عملية الدفع دون الحاجة للتعامل المباشر مع البائع، أو إدخال البطاقة داخل جهاز الدفع وكتابة الرقم السري أو التوقيع، وهذه التقنية مواكبة للتطورات التكنولوجية في مجال الدفع الإلكتروني، وهي تعتبر وسيلة آمنة تتطلبها الظروف الحالية بسبب تفشي فيروس كورونا، حيث لا يكون هناك اتصال مباشر مع أجهزة الدفع أو الباعة، ولا تستدعي التعامل بالنقود التي قد تكون موبوءة.

ب. أشكال وسائل الدفع اللاتلامسي:

مع التطورات التكنولوجية في مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال اتخذت وسائل الدفع اللاتلامسي عدة أشكال:

✓ بطاقات الدفع اللاتلامسية: Contactless cards

هي وسيلة جديدة من بطاقات الدفع الإلكتروني، وتطور للبطاقات التقليدية التلامسية سواء دفع أو ائتمان أو ذكية، لكن هذه الفئة مزودة بخاصية جديدة مضافة لها، تمكن العملاء من إنجاز معاملاتهم اليومية بطريقة سهلة وسريعة وأمنة، عن طريق تمرير البطاقة بالقرب من جهاز الدفع الإلكتروني، دون الحاجة إلى إدخالها داخل الجهاز أو كتابة الرقم السري في حالة المبالغ التي لا تتجاوز السقف المحدد من طرف البنوك أو الدول، وتتم العملية من خلال ظهور ضوء أخضر، أو سماع إشارة صوتية من جهاز الدفع الإلكتروني (سعيد، 2020).

✓ الدفع اللائق من طريق أجهزة الهاتف الذكي:

قامت كبرى شركات صناعة الهواتف الذكية بإطلاق هواتف مزودة بأداة دفع لائق، تعتمد على تقنية الاتصال قريب المدى (Near Field Communication) NFC والتي تعتبر تقنية مدمجة داخل العديد من الهواتف الذكية تسمح بالدفع اللائق من طريق الحساب البنكي، بحيث كما في بطاقات الدفع اللائق وعند تقريب الهاتف من جهاز الدفع الإلكتروني تتم عملية الدفع، ويتم استخدام هذه التقنية بشكل واسع، حيث قدرت شركة فيزا أن الدفع اللائق عبر الهواتف المحمولة باستخدام تقنية NFC سيحل في السنوات القادمة محل البطاقات المصرفية (EL Hillali & others, 2017, p. 391).

وتم إطلاق خدمة الدفع اللائق عبر أجهزة الهاتف الذكية المستندة على خدمة NFC في سنة 2014، حيث قامت شركة Apple بإطلاق برنامج Apple pay على هواتف آي فون، وهي خدمة تعتمد أداة الدفع بدون تلامس، وفي سنة 2015 تم إطلاق Samsung pay، و Android pay، مما جعل الدفع اللائق متاحا على أجهزة أكبر ثلاث شركات مصنعة للهواتف الذكية (Akana & Ke, 2020, p. 04).

واليا أصبح بالإمكان إجراء الدفع اللائق من طريق كل الهواتف الذكية، إما بتحميل تطبيقات المحافظ الإلكترونية التي توفرها البنوك، أو عن طريق تطبيقات البنوك والمؤسسات المالية التي تتوفر على خدمة الدفع اللائق باستخدام تقنية مسح رمز الاستجابة السريع QR Code، والذي يعتبر تقنية متطورة يدخل ضمن استخداماتها تسهيل عملية الدفع والتحصيل المالي باستخدام الهاتف الذكي في نقاط البيع المختلفة عند التجار والمحلات، ويتم استخدام هذه التقنية بفتح تطبيق البنك على الهاتف الذكي بعد التسجيل فيه، وعند الرغبة في إجراء عملية الدفع عن طريقه، يتم مسح رمز الاستجابة السريع QR Code الذي يعرضه التاجر بشكل ظاهر أمام عملائه، فتظهر بيانات التاجر، ليقوم العميل بإدخال المبلغ المراد سداده على الهاتف المحمول، ليتم الدفع مباشرة إلى حساب التاجر مع إرسال إشعار لكلا الطرفين بإتمام العملية (مصطفى، 2018).

ونظام الدفع عبر الهاتف المحمول يمثل أحد أشكال الدفع الإلكتروني القادرة على مواجهة فيروس كورونا المستجد من خلال تقليص إمكانية الاحتكاك مع الوسائل الناقلة للفيروس، ومن ضمنها الأوراق النقدية، خاصة في ظل تفشي فيروس كورونا المستجد، والذي أثبتت العديد من الدراسات الطبية المتخصصة بقاءه على الأسطح لفترات معينة، وبالتالي فإنه يمكن انتقاله عن طريق النقود الورقية (الأنديسي، 2020).

✓ الدفع اللائق من طريق السوار الذكي:

يعتبر السوار الذكي أحدث وسائل الدفع الإلكترونية التي تعتمد على تقنية الدفع اللائق، ويلقى رواجاً لاسيما بين الشباب، حيث يواكب تطورات هذا الجيل الذي يعتبر التكنولوجيا جزءاً من حياته، وفي الدول العربية قام بنك قطر الوطني الأهلي في مصر بالتعاون مع شركة فيزا، بطرح خدمة السوار الذكي الذي يتيح للعميل تسديد مشترياته باستخدام نقاط البيع الإلكترونية بمجرد قراءة بيانات السوار عن بعد، دون الحاجة للتماس المباشر مع البائع أو جهاز الدفع الإلكتروني، وهو ما يجعله وسيلة دفع آمنة خاصة في ظل انتشار فيروس كورونا، ويتميز هذا السوار بعدد من المزايا، أهمها التصميم المبتكر المقاوم للماء، وكونه أداة دفع سريعة ومريحة، فلن يحتاج حامله إلى إخراج محفظته والتعامل بالنقد، ويمكن إعادة تعبئة السوار من خلال خدمة الهاتف المحمول أو الخدمة المصرفية عبر الإنترنت أو فروع البنك (الجزيرة، 2020).

3. الدراسة التطبيقية

1.3. لمحة عن مؤسسة بريد الجزائر:

تعد مؤسسة بريد الجزائر من كبرى المؤسسات الناشطة في السوق الجزائرية، بمختلف أصناف خدماتها ومنتجاتها، وتطويرها يعد بمثابة أحد عوامل التنمية الاقتصادية والاجتماعية، تأسست بموجب القرار 2/43 في 14 جانفي 2002، وأعلن رسمياً عن إنشائها كمؤسسة عمومية ذات طابع تجاري وصناعي حسب المادة 12 من القانون 03-2000 في 15 أكتوبر 2002 (بربار و مشري، 2016، صفحة 64).

وما يميز مؤسسة بريد الجزائر أنها أحد مؤسسات الخدمة العمومية والتي لها حماية شبه كلية من الدولة، توفر هذه المؤسسة صنفين من الخدمات : الخدمات البريدية والتي لا تزال تحتكرها في السوق الجزائرية الخدمات المالية وهي موضوع دراستنا هذه. وفي إطار رقمنة وعصرنة خدماتها المالية، لمواكبة التطورات العالمية خاصة في مجال المدفوعات الإلكترونية، قامت مؤسسة بريد الجزائر في يناير من سنة 2017 بإطلاق بطاقة الدفع الإلكتروني الذهبية، وتهدف هذه الخطوة إلى تعميم استخدام وسائل الدفع الإلكتروني متعدد القنوات، من خلال الاستعمال المتلائم لمختلف الآلات الأوتوماتيكية (الشباك الآلي البنكي GAB، وأجهزة الدفع الإلكتروني TPE)، والدفع عبر الإنترنت وكذا الدفع باستعمال تطبيقات الهاتف النقال (بريد، تقديم المؤسسة العمومية ذات الطابع الصناعي والاقتصادي بريد الجزائر، 2020).

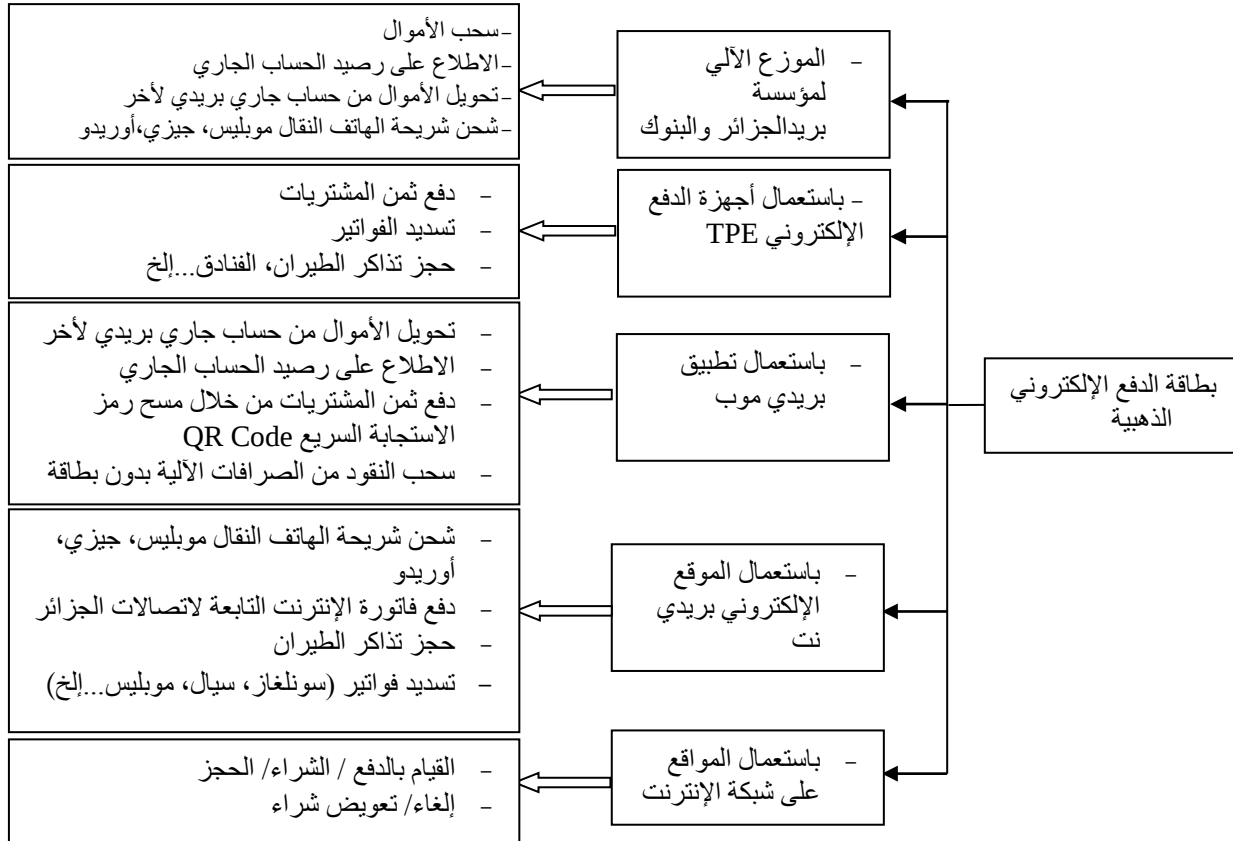
أ.تعريف البطاقة الذهبية: هي بطاقة خصم صادرة عن بريد الجزائر ومطابقة لمعيار الأمان الدولي EMV (يوروباد-ماستركارد-فيزا)، تحمل الرسم البياني لبريد الجزائر، ويمكن لحامل هذه البطاقة أن يجري مختلف العمليات بواسطتها كعملية سحب الأموال، العمليات الخاصة بالخدمات البنكية الذاتية، وعمليات دفع الأموال عبر نهائيات الدفع الإلكتروني (بريد، الشروط العامة لبطاقة الدفع الإلكتروني الذهبية، 2020).

أي أنها بطاقة سحب ودفع تمكن حاملها من سحب الأموال عبر الموزعات الآلية، وكذلك إجراء مختلف أنواع المعاملات المالية عبر شبكة الإنترنت، دون عناء التنقل إلى مكاتب البريد، كتسديد الفواتير الاستهلاكية الخاصة بالكهرباء والغاز، المياه...إلخ، وتسديد قيمة المشتريات في المحلات التي يملك أصحابها جهاز نهائي الدفع الإلكتروني.

ب. الخدمات التي تقدمها بطاقة الدفع الإلكتروني الذهبية:

يستفيد حامل بطاقة الدفع الإلكتروني الذهبية من عدة خدمات إلكترونية، عبر الموزعات الآلية التابعة لبريد الجزائر أو البنوك، جهاز الدفع الإلكتروني Tpe، موقع بريدي نت، تطبيق بريدي موب و عبر مواقع الإنترنت، والشكل (2) يوضح أهم الخدمات التي يستفيد منها حامل البطاقة الذهبية.

الشكل 2: أهم الخدمات الإلكترونية التي تقدمها بطاقة الدفع الإلكتروني (الذهبية)



المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على موقع مؤسسة بريد الجزائر

ت. التدابير الوقائية التي اتخذتها مؤسسة بريد الجزائر لمكافحة فيروس كورونا:

في إطار التدابير الوقائية من قبل مؤسسة بريد الجزائر لتفادي انتشار فيروس كورونا Covid-19، وحفاظا على سلامة موظفيها وزبائنها ولتقليل التوافد الكبير للزبائن على مستوى المكاتب البريدية، وبالتالي الحد من خطر انتقال العدوى، قامت المؤسسة باتخاذ مجموعة من الإجراءات والتدابير يمكن إجمالها في الجدول التالي:

جدول 1: التدابير الوقائية ضد فيروس كورونا بمؤسسة بريد الجزائر

الوصف	الإجراءات الوقائية المتخذة
مكاتب مؤسسة بريد الجزائر	- تحسيس المواطنين بعدم التوجه إلى مكاتب البريد إلا في حالة الضرورة القصوى، مع ضرورة احترام تعليمات الوقاية. - طالبت المؤسسة بضرورة ارتداء الكمامات داخل المكاتب البريدية سواء للموظفين أو الزبائن واحترام التباعد الاجتماعي. - رسم مخطط سير العملاء داخل المكاتب، ووضع خطوط الوقوف في الطوابير تفصل بين كل عميل وآخر مسافة أمان 1.5م. - التعقيم الدوري للمكاتب والصرافات الآلية. - الاستعانة بالشرطة ومنظمات المجتمع المدني في تنظيم الطوابير أيام صب المعاشات والأعياد.
أجور الموظفين	- لسحب أجور المستخدمين في أحسن الظروف وتفادي التوافد الكبير للزبائن قامت المؤسسة بـ: - الدفع عن طريق ساع يتم تعيينه اسميا من قبل الإدارات العمومية يفوض بسحب الأموال لفائدة قائمة المستخدمين المعدة مسبقا. - إرسال موظف بمؤسسة البريد لإنجاز عمليات الدفع إلى المؤسسات والإدارات العمومية، ويستخدم لسحب الأجور جهاز الدفع الإلكتروني TPE للموظفين المالكين للبطاقة الذهبية.
معاشات المسنين والمتقاعدين	- لتقليل تنقل الأشخاص المسنين وحفاظا على صحتهم وسلامتهم باعتبارهم الفئة التي يشكل الفيروس خطرا عليها، قامت المؤسسة بـ: - توفير إمكانية سحب معاشاتهم بالتوكيل الاستثنائي، حيث يمكن لأي مسن تفويض شخص آخر بالنيابة ليقوم بسحب معاش. - تحديد رزنامة لدفع معاشات المتقاعدين بتقسيم دفع معاشاتهم وفق رزنامة محددة وهذا لتقليل التدفق اليومي للمتقاعدين على مستوى المكاتب البريدية.
البريد المتنقل	- قامت مؤسسة البريد بزيادة عدد مكاتب البريد المتنقل في كل الولايات وخاصة الجنوبية منها، حيث تضمن هذه المكاتب لكل من: - السكان القاطنين في مناطق الظل سحب أموالهم بأريحية خاصة في ظل توقف حركة النقل. - ولمصالح الصحة وأفراد الأمن المجندين خلال هذه الجائحة سحب أموالهم من خلال مقرات عملهم دون عناء التنقل للمكاتب، بالإضافة إلى العديد من الفئات الأخرى، والأحياء السكنية... إلخ

المصدر: إعداد الباحثين من خلال الاعتماد على مجموعة من المصادر

بالإضافة إلى ماسبق ذكره، وفيما يخص الخدمات المالية الإلكترونية المرتبطة ببطاقة الدفع الإلكتروني الذهبية، قامت مؤسسة بريد الجزائر في عز جائحة كورونا بإطلاق عدة خدمات مالية إلكترونية جديدة وسعت بها الخدمات المتوفرة سابقا، حيث في نهاية شهر أوت 2020، أطلقت خدمة جديدة للدفع عبر الهاتف المحمول، باستخدام تقنية رمز الاستجابة السريع QR Code، لتسهيل دفع المشتريات عند المحلات التجارية والصيدليات... إلخ، عن طريق تطبيق "بريدي موب" الذي قامت بتحديثه تزامنا مع إطلاق الخدمة فعليا، حيث في التحديث الأخير للتطبيق تم إضافة خدمة "بريدي باي"، وبمجرد الضغط عليها وبمسح رمز الاستجابة المخصص للتاجر تتم عملية تحويل الأموال دون الحاجة للتعامل المباشر مع التاجر، أو استخدام النقود.

ومن قبل هذا ومع بداية انتشار فيروس كورونا، قامت المؤسسة بتوسيع عمليات توزيع أجهزة نهائيات الدفع الإلكتروني TPE وتنصيبها لدى التجار بصفة مجانية مع مرافقهم بجملة من الإجراءات التحفيزية، وذلك للحد من انتشار جائحة كوفيد 19، ودعت زبائنها حاملي البطاقة الذهبية إلى استخدام الدفع الإلكتروني بدل السداد النقدي وقامت بعدة حملات تحسيسية وتوعوية لتشجيع استخدام الدفع الإلكتروني، وهذه الخدمات ستصبح إجبارية وليست اختيارية، حيث تم في مطلع شهر سبتمبر 2020 توقيع اتفاق تعميم استعمال وسائل الدفع الإلكتروني بين قطاعي السياحة والبريد، وجاري تعميمها على كل القطاعات الأخرى، أما بالنسبة للتجار فهم ملزمون حسب بيان وزارة التجارة (التجارة، 2020) بتزويد محلاتهم بوسائل الدفع الإلكتروني (TPE, QR Code) ووضعها تحت تصرف المستهلك إجباريا قبل نهاية سنة 2020.

2.3 مجتمع الدراسة وعينته:

أ.مجتمع الدراسة: تستهدف هذه الدراسة زبائن وموظفي مؤسسة بريد الجزائر، ونظرا لصعوبة التواصل المباشر مع المبحوثين في ظل الظروف المحيطة بالدراسة من انتشار فيروس كورونا والتدابير الوقائية في مكاتب بريد المؤسسة التي تمنع إجراء الدراسات الميدانية، تم اعتماد الاستبيان الإلكتروني كوسيلة للتواصل الإلكتروني مع المبحوثين وهو ما يتناسب مع هذه الدراسة والظروف المحيطة بها، حيث تم استهداف زبائن وموظفي مؤسسة بريد الجزائر الذين يستخدمون وسائل التواصل الاجتماعي.

ب.عينة الدراسة: نظرا لطبيعة الدراسة من جهة وخصائص المجتمع غير المتجانسة من جهة أخرى قمنا باختيار عينة عشوائية من زبائن وموظفي مؤسسة بريد الجزائر اللذين يستخدمون مواقع التواصل الاجتماعي، حيث تم توزيع استبيان إلكتروني في عدة صفحات على الفيسبوك والبريد الإلكتروني، وتم تجميع 116 رد على الاستبيان، منها 110 رد جاء من طرف زبائن المؤسسة، و6 ردود فقط جاءت من موظفي المؤسسة، حيث لم نلقى تجاوب كبير من هذه الفئة، وعند استفسارنا من مسؤولي الصفحات الخاصة بتجمع موظفي مؤسسة بريد الجزائر عن عدم التجاوب، برر هذا بأنه خلال هذه الفترة تم نشر الكثير من الاستبيانات، وبعضها يحتوي على الكثير من الأسئلة التي تؤدي للملل ما أدى إلى عدم الرغبة في الإجابة على أي استبيان جديد، وبما أن هذه النسبة ضئيلة جدا فإنه لن يكون لها تأثير على اتجاه الأجوبة فقمنا بحذفها لتحقيق نوع من التجانس في عينة الدراسة حيث أصبحت هذه الأخيرة متكونة من الزبائن المتعاملين مع مؤسسة بريد الجزائر فقط والمقدرة بـ: 110.

3.3.أداة الدراسة: لغرض جمع البيانات وتحليلها، تم تصميم استبيان إلكتروني يتناسب مضمونه مع أسئلة الدراسة وفرضياتها، وتضمن في شكله النهائي 21 سؤالاً، وتوزع على ستة محاور.

المحور الأول: يتضمن الأسئلة المتعلقة بالمعلومات الشخصية للمستجوبين وهي: الجنس، العمر، المستوى التعليمي، والمهنة.

المحور الثاني: المعاملات الإلكترونية التي تم إنجازها خلال فترة الحظر.

المحور الثالث: معرفة مدى رضا الزبائن عن الخدمات التي تطرحها مؤسسة بريد الجزائر.

المحور الرابع: العلاقة بين استخدام بطاقة الدفع الإلكتروني الذهبية والمساهمة في تطبيق إجراءات التباعد الاجتماعي

المحور الخامس: العلاقة بين استخدام بطاقة الدفع الإلكتروني الذهبية والمساهمة في تشجيع الناس على المكوث في المنازل.

المحور السادس: العلاقة بين استخدام بطاقة الدفع الإلكتروني الذهبية والمساهمة في تجنب ملامسة الوسائل الناقلة لفيروس كورونا.

وقد تم الاعتماد في تقييم إجابات الأفراد على مقياس ليكرت الخماسي (غير موافق بشدة، غير موافق، محايد، موافق، موافق بشدة).

4.3. أساليب تحليل البيانات: تم تحليل البيانات باستخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS-V22، والاعتماد على الأساليب والأدوات الإحصائية التالية:

✓ التكرارات والنسب المئوية وذلك لوصف أفراد عينة الدراسة وفقاً لخصائصهم الشخصية والوظيفية وكذا تحليل بيانات المحور الثاني والثالث.

✓ معامل ألفا كرونباخ (Cronbach Alpha) لقياس ثبات وصدق الدراسة.

✓ المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمعرفة اتجاهات أفراد العينة.

✓ اختبار T-Test لعينة واحدة من أجل اختبار فرضيات الدراسة.

5.3. قياس صدق وثبات بيانات الدراسة:

من أجل معرفة صدق وثبات البيانات الواردة بالاستمارة، تم استخراج معامل ألفا كرونباخ اعتماداً على برنامج SPSS22، هذا المعامل يقيس درجة ثبات وصدق بيانات الدراسة بحيث يأخذ قيمة تتراوح بين الصفر والواحد، فإذا لم يكن هناك ثبات في البيانات فإن قيمة المعامل تكون مساوية للصفر، وعلى العكس إذا كان هناك ثبات تام تكون قيمة المعامل تساوي واحد،

ولقد قمنا أيضا باستخدام معامل ألفا كرونباخ لقياس الاتساق الداخلي بين فقرات الاستبانة التي تشمل متغيرات الدراسة فقط والجدول (2) يوضح نتائج هذا الاختبار كما يلي:

الجدول 2: نتائج ألفا كرونباخ لمحاور الاستبانة

البعد/المحور	عدد الفقرات	قيمة ألفا كرونباخ
العلاقة بين استخدام بطاقة الدفع الإلكتروني الذهبية والمساهمة في تطبيق إجراءات التباعد الاجتماعي وتجنب الاختلاط.	6	0.840
العلاقة بين استخدام بطاقة الدفع الإلكتروني الذهبية والمساهمة في تشجيع الناس على المكوث في المنازل.	4	0.872
العلاقة بين استخدام بطاقة الدفع الإلكتروني الذهبية والمساهمة في تجنب ملامسة الوسائل الناقلة لفيروس كورونا.	4	0.913
إجمالي فقرات الاستبيان	19	0.892

المصدر: من إعداد الباحثين اعتمادا على مخرجات SPSS22

من خلال الجدول (2) نلاحظ أن معامل ألفا كرونباخ لجميع المتغيرات أكثر من 80% وهي نسبة عالية ومقبولة بالنسبة للنسب المعتمدة من قبل الإحصائيين والمقدرة ب 60%، كما أن معامل الثبات الكلي لأداة جمع البيانات بلغ 89%، وهو معامل ثبات مرتفع يشير إلى وجود علاقة اتساق وتربط بين فقرات الاستبانة.

6.3. تحليل بيانات المحور الأول، الثاني والثالث:

أ- الوصف الإحصائي لعينة الدراسة:

يوضح الجدول أسفله الخصائص العامة للمستخدمين اللذين شملتهم الدراسة خلال فترة إجرائها وتجاوبوا مع الاستبيان، وجاءت النتائج كالتالي:

الجدول 3: خصائص عينة الدراسة

المتغير	الفئات	التكرار	النسبة المئوية
الجنس	ذكر	80	72.7
	انثى	30	27.3
العمر	أقل من 30 سنة	39	35.5
	من 30 الى أقل من 40 سنة	57	51.8
	من 40 الى أقل من 50 سنة	14	12.7
	من 50 سنة فأكثر	0	0
	دكتوراه	22	20
المستوى التعليمي	باحث دكتوراه	34	30.9
	ماستر	04	36.4
	ليسانس	10	9.1
	غير جامعي	4	3.6
المهنة	طالب	27	24.5
	موظف	67	60.9
	عمل حر	9	8.2
	دون عمل	7	6.4

المصدر: من إعداد الباحثين اعتمادا على نتائج التحليل الإحصائي لبيانات الاستبانة باستخدام SPSS22

من خلال الجدول (3) يتضح أن عينة الدراسة تتوزع كالتالي:

- توزيع عينة الدراسة وفقا للجنس: يتضح من الجدول (3) أن عدد الذكور لعينة الدراسة بلغ 80 تكرار، بنسبة مقدارها 72.7% من إجمالي العينة فيما بلغت نسبة الإناث 27.3% أي بتكرار 30 أنثى.

- توزيع عينة الدراسة وفقا للعمر: أظهرت نتائج الاستبيان أن الفئة العمرية من 30 إلى أقل من 40 سنة هي الفئة الأكثر تفاعلا بنسبة 51.8% من إجمالي عينة الدراسة تلها الفئة العمرية أقل من 30 سنة في المرتبة الثانية بنسبة 35.5% وقد جاءت الفئة العمرية من 40 إلى أقل من 50 سنة في المرتبة الثالثة بنسبة 12.7% ولم تسجل أي فئة من 50 سنة فأكثر.

- توزيع عينة الدراسة وفقا للمستوى التعليمي: تؤكد البيانات الكمية للجدول أن الفئات الأكثر تفاعلا مع الاستبيان هي الفئات المتعلمة التي حققت مستويات عليا من التعليم الأكاديمي الجامعي حيث جاء في المراتب الثلاث الأولى طلبة الماستر ثم باحثي الدكتوراه ثم المتحصلين على الدكتوراه بنسب 36.4%، 30.9% و 20% على التوالي، ثم في المرتبة الرابعة طلبة ليسانس بنسبة 9.1% وفي الأخير تأتي فئة غير جامعيين بنسبة 3.6% وتفسر هذه النتائج بطبيعة الصفحات التي نشرنا فيها الاستبيان والتي كانت مجموعات خاصة بطلبة ما بعد التدرج.

- توزيع عينة الدراسة وفقا للمهنة: جاءت فئة الموظفين بنسبة معتبرة جدا تقدر ب 60.9%. وتشير هذه النسبة إلى أن أغلب المبحوثين هم من الطلبة الموظفين، أما بالنسبة لفئة الطلبة جاءت بنسبة 24.5%، وأنت فئة أصحاب الأعمال الحرة بنسبة 8.2%، وبالنسبة لفئة العاطلين عن العمل قد جاءت في ذيل الترتيب بنسبة 6.4%.

ب- التعرف على المعاملات الإلكترونية التي تم إنجازها خلال فترة الحظر

لمعرفة المعاملات الإلكترونية المرتبطة بالبطاقة الذهبية التي قامت الفئة المبحوثة بإنجازها خلال فترة الحظر جاءت النتائج كما في الجدول (4).

الجدول 4: جدول يوضح توزيع عينة الدراسة حسب المعاملات الإلكترونية التي تم إنجازها خلال فترة الحظر

المعاملات الإلكترونية	المقاييس	المتعاملين	غير المتعاملين
دفع المشتريات باستخدام جهاز نهائي الدفع الإلكتروني TPE المتواجد في المحلات التجارية	تكرار	3	107
	نسبة%	2.7	97.3
دفع فواتير الخدمات باستخدام موقع بريدي نت	تكرار	33	77
	نسبة%	30	70
تحويل الأموال إلكترونيا باستخدام تطبيق بريدي موب	تكرار	17	93
	نسبة%	15.5	84.5
شحن رصيد الهاتف FLEXY	تكرار	44	66
	نسبة%	40	60
دفع المشتريات عبر الإنترنت باستخدام البطاقة الذهبية	تكرار	4	106
	نسبة%	3.6	96.4
سحب الأموال من خلال الصراف الآلي الخاص بمؤسسة بريد الجزائر	تكرار	72	38
	نسبة%	65.5	34.5
استخدام البطاقة الذهبية عبر الصرافات الآلية الخاصة بالبنوك	تكرار	41	69
	نسبة%	37.3	62.7

المصدر: من نتائج تحليل بيانات الاستبانة باستخدام برنامج Excel

من الجدول (4) يتضح أن أكثر المعاملات الإلكترونية استخداما خلال فترة الحظر كانت سحب النقود من خلال الصراف الآلي الخاص بمؤسسة بريد الجزائر، حيث بلغت النسبة 65.5% من العينة المبحوثة، وهذا يدل على أن استخدام البطاقة الذهبية في عملية السحب لا يزال يطغى على عملية الدفع، ويتضح كذلك أنه بعدما ربطت مؤسسة بريد الجزائر البطاقة الذهبية بالصرافات الآلية الخاصة بالبنوك، لا يزال ما نسبته 62.7% لم يستخدموا هذه الخدمة، ويرجع هذا ربما إلى خوفهم من رسوم إضافية في حالة السحب أو إنهم لا يعلمون بهذه الخدمة التي أطلقتها مؤسسة بريد الجزائر لتخفيف الضغط على الصرافات الآلية والمكاتب الخاصة بالمؤسسة، أما بالنسبة لعملية الدفع الإلكتروني فقد تصدرت عملية شحن الرصيد الترتيب بنسبة قدرت بـ 40% تلتها دفع فواتير الخدمات (الكهرباء والغاز، الماء...) باستخدام موقع بريدي نت بنسبة 30%، ثم تلى هذا عملية تحويل الأموال باستخدام تطبيق بريدي موب بنسبة قدرت بـ 15.5%، أما بالنسبة لدفع مشتريات المحلات باستخدام جهاز الدفع الإلكتروني TPE فقد سجل نسبة ضعيفة تقدر بـ 2.7%، ويرجع ضعف هذه النسبة إلى عدم تعميم أجهزة الدفع في جميع المحلات، وكذلك لا يزال هناك تخوف من هذه العملية بالنسبة للتاجر والزبون، فالتجار متخوفون من استغلال هذا في كشف تهريبهم من الضرائب، والزبون لا يزال متخوف من خصوصية البطاقة وأمنها، وبالنسبة لعملية دفع المشتريات عبر الإنترنت فلا تزال كذلك ضعيفة حيث سجلت ما نسبته 3.6% فقط، وهذا يرجع إلى عدم اعتماد التجارة الإلكترونية في الجزائر وقلة

المواقع الإلكترونية المرخص لها بالدفع الإلكتروني حيث لا تزال محصورة في شراء خدمات بعض الشركات، كتذاكر السفر من بعض شركات الطيران، وشراء خدمة تأمين السيارات من بعض شركات التأمين.

ت- معرفة مدى رضا الزبائن عن الخدمات التي تطرحها مؤسسة بريد الجزائر:

لمعرفة مدى رضى عينة المبحوثين عن الخدمات الإلكترونية التي تقدمها مؤسسة بريد الجزائر لزبائنها، جاءت النتائج كما في الجدول أسفله:

الجدول 5: يوضح الجدول مدى رضا الزبائن عن الخدمات التي تطرحها مؤسسة بريد الجزائر

لا	نوعا ما	نعم	المقياس	
24	69	17	تكرار	هل أنت راض عن الخدمات الإلكترونية التي تقدمها مؤسسة بريد الجزائر في ظل جائحة كورونا؟
21.8	62.7	15.5	نسبة %	

المصدر: من إعداد الباحثين اعتمادا على نتائج التحليل الإحصائي لبيانات الاستبانة باستخدام SPSS22

لمعرفة مدى رضى زبائن مؤسسة بريد الجزائر عن الخدمات الإلكترونية التي تقدمها المؤسسة في ظل جائحة كورونا حسب الجدول (5) يتبين أن ما نسبته 15.5% راضين عن هذه الخدمات وما نسبته 62.7% راضين نوعا ما، وما نسبته 21.8% غير راضين عن هذه الخدمات، ومن خلال الاقتراحات تبين أنهم يطمحون إلى خدمات إلكترونية أخرى، وإلى زيادة عدد الموزعات الآلية، وآخرون متذمرون من مشكل نقص السيولة الذي رافق فترة إجراء الدراسة وأدى إلى الاكتظاظ والطوابير داخل مكاتب البريد وعلى ماكينات الصرف الآلي، وهو ما يخالف تدابير الوقاية من فيروس كورونا، وبصفة عامة يمكن القول أن العينة المبحوثة راضين نوعا ما عن الخدمات الإلكترونية التي تقدمها مؤسسة بريد الجزائر.

4. عرض نتائج الدراسة وتحليلها:

لتفسير بيانات متغيرات الدراسة تم حساب المتوسط المرجح لمقياس ليكارت كالاتي:

الجدول 6: المتوسط المرجح لمقياس ليكارت

درجة المقياس	موافق بشدة (5)	موافق (4)	محايد (3)	غير موافق (2)	غير موافق بشدة (1)
المتوسط المرجح	من 4.21 الى 5	من 3.41 الى 4.20	من 2.61 الى 3.40	من 1.81 الى 2.60	من 1 الى 1.80
درجة التوافر	جيدة جدا	جيدة	عادي	سيئة	سيئة جدا

المصدر: من إعداد الباحثين

المحور الرابع: العلاقة بين استخدام بطاقة الدفع الإلكتروني الذهبية والمساهمة في تطبيق إجراءات التباعد الاجتماعي

الجدول 7: مؤشرات العلاقة بين استخدام بطاقة الدفع الإلكتروني الذهبية والمساهمة في تطبيق إجراءات التباعد الاجتماعي

فقرات المحور الرابع	المقياس	غير موافق بشدة	محايد	موافق	موافق بشدة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
إجراء المعاملات المالية عبر ماكينات الصراف الآلي يساهم في تجنب الاكتظاظ داخل مكاتب مؤسسة بريد الجزائر	ت	3	6	5	52	44	0.94
	%	2.7	5.5	4.5	47.3	40	
أدى ربط البطاقة الذهبية بجميع ماكينات الصراف الآلي الخاصة بالبنوك إلى تقليل الطوابير على الماكينات الخاصة بمؤسسة بريد الجزائر	ت	5	10	9	59	27	1.04
	%	4.5	9.1	8.2	53.6	24.5	
يساهم إجراء التحويلات المالية الإلكترونية عبر تطبيق بريدي موب في تقادي الاختلاط داخل مكاتب البريد	ت	2	4	19	53	32	0.88
	%	1.8	3.6	17.3	48.2	29.1	
يساهم دفع فواتير الخدمات لمؤسسات (سونلغاز،	ت	2	2	10	51	45	0.83

		40.9	46.4	9.1	1.8	1.8	%	الجزائرية للمياه...) عن طريق موقع بريدي نت في تقليل الاحتكاك داخل هذه المؤسسات
0.89	3.96	31	53	19	5	2	ت	يساعد الشراء الإلكتروني لتذاكر السفر في تجنب الاكتظاظ داخل مكاتب الخطوط الجوية
		28.2	48.2	17.3	4.5	1.8	%	
0.88	4.12	41	49	13	6	1	ت	يساعد الدفع الإلكتروني للمشتريات في تقليل مشكل ندرة السيولة وما ينجر عنه من طوابير على المكاتب والصرفات الآلية
		49	44.5	11.8	5.5	0.9	%	
0.68	4.05	فقرات المحور الرابع						

المصدر: من إعداد الباحثين اعتمادا على نتائج التحليل الإحصائي لبيانات الاستبانة باستخدام SPSS22

يتبين من الجدول أعلاه، أن العلاقة بين استخدام بطاقة الدفع الإلكتروني الذهبية والمساهمة في تطبيق إجراءات التباعد الاجتماعي بمؤسسة بريد الجزائر جاءت جيدة بمتوسط حسابي (4.05) أي أنه أكبر من الوسط الحسابي الافتراضي للدراسة وهو 3، وأن تشتت الإجابات ضعيف حيث أن الانحراف المعياري يبلغ (0.68)، وهو أقل من واحد صحيح، أي أن إجابات المبحوثين متجانسة، وقد جاء عامل الفقرة الرابعة في المرتبة الأولى بأكبر وسط حسابي (4.23)، وبأصغر انحراف معياري حيث بلغ (0.83) باتجاه موافق جدا، وقد جاء عامل الفقرة الثانية في المرتبة الأخيرة بأصغر وسط حسابي (3.85)، وأكبر انحراف معياري (1.04) باتجاه موافق.

المحور الخامس: العلاقة بين استخدام بطاقة الدفع الإلكتروني الذهبية والمساهمة في تشجيع الناس على المكوث في المنازل.

الجدول 8: مؤشرات العلاقة بين استخدام بطاقة الدفع الإلكترونية الذهبية والمساهمة في تشجيع الناس على المكوث في المنازل

فقرات المحور الخامس	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
ت	1	4	6	55	44	4.25	0.79	دفع فواتير الخدمات لمؤسسات (سونلغاز، الجزائرية للمياه، ...) عن طريق موقع بريدي نت يساعد الناس على تجنب الخروج من المنازل لهذا الغرض
%	0.9	3.6	5.5	50	40			
ت	3	4	10	56	37	4.09	0.90	يساهم استخدام التحويل الإلكتروني للأموال عبر تطبيق بريدي موب في تفادي خروج الناس من المنزل والتنقل لمكاتب البريد لإجرائه
%	2.7	3.6	9.5	50.9	33.6			
ت	3	10	15	58	24	3.82	0.97	يعد استخدام البطاقة الذهبية في عملية الشراء الإلكتروني وسيلة ناجحة لتشجيع الناس على البقاء في المنازل
%	2.7	9.1	13.6	52.7	21.8			
ت	3	4	6	58	39	4.15	0.89	يساعد شحن رصيد الهاتف عبر موقع بريدي نت على بقاء الناس في منازلهم وتجنب الخروج لهذا الغرض
%	2.7	3.6	5.5	52.7	35.5			
فقرات المحور الخامس								
0.76	4.07							

المصدر: من إعداد الباحثين اعتمادا على نتائج التحليل الإحصائي لبيانات الاستبانة باستخدام SPSS22

يتبين من الجدول (8)، أن العلاقة بين استخدام بطاقة الدفع الإلكتروني الذهبية والمساهمة في تشجيع الناس على المكوث في المنازل جاءت جيدة بمتوسط حسابي (4.07)، أي أنه أكبر من الوسط الحسابي الافتراضي للدراسة وهو 3، وأن تشتت الإجابات ضعيف حيث أن الانحراف المعياري يبلغ (0.76) وهو أقل من واحد صحيح، أي أن إجابات المبحوثين متجانسة، وقد جاء عامل الفقرة الأولى في المرتبة الأولى بأكبر وسط حسابي (4.25)، وبأصغر انحراف معياري حيث بلغ (0.79) باتجاه موافق جدا، وقد جاء عامل الفقرة الثالثة بالمرتبة الأخيرة بأصغر وسط حسابي (3.82) وأكبر انحراف معياري (0.97) باتجاه موافق.

المحور السادس: العلاقة بين استخدام بطاقة الدفع الإلكتروني الذهبية والمساهمة في تجنب ملامسة الوسائل الناقلة لفيروس كورونا.

الجدول 9: مؤشرات العلاقة بين استخدام بطاقة الدفع الإلكتروني الذهبية والمساهمة في تجنب ملامسة الوسائل الناقلة لفيروس كورونا

فقرات المحور السادس								
الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	المقياس	
0.95	4.08	39	52	12	3	4	ت	يساهم دفع المشتريات في المحلات التجارية عن طريق جهاز الدفع الإلكتروني في الوقاية من مخاطر تداول النقود المعدنية والورقية
		35.5	47.3	10.9	2.7	3.6	%	
0.88	4.05	34	58	11	4	3	ت	يؤدي إجراء التحويلات المالية إلكترونيا عبر تطبيق بريدي موب إلى التقليل من مخاطر تداول النقود الورقية والمعدنية التي قد تكون موبوءة
		30.9	52.7	10	3.6	2.7	%	
0.75	4.19	37	62	7	3	1	ت	يساعد دفع فواتير الخدمات لمؤسسات(سونلغز، الجزائرية للمياه...) عن طريق موقع بريدي نت في تجنب مخاطر تداول النقود
		33.6	56.4	6.4	2.7	0.9	%	
0.81	4.07	32	61	11	5	1	ت	يساعد استخدام البطاقة الذهبية في دفع المشتريات عن طريق الإنترنت على تفادي مخاطر النقود التي قد تكون موبوءة
		29.1	55.5	10	4.5	0.9	%	
0.76	4.10	فقرات المحور السادس						

المصدر: من إعداد الباحثين اعتماداً على نتائج التحليل الإحصائي لبيانات الاستبانة باستخدام SPSS22

يتبين من الجدول (9) أن العلاقة بين استخدام بطاقة الدفع الإلكتروني الذهبية والمساهمة في تجنب ملامسة الوسائل الناقلة لفيروس كورونا بمؤسسة بريد الجزائر جاءت جيدة بمتوسط حسابي (4.10)، أي أنه أكبر من الوسط الحسابي الافتراضي للدراسة وهو 3، وأن تشتت الإجابات ضعيف حيث أن الانحراف المعياري يبلغ (0.76)، وهو أقل من واحد صحيح، أي أن إجابات المبحوثين متجانسة، وقد جاء عامل الفقرة الثالثة في المرتبة الأولى، بأكبر وسط حسابي (4.19) وبأصغر انحراف معياري، حيث يبلغ (0.75) باتجاه موافق، وقد جاء عامل الفقرة الثانية في المرتبة الأخيرة بأصغر وسط حسابي (4.05)، وبانحراف معياري (0.88) باتجاه موافق.

تحليل واختبار الفرضيات:

لاختبار صحة فرضيات الدراسة اعتمدنا على اختبار T لعينة واحدة ويوضح الجدول (10) النتائج المتحصل عليها.

الجدول 10: نتائج اختبار الفرضيات

المتغير	قيمة T	درجة الحرية (ddl)	مستوى الدلالة
الفرضية الأولى	16.143	109	0.000
الفرضية الثانية	14.896	109	0.000
الفرضية الثالثة	15.157	109	0.000

المصدر: من إعداد الباحثين اعتماداً على مخرجات SPSS22

الفرضية الأولى:

H0: لا توجد علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين استخدام بطاقة الدفع الإلكتروني الذهبية والمساهمة في تطبيق إجراءات التباعد الاجتماعي عند مستوى دلالة 0.05.

H1: توجد علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين استخدام بطاقة الدفع الإلكتروني الذهبية والمساهمة في تطبيق إجراءات التباعد الاجتماعي عند مستوى دلالة 0.05.

قيمة T المحسوبة للمتغير تطبيق إجراءات التباعد الاجتماعي تقدر بـ 16.143 عند درجة حرية 109 بمستوى معنوية 0.00 وهو أقل من 0.05.

الفرضية الثانية:

1- H0: لا توجد علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين استخدام بطاقة الدفع الإلكتروني الذهبية والمساهمة في تشجيع الناس على المكوث في المنازل عند مستوى دلالة 0.05.

H1: توجد علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين استخدام بطاقة الدفع الإلكتروني الذهبية والمساهمة في تشجيع الناس على المكوث في المنازل عند مستوى دلالة 0.05.
قيمة T المحسوبة للمتغير تشجيع الناس على المكوث في المنازل تقدر ب 14.896 عند درجة حرية 109 بمستوى معنوية 0.00 وهو أقل من 0.05.

الفرضية الثالثة:

H0: لا توجد علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين استخدام بطاقة الدفع الإلكتروني الذهبية والمساهمة في تجنب ملامسة الوسائل الناقلة للفيروس عند مستوى دلالة 0.05.
H1: توجد علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين استخدام بطاقة الدفع الإلكتروني الذهبية والمساهمة في تجنب ملامسة الوسائل الناقلة للفيروس عند مستوى دلالة 0.05.
قيمة T المحسوبة للمتغير تجنب ملامسة الوسائل الناقلة للفيروس تقدر ب 15.157 عند درجة حرية 109 بمستوى معنوية 0.00 وهو أقل من 0.05.

نتيجة:

نرفض الفرضيات الصفرية المتعلقة بجميع المتغيرات ونقبل الفرضيات البديلة التي تنص على أنه:

- توجد علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين استخدام بطاقة الدفع الإلكتروني الذهبية والمساهمة في تطبيق إجراءات التباعد الاجتماعي عند مستوى دلالة 0.05.
- توجد علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين استخدام بطاقة الدفع الإلكتروني الذهبية والمساهمة في تشجيع الناس على المكوث في المنازل عند مستوى دلالة 0.05.
- توجد علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين استخدام بطاقة الدفع الإلكتروني الذهبية والمساهمة في تجنب ملامسة الوسائل الناقلة للفيروس عند مستوى دلالة 0.05.

4. الخاتمة:

أثرت أزمة جائحة كورونا سلبا على العديد من القطاعات كالتجارة، السياحة والنقل... إلخ بسبب إجراءات الغلق التي اتخذتها معظم الدول في العالم، من غلق الحدود ووقف حركة الطيران، لكن بالمقابل أدت الأزمة إلى بعض الإيجابيات فيما يتعلق باستخدام الخدمات الرقمية، ففي ظل إجراءات الغلق والتباعد الاجتماعي، أصبح الحل هو التقارب التكنولوجي في جميع المجالات، وفي ما يتعلق بوسائل الدفع الإلكترونية الحديثة فقد كسرت الأزمة الحاجز النفسي الذي كان موجودا لدى عدد كبير من الناس الذين كانوا يشعرون بالقلق من استخدام الخدمات الإلكترونية، وزاد الوعي بأهمية استخدام وسائل الدفع الإلكترونية الحديثة، هذا الوعي الذي لم يكن ليكتسب في سنوات عديدة.

حفزت أزمة جائحة فيروس كورونا مؤسسة بريد الجزائر لتسريع التحول باتجاه تكنولوجيا الدفع الإلكتروني، حيث عززت وطرحت خدمات جديدة مرتبطة ببطاقة الدفع الإلكتروني الذهبية في عز جائحة كورونا، رغبة منها لمواكبة التطورات التكنولوجية وتعميم استخدام وسائل الدفع الإلكتروني من جهة، ولمواجهة انتشار فيروس كورونا من جهة أخرى، ولقد توصلت هذه الدراسة للنتائج التالية:

- أزمة جائحة كورونا خلقت وعيا لدى العملاء بأهمية وسائل الدفع الإلكترونية الحديثة التي لم تعد اختيارا، حيث أصبحوا مضطرين للتعامل من خلالها في ظل قرارات حظر التجول ونصائح عدم الخروج من المنازل التي أعلنتها الدول.

- تساهم وسائل الدفع الإلكترونية الحديثة بطريقة أو بأخرى في تقليل فرص الاحتكاك مع الوسائل الناقلة للفيروس خلال فترة انتشار الأمراض والأوبئة.
- لا يزال استخدام بطاقة الدفع الإلكتروني الذهبية في عملية سحب الأموال يطغى على عملية الدفع الإلكتروني، وأغلب عمليات الدفع الإلكتروني محصورة في دفع الخدمات كفاتير الغاز والكهرباء، الماء وشحن الرصيد، وضعف عملية الشراء الإلكتروني بسبب عدم اعتماد التجارة الإلكترونية.
- يساهم استخدام بطاقة الدفع الإلكتروني الذهبية في تطبيق إجراءات التباعد الاجتماعي واجتناب الاختلاط مع الناس، حيث أدى استخدام الخدمات التي توفرها البطاقة الذهبية إلى تجنب الاحتكاك مع الناس داخل مكاتب البريد وتجنب طوابير دفع الفواتير المؤسساتية (الكهرباء والغاز، الماء... إلخ)، وكذا تجنب عناء التنقل إلى مكاتب هذه المؤسسات.
- استخدام الخدمات الإلكترونية التي توفرها البطاقة الذهبية عن بعد، شجع الناس على المكوث في المنازل وقلل من عدد مرات خروجهم، حيث توفر البطاقة الذهبية لحاملها إمكانية إجراء خدمات من داخل المنزل كتحويل الرصيد للهاتف، تسديد الفواتير وإلى غيرها من الخدمات التي كانت تستدعي من قبل الخروج والتنقل لإجرائها.
- يساهم استخدام الخدمات الإلكترونية التي توفرها البطاقة الذهبية كالدفع الإلكتروني للمشتريات وفواتير الخدمات في تقليل مخاطر تداول النقود التي قد تكون موبوءة.
- يعتبر الدفع الإلكتروني أداة فعالة في امتصاص أزمة ندرة السيولة، وما ينجر عنها من طوابير وابتزاز داخل مكاتب البريد وعلى أجهزة الصرافات الآلية، وهو ما يخالف الإجراءات الوقائية من فيروس كورونا.
- وانطلاقاً من النتائج السابقة يمكن تأكيد الفرضية التي انطلقنا منها: تساهم بطاقة الدفع الإلكتروني الذهبية التي تطرحها مؤسسة بريد الجزائر في الوقاية من جائحة فيروس كورونا Covid-19.
- ومن خلال الدراسة النظرية والتطبيقية يمكن الخروج بمجموعة من التوصيات والاقتراحات نجمل أهمها:
 - نقترح التوسع في طرح خدمات إلكترونية حديثة تتماشى والتطورات التكنولوجية والوضع الراهن الذي رسمته جائحة كورونا من خلال:
 - ✓ تحديث بطاقة الدفع الإلكتروني الذهبية إلى بطاقة دفع لاتلامسية، وتعميم استخدامها في المحلات، ووسائل النقل المختلفة... إلخ، بحيث ستكون وسيلة دفع سهلة وآمنة.
 - ✓ اعتماد النقود الإلكترونية في شكل بطاقات مسبقة الدفع أو أسورة ذكية، يتم شحنها من الحساب الجاري للزبائن أو بدفع القيمة للمؤسسة نقداً لغير الزبائن، بحيث تمكن حاملها من القيام بعمليات الدفع الإلكتروني المختلفة.
 - ✓ تطوير خدمات الدفع الإلكتروني عبر أجهزة الهواتف الذكية، بطرح تطبيقات المحافظ الإلكترونية التي تمكن صاحبها من دفع المشتريات وتسديد الفواتير... إلى غيرها من عمليات الدفع الإلكتروني.
 - نؤكد على ضرورة سن التشريعات والقوانين التي تنظم وتحمي عمليات الدفع الإلكتروني في شكل يراعي وسائلها الحديثة والمختلفة.
 - نوصي بزيادة حملات التوعية والترويج لأهمية استخدام وسائل الدفع الإلكتروني، خاصة في ظل انتشار فيروس كورونا من خلال وسائل الإعلام المرئية ووسائل التواصل الاجتماعي... إلخ.
 - تحفيز المواطنين على استخدام وسائل الدفع الإلكتروني من خلال إلغاء بعض الرسوم كرسوم إصدار البطاقة، ورسوم استخدام تطبيق بريدي موب... إلخ.
 - اعتماد وتشجيع التجارة الإلكترونية، بمنح تراخيص لمواقع التسوق الإلكتروني الآمنة، ليتم الدفع الإلكتروني عبر البطاقة الذهبية.

- نوصي بزيادة تكوين الموظفين، مما يسمح لهم بالتجاوب السريع مع الزبائن، ومعالجة الأخطاء التي قد تحدث أثناء الدفع الإلكتروني وقت حدوثها، وإصلاح أجهزة الدفع الإلكتروني في حالة تعطلها.
- نوصي بإنشاء خلية إصغاء تهتم باستقبال شكاوى الزبائن في حالة حدوث أخطاء أثناء الدفع الإلكتروني للفواتير عبر الإنترنت، وتأخذ شكاوى الزبائن في هذا الخصوص محمل الجد وتقوم بحلها دون ممانعة، لأن عدم الاستجابة وحل المشاكل سيفقد الثقة في الدفع الإلكتروني التي اكتسبت بصعوبة، في حين حل هذا النوع من المشاكل يعزز الدفع الإلكتروني ويشعر الزبائن بأن لهم جهة تهمهم وتصغي إليهم.

المراجع:

- Akana, T., & Ke, W., Contactless Payment Cards: Trends and Barriers to Consumer Adoption in the U.S, *Federal Reserve Bank of Philadelphia*, Consumer Finance Institute, DP 20-03, May 2020.
- EL Hillali, W., & others., NFC Technology for Contactless Payment Ecosystems. *International Journal of Advanced Computer Science and Applications*, Vol 8, N5, 2017.
- Kagan, J. (2020, May 29). *Contactless Payment*. Retrieved July 20, 2020, from investopedia: <https://www.investopedia.com/terms/c/contactless-payment.asp>
- Kilinc, H., & Vaudenay, S. (2018), *Secure Contactless Payment*. Retrieved, <https://www.researchgate.net/publication/325724759> (consulté le 17/07/2020).
- أحمد عبد العليم العجمي، نظم الدفع الإلكترونية وانعكاساتها على سلطات البنك المركزي، دار الجامعة الجديدة، (الإسكندرية: دار الجامعة الجديدة، 2013).
- أزاد عيشو، (2020)، مزايا الأمان في المعاملات اللاتلامسية، <https://bit.ly/34dlh0n> (consulté le 20/07/2020)
- الجزيرة نت (2020)، الدفع بدون تلامس لمواجهة كورونا بمصر.. بنك قطر الوطني الأهلي يطلق السوار الذكي، <https://bit.ly/2YKWY1i> (consulté le 17/06/2020)
- أمجد حمدان الجهني، المسؤولية المدنية عن الاستخدام غير المشروع لبطاقات الدفع الإلكتروني، دار المسيرة للنشر والتوزيع، (عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع، 2010).
- أمينة سعيد (2020)، 8 بنوك تقدم بطاقات لا تلامسية لتقليل التفاعلات الكاش، <https://www.elwatannews.com/news/details/4731259> (consulté le 15/07/2020)
- بريد الجزائر (2020)، الشروط العامة لبطاقة الدفع الإلكتروني الذهبية، <https://edcarte.poste.dz/ar/terms.html> (consulté le 20/07/2020)
- بريد الجزائر (2020)، تقديم المؤسسة العمومية ذات الطابع الصناعي والاقتصادي بريد الجزائر، <https://www.poste.dz/page/presentation> (consulté le 02/08/2020)
- بن رجدة جوهري، الإنترنت والتجارة الإلكترونية - حالة استيراد الكتاب في جامعة سعد دحلب - البليدة (رسالة ماجستير غير منشورة)، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، الجزائر، 2002.
- حنان حمد فهمي حمد، الدفع الإلكتروني ودوره في تحقيق الشمول المالي. مجلة دار الإفناء المصرية، عدد 34، 2018.
- زمن غازي جعفر، داود سليمان خلف، الالتزام بسرية بيانات ومعلومات مستخدمي وسائل الدفع الإلكتروني - دراسة مقارنة، مجلة كلية الحقوق، العدد 11، 2019.
- سليم ح (2020)، أجهزة الدفع الإلكتروني في متناول التجار والمتعاملين الاقتصاديين، <https://bit.ly/2Gq7uuU> (consulté le 15/07/2020)
- سميرة عباس، وسائل الدفع الإلكتروني في النظام البنكي الجزائري - الواقع والمعوقات والآفاق المستقبلية، مجلة العلوم الإنسانية، العدد 06، ديسمبر 2016

- س ميحة القليوبي، وسائل الدفع الحديثة"، بحث مقدم لأعمال المؤتمر السنوي لكلية الحقوق بجامعة بيروت العربية، بعنوان الجديد في أعمال المصارف من الوجهتين القانونية والاقتصادية، منشورات الحلبي الحقوقية، (بيروت: منشورات الحلبي الحقوقية، 2002).
- شبيب بن ناصر بن خلفان، وسائل الدفع في التجارة الإلكترونية (رسالة ماجستير غير منشورة)، كلية الحقوق، جامعة السلطان قابوس، سلطنة عمان، 2009.
- شيماء مصطفى (2018)، ماذا يعني رمز الاستجابة السريعة QR Code؟، (consulté le <https://bit.ly/3bi6u7O> 17/06/2020).
- عامر مطر، الشيك الإلكتروني، دار الجنان للنشر والتوزيع، (الأردن: دار الجنان للنشر والتوزيع، 2013).
- فتيحة كبري، أحمد سماحي، تحديث وعصرنة خدمات مؤسسة بريد الجزائر في كل معطيات الاقتصاد الرقمي، مجلة les cahiers du MECAS، العدد 14، جوان 2017.
- محمد الأندلسي. (2020)، البنوك تواجه كورونا بالدفع الإلكتروني، (consulté le <https://bit.ly/3jJmL8B> 17/06/2020).
- منير الجنيهي، و ممدوح الجنيهي، الشركات الإلكترونية، دار الفكر الجامعي، (الإسكندرية: دار الفكر الجامعي، 2005).
- ناهد فتحي الحموري، الأوراق التجارية الإلكترونية — دراسة تحليلية مقارنة، دار الثقافة للنشر والتوزيع (عمان: دار الثقافة للنشر والتوزيع، 2010).
- نور الدين بربار، و مريم مشري، مساهمة تكنولوجيا المعلومات في تحديث الخدمات المالية- دراسة حالة بريد الجزائر، مجلة التنمية والاستشراف للبحوث والدراسات، المجلد 1، العدد 1، ديسمبر 2016.
- واقد يوسف، النظام القانوني للدفع الإلكتروني (مذكرة ماجستير غير منشورة)، كلية الحقوق، جامعة مولود معمري تيزي وزو، الجزائر، 2011. (2011).
- وزارة التجارة (2020)، بلاغ من وزارة التجارة، (consulté le <https://bit.ly/2Sa4bLg> 04/09/2020).