

واقع استخدام وسائل الدفع الالكتروني في الجزائر : دراسة مسحية على مستوى ولاية تلمسان

د. غربي ناصر صلاح الدين

أ. بوغرارة بومدين

جامعة تلمسان

**الملخص :** تهدف الورقة البحثية إلى الوقوف على واقع استخدام وسائل الدفع الالكترونية في المنظومة المالية الجزائرية، و ما هي العراقيل التي تواجه عملية تطويرها و تعميم استخدامها، وهذا من خلال القيام بدراسة مسحية عن طريق توجه استبيان لزيائن مختلف البنوك على مستوى ولاية تلمسان ، و قد تم التوصل إلى أن هناك ضعف في انتشار وسائل الدفع الالكترونية ، و غياب ثقافة استخدامها عند المواطن الجزائري ، مما يستدعي تكثيف الجهود من أجل تطوير البنية التحتية لهذه الوسائل من جهة، ومن جهة أخرى تدعيم الإطار القانونية الخاصة بها ، و الاستثمار في نشر الوعي بأهميتها عند مختلف الأعوان الاقتصاديين.

**الكلمات الدالة :** وسائل الدفع الالكترونية ، الاستبيان ، بطاقات الالكترونية ، وسائل الدفع .

**Résumé :** L'objet de ce papier de recherche est une mise en exergue de l'utilisation effective des moyens de paiement électronique dans le système financier algérien et quels sont les contraintes rencontrés dans l'opération de son développement et la généralisation de son utilisation et ce à travers l'étude transversale faite par un questionnaire adressé aux clients des diverses banques de la wilaya de Tlemcen. En conclusion, on constate une faible utilisation des moyens de paiement électronique, une absence de cette culture chez le citoyen algérien, ce qui exige un déploiement des efforts pour développer les infrastructures techniques de base pour ces moyens, d'une part, et d'autre part renforcer son cadre juridique et d'investir dans la sensibilisation de son importance chez les agents économiques.

**Mots clés :** moyens de paiement électronique- questionnaire- cartes électroniques- les moyens de paiement.

**مقدمة:**

لقد أصبحت التكنولوجيا السمة الغالبة لعصرنا الحالي، بحيث أحدثت تغير كبير في الممارسات الاجتماعية و الاقتصادية لمختلف دول العالم، و من بين هذه التغيرات نذكر التغيرات و التطورات التي مست التعاملات المالية على مستوى المنظومة المصرفية التي انتقلت من التعامل بوسائل الدفع التقليدية الملموسة إلى وسائل دفع يغلب عليها الطابع التكنولوجي الافتراضي، فهي تدعي بوسائل الدفع الالكترونية أو الحديثة، و التي تتنوع بين البطاقات البنكية بمختلف أنواعها و النقود الالكترونية و الشيكات الالكترونية .

و الجزائر على غرار بقيت دول العالم فقد باشرت مجموعة من الإجراءات من أجل تطوير و تحديث المنظومة المالي و البنكية و جعلها في مستوى يضاهاي نظاراتها في البلدان الأخرى في جانب وسائل الدفع الالكترونية، حيث عززت البنية التحتية التكنولوجية للبنوك ، و قامت بإصدار قوانين تتوافق مع التعامل بهذا الشكل الجديد من وسائل الدفع ، و هذا ما يجعلنا بعد مرور أكثر من عقد على تبني هذا المسار من طرح الإشكالية التالية:

ما هو واقع استخدام وسائل الدفع الحديثة في المنظومة المصرفية الجزائرية ؟، و ما هي العراقيل التي تواجه عملية تعميم استخدام في الاقتصاد الجزائري ؟

من خلال هذه الورقة البحثية نحاول معالجة هذه الإشكالية و ذلك بتقديم الإطار النظري لوسائل الدفع الالكترونية و القيم بدراسة مسحية وصفية تستهدف زبائن البنوك و المؤسسات المالية على مستوى ولاية تلمسان.

## **1-تعريف وسائل الدفع الالكتروني:**

قبل التطرق إلى تعريف وسائل الدفع الالكتروني ، لابد أن نعرف لوسائل الدفع بشكل عام ، و إظهار العوامل التي أدت إلى بروز هذا النوع الحديث من وسائل الدفع :

- ✓ وسائل الدفع هي عبارة عن كل الوسائل و الأدوات التي تسمح للأفراد بتحويل الأموال ، وذلك مهم كانت الدعائم و الأساليب التقنية المستعملة في ذلك<sup>1</sup>.
- ✓ كما يتم تعريفها على أنها وسائل تسمح بتحويل الأموال من طرف الأشخاص باستخدام مختلف السندات المتوفرة ( سند بنكي كالشيكات و بطاقات الدفع ، سندات للأمر ، التحويلات البنكية ) و يتمثل دور البنك هنا هو الإشراف على العملية<sup>2</sup>.
- ✓ وقد عرف المشرع الجزائري وسائل الدفع على أنها كوسائل الدفع كل الوسائل التي يمكن كل شخص من تحويل الأموال مهما كانت الوسيلة التقنية المستعملة"<sup>3</sup>.
- ✓ لقد تم الانتقال من المصارف التقليدية ذات الوجود المادي في شكل فروع و معاملات تتبادل فيها المستندات و النقود المعدنية و الورقية إلى المصارف الافتراضية التي تعتمد على الركائز أو الوسائط الالكترونية و ظهور ما يعرف بالنقود الافتراضية و البنوك الالكترونية و الخدمات المصرفية الالكترونية<sup>4</sup> ، و هذا نتيجة لتراجع فعالية وسائل الدفع التقليدية و ظهور الكثير من المشاكل في استعمالها ( التزوير ، السرقة ، صعوبة حملها في الصفقات الكبيرة ) ، و كذلك الطفرة الكبيرة التي عرفتها التكنولوجيا و دخولها جميع مناحي الحياة ، بما فيها استعمالها في مجال البنوك، و التوجه الدولي نحو تبني التجارة الالكترونية مما يتطلب ضرورة توفر أداة مناسبة لإتمام هذه الصفقات التي تختلف عن طبيعة الصفقات الكلاسيكية ، و هذا كله طرح وسائل الدفع الالكتروني كبديل مثالي عن وسائل الدفع التقليدية<sup>5</sup>.
- ✓ فنظام الدفع الالكتروني هو عبارة عن صورة متطورة لمجموعة وسائل الدفع التقليدية، التي يتم يستعملها الأفراد في حياتهم اليومية ، بحيث الفرق بينهما هو أن نظم الدفع الالكتروني تتم كل عملياته الكترونيا دون اللجوء للحوالات ولا للقطع النقدية ، أي أنها مجموعة من الوسائل والتقنيات الالكترونية التي تسمح بتحويل الأموال بشكل مستمر وآمن وذلك ولتسديد دين ما على السلع والخدمات بصفة تلغي العلاقة المباشرة بين المدين و الدائن<sup>6</sup>.

#### -خصائص وسائل الدفع الالكترونية:

- هناك مجموعة من الخصائص التي تميز وسائل الدفع الالكترونية (الحديثة) عن غيرها من وسائل الدفع التقليدية ، و فيما يلي نعرض أهم<sup>7</sup>:
- ✓ تتميز وسائل الدفع الالكترونية بطابعها الدولي، و هذا لكونها وسيلة مقبولة لدى جميع دول العالم في تسوية المعاملات عن طريق الفضاء الالكتروني الذي يربط المستخدمين عبر أنحاء العالم.
- ✓ يتم الدفع باستخدام النقود الالكترونية ، و التي هي عبارة عن قيمة نقدية تتضمنها بطاقة ذاكرة رقمية أو ذاكرة رئيسية للمؤسسة التي تشرف على عملية التبادل.
- ✓ يتم تسوية المعاملات عن بعد ، لكون العقود تبرم بن أطراف متباعدة جغرافيا ، و يتم تسوية مدفوعاتها عن طريق شبكة الانترنت.

<sup>1</sup> Bonneau Thiény , "Droit Bancaire", Edition Montchrestien , Paris 1994 ,P41

<sup>2</sup> Dhoir laupretre Catherien , "Droit du crédit" , Edition Eclipses , lion 1999,P11

<sup>3</sup> المادة 3-311 من قانون النقد و القرض ، رقم 90-10، بتاريخ 14أفريل 1990، الصادر بالجريدة الرسمية، العدد. 16

<sup>4</sup> الشمري محمد نوري، لعبد اللات عبد الفتاح زهير ، ” الصيرفة الالكترونية ” ، دار وائل للنشر ، الاردن 2008 ، ص 55

عبد الرحيم وهيبية ، "إحلال وسائل الدفع المصرفية التقليدية بالالكترونية دراسة حالة الجزائر" ، مرجع سابق الذكر ، ص 09، ص<sup>5</sup>

<sup>6</sup> محمد أمين الرومي، "التعاقد الالكتروني عبر الانترنت"، المطبوعات الجامعية، مصر، 2004، ص 127

<sup>7</sup> عبد الرحيم وهيبية ، "إحلال وسائل الدفع المصرفية التقليدية بالالكترونية دراسة حالة الجزائر"، رسالة ماجستير جامعة الجزائر، 2006، ص 31

- ✓ التعامل بوسائل الدفع الالكتروني يتطلب توفر نظام مصرفي مناسب لطبيعة هذه المعاملات ، أي توفره على البنية التحتية الالكترونية من أجل تسهيل التعامل بهذه الوسائل و في ظل الأمان و الثقة الكاملة.

### 3-مزايا و عيوب وسائل الدفع الالكتروني:

هناك العديد من المزايا التي تقدمها وسائل الدفع الالكتروني سواءا بالنسبة لحاملها أو الجهة المصدرة لها ، و في المقابل لديها بعض العيوب التي تطال هذان الطرفين ، و فيما يلي نذكرها أهمها<sup>8</sup>:

#### **3-1المزايا :**

- ✓ توفر لحاملها السهولة و اليسر في إتمام المعاملات، و تجنبه مخاطر التعامل بالنقود الورقية (السرقه ، الضياع ، التزوير) ، و إمكانية الحصول على الائتمان المجاني لفترات معينة.
- ✓ و أما بالنسبة للجهة المصدرة لها فإنها تعتبر مصدر ربح معتبر يفوق في كثير من الأحيان الربح المحقق في وسائل الدفع الكلاسيكية

#### **3-1العيوب:**

- ✓ نجد على رأس السليبات المتولد عن استخدام وسائل الدفع الحديثة بالنسبة لحاملها ، هو تحفيز العملاء على زيادة الإنفاق بما لا يتوافق مع قدرتهم المالية ( استعمال البطاقات الائتمانية).
- ✓ أما بالنسبة للجهة المصدرة لها هو خطر السداد ، خاصة بالنسبة لحاملي بطاقات الدفع الالكتروني، وتحمل البنك نفقات ضياعها.

### **4-الدراسات السابقة :**

- ✓ **دراسة عبد الرحيم وهيبه 2006:** "إحلال وسائل الدفع المصرفية التقليدية بالالكترونية دراسة حالة الجزائر، هدفت هذه الدراسة إلى تحديد مصير وسائل الدفع التقليدية في ظل التطور الذي تعرفه وسائل الدفع الحديثة بالمنظومة المصرفية الجزائرية، و قد خلصت إلى نتيجة مفادها بأن وسائل الدفع الحديثة في الجزائر مازلت تعرف الكثير من العراقيل التي تحول دون تطورها على غرار مثلتها في دول العالم ، و بأن الوسائل التقليدية لا يمكن بأي حال من الأحوال الاستغناء عنها على الأقل في المدى القصير و المتوسط<sup>9</sup>.
- ✓ **دراسة بورزق إبراهيم فوزي 2008 :** "دراسة تحليلية حول التجربة الجزائرية في مجال النقد الآلي البيبنكي دراسة حول القرض الشعبي الجزائري CPA" تعالج الدراسة الإشكالية التالية : ما هي مقومات التجربة الجزائرية في مجال النقد الآلي و العلاقات التلقائية ما بين البنوك في ظل التفتح الدولي و عالمية التعاملات و تعدد الشبكات البيبنكية الخاصة بوسائل الدفع الحديثة؟ ، و قد خلصت الدراسة إلى النتائج الآتية الذكر : نقاط الضعف في نظام الدفع الالكتروني الجزائري اقتصره على التعاملات الداخلية دون الخارجية في اغلب المصارف الجزائرية، وجود تردد كبير في تطبيق التشريعات الملزمة بالتعامل في النقد الالكتروني، وجود تفاوت كبير بين البنوك الجزائرية في اعتماد وسائل الدفع الحديثة مما يؤثر سلبا على النظام المصرفي الجزائري برمته ، احتلال القرض الشعبي الجزائري مكانة ريادية في اعتماد وسائل الدفع الحديثة ضمن المنظومة المصرفية الجزائرية<sup>10</sup>.
- ✓ **دراسة شيروف فضيلة 2010:** " اثر التسويق الالكتروني على جودة الخدمات المصرفية: دراسة حالة بعض البنوك الجزائرية"، عالجت الدراسة الإشكالية التالية : ما هو اثر التسويق الالكتروني على جودة الخدمات المصرفية؟، و ذلك من خلال القيام

يوسف حسن يوسف ،" البنوك الالكترونية "، المركز القومي للإصدارات القانونية ، الطبعة الأولى ، القاهرة مصر 2012، ص27، ص28<sup>8</sup>

<sup>9</sup> عبد الرحيم وهيبه ، " إحلال وسائل الدفع المصرفية التقليدية بالالكترونية دراسة حالة الجزائر"، رسالة ماجستير جامعة الجزائر، 2006

<sup>10</sup> بورزق ابراهيم فوزي ، " دراسة تحليلية حول التجربة الجزائرية في مجال النقد الآلي البيبنكي دراسة حول القرض الشعبي الجزائري CPA"، رسالة

ماجستير جامعة الجزائر سنة 2008



الجدول(1): توزيع العينة حسب الجنس

نسب المئوية	تكرارات	
78.57%	55	ذكر
21.43%	15	أنثى
100%	70	مجموع

المصدر : من إعداد الباحث استنادا على نتائج الاستبيان

من الزبائن المستجوبين كانوا ذكورا، في حين بلغت نسبة الإناث % حسب الجدول(1) يتبين أن نسبة 68.75 ، ويرجع سبب انخفاض نسبة المستجوبين الإناث لصعوبة التعامل معهم بحكم طبيعة المجتمع (محافظ) %21.43 ب-السن:

الجدول(2): توزيع العينة حسب السن

نسب مئوية	تكرارات	
28.57	20	أقل من 30
47.14	33	ما بين 31 و 40
17.14	12	ما بين 41 و 50
7.14	5	ما فوق 50
100%	70	مجموع

المصدر : من إعداد الباحث استنادا على نتائج الاستبيان

يلاحظ من الجدول (2) ، أن معظم أفراد العينة هم من الفئة العمرية (ما بين 31-إلى 40) بنسبة %47.14، لتليها الفئة العمرية ما تحت 30 بنسبة %28.57، ثم الفئة العمرية (ما بين 41 و 50) بنسبة %17.14، لتكون الفئة العمرية 50 و ما في مرتبة الأخيرة بنسبة %7.375 ، و بهذا نكون قد غطينا جميع الفئات العمرية في المجتمع.  
ج- المستوى التعليمي:

الجدول(3): توزيع العينة حسب المستوى التعليمي

نسب المئوية	تكرارات	
0%	0	أمي
5.714%	4	ابتدائي
12.85%	9	متوسط
28.57%	20	ثانوي
35.71%	25	جامعي
17.14%	12	دراسات عليا
100	70	مجموع

المصدر : من إعداد الباحث استنادا على نتائج الاستبيان

يتضح من خلال الجدول(3) ، أن نسبة عالية من أفراد العينة ذات مستوى تعليمي جامعي بنسبة %52.85، ثم يليها بعد ذلك الأفراد ذو المستوى التعليمي الثانوي بنسبة %28.57 ، لتكون فئة ابتدائي و متوسط بنفس النسبة %18.53 . وهذا راجع لكون الفئات المتعلمة تعليم عالي أكثر تفاهما و تعاونا في الاستبيان.

### 3-5 نتائج الدراسة المسحية الوصفية:

من خلال هذا العنصر نحاول تبيان نتائج الاستبيان الموزع على عينة الدراسة :

أ. ما مدى إمكانية الحصول على الخدمات البنكية التقليدية في الوقت المناسب؟:

الجدول(4):يمثل توزيع العينة حسب استطاعتهم حصول على الخدمات البنكية في الوقت المناسب لهم

نسب المتوية	تكرارات	
47.14%	33	نعم
11.43%	8	لا
41.43%	29	أحيانا
100%	70	مجموع

المصدر : من إعداد الباحث استنادا على نتائج الاستبيان

يلاحظ من الجدول(4) ، أنّ النسبة الأكبر من المستجوبين يرون أنهم يمكنهم الحصول على أي خدمة بنكية في الوقت الذي ينسبهم حيث استحوذت على نسبة 47.14%، لتليها نسبة 41.43% الذين أجابوا ب "أحيانا"، لتكون النسبة الأخيرة الأقل جدا عن النسبتين السابقتين و التي كان رأي المستجوبين فيها بأنهم لا يمكنهم الحصول على أي خدمة بنكية في الوقت المناسب و قدرت بنسبة 11.43%. و هذا ما يبين أن هناك صعوبة في الحصول على الخدمات البنكية التقليدية من ناحية الوقت ( و هذا ما يمكن حله عن طريق وسائل الدفع الحديثة)

ب. ما مدى استعمال أجهزة السحب الآلية في العمليات المصرفية؟:

الجدول(5):يمثل توزيع العينة حسب استعمالهم لجهاز موزع للأوراق النقدية

نسب المتوية	تكرارات	
15.71	11	نعم
64.28	45	لا
20	14	أحيانا
100%	70	مجموع

المصدر : من إعداد الباحث استنادا على نتائج الاستبيان

من خلال الجدول(5) يتبين أن أكبر عدد من المستجوبين لا يستعملون أجهزة السحب الآلية و كانت نسبتهم أكثر من النصف و تمثلت ب 64.28%، لتليها نسبة 20% و التي تمثل المستجوبين الذين يستعملون الجهاز في بعض الأحيان، و كانت نسبة الذين يتعاملون بالجهاز بصفة دائمة فقط 15.71% ، وهذا ما يفسر بنقص الثقة في الموزعات الأوتوماتيكية (أجهزة السحب الآلية).

ج. هل أنت على اطلاع بالخدمات البنكية المقدمة عن طريق شبكة الانترنت (الاطلاع على الحساب . التحويل ، التسديد)؟:

الجدول(6):يمثل رأي زبائن إذا كان على ما مدى اطلاعهم بالخدمات من بنكهم عن طريق الانترنت

نسب المتوية	تكرارات	
28.57%	20	نعم
50%	35	لا
21.42%	15	بعضها
100%	70	مجموع

المصدر : من إعداد الباحث استنادا على نتائج الاستبيان

من خلال جدول(6) يتبين لنا أن نصف العينة المستجوبة ليست على اطلاع بالخدمات المقدمة من طرف بنكهم عن طريق الانترنت، و نسبة 28.57% فقط من هي مطلعة على كل الخدمات المقدمة عن طريق شبكة الانترنت ، و نسبة 21.42% تتطلع على بعض الخدمات فقط، و هذه النتائج تبين الزبون مزال يفضل العلاقة المباشرة مع بنكه.

د. ما مدى سهولة الحصول على معلومات حول وسائل الدفع الالكترونية المتوفرة؟:

الجدول(7):يمثل رأي زبائن إذا كان يحصل على معلومات بسهولة حول وسائل الدفع الالكترونية

نسب المتوية	تكرارات	
52.85%	37	نعم
14.28%	10	لا
32.85%	23	بعضها
100%	70	مجموع

المصدر : من إعداد الباحث استنادا على نتائج الاستبيان

من خلال جدول(7) فإننا نلاحظ أن أكثرية العينة المستجوبة ترى أنهم يحصلون على كل المعلومات المتعلقة باستعمال وسائل الدفع و بسهولة، و بلغت هذه الفئة نسبة 52.85%، و نسبة أقل بكثير ترى العكس 14.28%.

هـ . هل تشعرون بالأمان في استعمال وسائل الدفع الحديثة؟:

الجدول(8):يمثل رأي المستجوبين إن كانوا يجدون سرية عند تعاملهما بوسائل الدفع الالكترونية

نسب المتوية	تكرارات	
22.85%	16	نعم
42.85%	30	لا
34.28%	24	بعض الأحيان
100%	70	مجموع

المصدر : من إعداد الباحث استنادا على نتائج الاستبيان

من خلال الجدول(8) ، يتبين لنا أن مستويات الشعور بالأمان في وسائل الدفع الحديثة مزلة متدنية . حيث أن 42.85% من زبائن لا يشعرون نھائيا بالأمان ، و بان نسبة 34.28% من زبائن يشعرون بالأمان أحيانا ( أي عند استخدام بعض الوسائل دون أخرى) ، و نسبة 22.85% من زبائن فقط هي من تشع بالأمان في استعمال هذه الوسائل ، و ربما يعود الشعور السلبي اتجاه وسائل الدفع الحديثة إلى الإخبار و الصورة المأخوذة عن الجرائم الالكترونية و الممارسات المنتشرة في شبكة الانترنت ( القرصنة،سرقة الحسابات)

و . هل تفضل استعمال الشيك أم البطاقة عند سحب ؟ :

الجدول(9): يمثل رأي العينة حول الطريقة المستخدمة من طرف الزبائن في عملية سحب الأموال

نسب المتوية	تكرارات	
64.28%	45	الشيك
14.28%	10	البطاقة
21.42%	15	كلاهما
100%	70	مجموع

المصدر : من إعداد الباحث استنادا على نتائج الاستبيان

من خلال الجدول(9) يتبين أن أغلبية العينة تفضل استعمال الشيك في عملية سحب أموالهم فقد بلغت نسبتهم 64.28%، بينما نسبة 21.42% لا توجد لديهم فرق يمكن أن تستعمل كلاهما، أما نسبة 14.28% يفضلون سحب أموالهم عن طريق البطاقة .

ز . هل ترغب في وجود أجهزة الدفع الالكترونية TPE(الموضوعة على مستوى المحلات التجارية، الفنادق، المطاعم الكبرى، وكالات السفر.....):

الجدول(10): يمثل رأي الزبائن حول وجود أجهزة الدفع الالكترونيةETP

نسب المتوية	تكرارات	
71.42%	50	نعم

7.14%	5	لا
17.14%	12	لا يهمني
4.28%	3	لم أسمع بهم
100%	70	مجموع

المصدر : من إعداد الباحث استنادا على نتائج الاستبيان

من خلال الجدول (10) يتبين أن أغلبية العينة يرغبون في وجود أجهزة الدفع الإلكترونية ETP بنسبة 71.42%، أما نسبة 7.14% أجابوا ب"لا" ، و نسبة 17.14% أجابوا ب"لا يهمني" و فقط نسبة 4.28% قالوا لم أسمع بهم، إذن هناك وعى بأهمية هذه الوسيلة في الحياة العامة لفرد.

### ح. هل تعرضت إلى خلل في الموزعات الأوتوماتيكية أو وجدتها معطلة عند الحاجة إلى استعمالها؟:

الجدول(11):يمثل خلل أو تعطل الموزعات الأوتوماتيكية عند الحاجة إلى استعمالها

وجدتها معطلة			تعرض لخلل		
نسب المتوية	تكرارات		نسب المتوية	تكرارات	
37.14%	26	لا	28.57%	20	نعم
27.14%	19	أحيانا	71.42%	50	لا
35.71%	26	عدة مرات			
100%	28	مجموع	100%	70	مجموع

المصدر : من إعداد الباحث استنادا على نتائج الاستبيان

من خلال الجدول(11) يتبين أن النسبة الأكبر كانت للأشخاص الذين لم يتعرضوا لخلل من طرف الموزعات الأوتوماتيكية ب 71.42% و لكن مع ذلك فهناك أشخاص تعرضوا لأخطاء في العمليات من طرف الموزعات و كانت نسبتهم من بين المستجوبين 28.57% هذه من جهة، أما من جهة أخرى فإن المستجوبين فقد صادفوا هذه الموزعات الأوتوماتيكية معطلة، و كانت النسبة أكبر ممن لم يجده معطلة عند الحاجة إلى استعمالها حيث كانت نسبة 37.14% ، و نسبة 35.71% من الزبائن وجدها عدة مرات معطلة ، و نسبة 27.14% من الزبائن وجدها معطلة لكن في مرات قليلة جدا.

### ط. ما هي عدد المرات التي تقوم باطلاع فيها على حسابك الكترونيا و عدد عمليات السحب بالبطاقة:

الجدول(12):يمثل عدد المرات الاطلاع على حسابات الكترونيا و عدد عمليات السحب بالبطاقة:

عدد مرات السحب بالبطاقة			عدد المرات الاطلاع		
نسب المتوية	تكرارات		نسب المتوية	تكرارات	
64.28%	45	مرة في الشهر	71.42%	50	مرة في الشهر
14.28%	10	أكثر من ثلاثة مرات	21.42%	15	أكثر من ثلاثة مرات
21.42%	15	و لامة	7.14%	5	و لامة
100%	70	مجموع	100%	70	مجموع

المصدر : من إعداد الباحث استنادا على نتائج الاستبيان

من الجدول (12) يتبين أن النسبة الأكبر تقوم بالاطلاع على حساباتها الكترونيا مرة في الشهر (نسبة 71.42%) ، و تليها نسبة (21.42%) يقومون بالاطلاع على حساباتهم الكترونيا أكثر من ثلاثة مرات في الشهر، و نسبة (7.14%) لا تقوم و لا مرة بالاطلاع على حسابها الكترونيا، و أما بالنسبة لعملية السحب عن طريق البطاقات فأكثرية من الفئة المستجوبة تستعملها مرة واحدة فقط في الشهر (64.28%) ، و نسبة اقل لفئة الاستخدام أكثر من ثلاثة مرات (14.28%) ، و نسبة (21.42%) لا تستعمل البطاقات نهائيا في عمليات السحب.

### ي. لماذا تلجأ إلى استخدام وسائل الحديثة في الدفع التي توفرها البنوك ؟ :

الجدول(13):يمثل سبب استخدام و سائل الدفع الحديثة

سبب استخدام وسائل الدفع الحديثة	
تكرارات	نسب المتوية



21.42%	15	بعد مسافة مقر البنك
52.85%	37	عدم وجود وقت لتنقل
25.71%	18	لنوعية الخدمات الجيدة المقدمة في هذا المجال
100%	70	المجموع

المصدر : من إعداد الباحث استنادا على نتائج الاستبيان

من خلال الجدول (13) يتبين لنا أن أغلبية العينة يستخدمون وسائل الدفع الالكترونية بسبب عدم وجود وقت للتنقل بنسبة (52.85%) ، أما نسبة 25.71% من المستجوبين قالوا لنوعية الخدمات الجيدة أما نسبة 21.42% فكانت بسبب بعد المسافة المقر (مقر البنوك) عنهم. ومن خلال تحليل نتائج الاستبيان يمكن الوقوف على أهم النقاط التالية :

- ✓ أغلبية العينة المستجوبة لا تستعمل الشبايبك الالكترونية في عملية السحب.
- ✓ نسبة معتبرة ليست على اطلاع بالخدمات المقدمة من طرف البنوك في موقعها الالكترونية (شبكة الانترنت).
- ✓ نسبة معتبرة لا تشعر بالأمان عند استخدام وسائل الدفع الالكترونية ، وهذا ما يولد مشكلة نقص الثقة عند غالبية زبائن البنوك في وسائل الدفع الالكترونية.
- ✓ أغلبية العينة المستجوبة تستعمل وسائل الدفع الالكتروني فقط لعدم وجود وقت لتنقل للبنوك من اجل استخدام الوسائل التقليدية في أوقات العمل الرسمية.
- ✓ و عينة معتبرة تعي أهمية وجود وسائل الدفع الالكترونية في المحلات و المرافق العامة مما لها دور في تسهيل الحياة اليومية للمواطن.

#### الخاتمة

نخلص في نهاية هذه الورقة البحثية إلى مجموعة من التوصيات و الاقتراحات التي من شأنها تطوير و تعميم استخدام وسائل الدفع الالكترونية في الجزائر ، و النهوض بها إلى مستوى التطور التي تعرفه وسائل الدفع الالكتروني في بقيت دول العالم ، من جملة هذه التوصيات و الاقتراحات نذكر في مايلي :

- ✓ لا بد من تعزيز الاستثمار في مجال التكنولوجيا الخاصة بالبنوك و النظام المالي بشكل عام ( ربط البنوك بشبكة اتصال خاصة و رفع من عدد الشبايبك الالكترونية ، و تقديم خدمات الكترونية تفاعلية لزبائن البنوك ).
- ✓ إعطاء اهتمام أكثر من طرف السلطات النقدية الجزائرية لعملية نشر و تطوير ثقافة التعامل بوسائل الدفع الالكترونية لدى المواطن الجزائري.
- ✓ تدعيم الترسانة القانونية التي تنظم التعامل بوسائل الدفع الالكتروني، الأمر الذي من شأنه تعزيز الثقة فيها من طرف مختلف المتعاملين الاقتصاديين.
- ✓ توفير التدريب المناسب لموظفي البنوك و إطاراتها من اجل تحسين أدائهم في التعامل مع خصوصية وسائل الدفع الحديثة.
- ✓ تسهيل و تحسين الاتصال بالانترنت بالنسبة للقطاع العائلات و قطاع الأعمال، و تخفيض تكلفة استعمالها.
- ✓ و في الأخير لا بد من التأكيد على ضرورة وجود إدارة سياسية حقيقية من اجل تبني تعميم وسائل الدفع الالكترونية في الاقتصاد الجزائري ، بكل ما تعنه هذه الوسائل من شفافية.

#### لمراجع :

- ✓ بورزق ابراهيم فوزي ، " دراسة تحليلية حول التجربة الجزائرية في مجال النقد الآلي البيبنكي دراسة حول القرض الشعبي الجزائري CPA" ، رسالة ماجستير جامعة الجزائر سنة 2008

- ✓ التقرير الاقتصادي العربي الموحد، لسنة 2012 متوفر على الربط التالي :
- 2016/02/25 <http://www.arabmonetaryfund.org/ar/jerep/2012> تاريخ الاطلاع
- ✓ حوالة عبد الصمد، "النظام القانوني لوسائل الدفع الالكتروني" رسالة دكتوراه، جامعة تلمسان ، سنة 2015
- ✓ الشمري محمد نوري، لعبد اللات عبد الفتاح زهير ، " الصيرفة الالكترونية "، دار وائل للنشر ، الاردن 2008
- ✓ شيروف فضلية، " اثر التسويق الالكتروني على جودة الخدمات المصرفية: دراسة حالة بعض البنوك الجزائرية"، رسالة ماجستير جامعة قسنطينة ، سنة 2010
- ✓ عبد الرحيم وهيبية، " إحلال وسائل الدفع المصرفية التقليدية بالالكترونية دراسة حالة الجزائر"، رسالة ماجستير جامعة الجزائر، 2006
- ✓ عرابية رابح، " دور تكنولوجيا الخدمات المصرفية الالكترونية في عصنة الجهاز المصرفي الجزائري"، مجلة الأكاديمية للدراسات الاجتماعية والإنسانية عدد 8، سنة 2012 متوفرة على الربط التالي - [http://www.univ-chlef.dz/ratsh/RATSH\\_AR/Article\\_Revue\\_Academique\\_N\\_08\\_2012/article\\_02.PDF](http://www.univ-chlef.dz/ratsh/RATSH_AR/Article_Revue_Academique_N_08_2012/article_02.PDF) تاريخ الاطلاع 2016/02/25
- ✓ محمد البنان، العقود الإلكترونية، العقود والاتفاقات في التجارة الإلكترونية، الطبعة الأولى، المنظمة العربية . للتنمية الإدارية، مصر، 2001
- ✓ محمد أمين الرومي، " التعاقد الالكتروني عبر الانترنت"، المطبوعات الجامعية، مصر، 2004
- ✓ محمد حافظ الرهوان، النقود والبنوك والأسواق المالية، دار النهضة العربية، القاهرة، مصر، 2004
- ✓ محمد حسام لطفي، الإطار القانوني للمعاملات الالكترونية، دراسة في قواعد الإثبات المدنية والتجارية مع الإشارة خاصة إلى بعض بعض قوانين البلدان العربية، دار الثقافة للطباعة والنشر، القاهرة، 1999
- ✓ يوسف حسن يوسف، " البنوك الالكترونية"، المركز القومي للإصدارات القانونية ، الطبعة الأولى ، القاهرة مصر 2012
- ✓ Bonneau Thiény , "Droit Bancaire", Edition Montchrestien , Paris 1994 ,P41
- ✓ Dhoir laupretre Catherien ,"Droit du crédit" , Edition Eclipses , lion 1999,P11
- ✓ Toering Jean Pierre et Brion François, « les moyens de paiements », 1er édition, Presses universitaires de France, Paris, 1999.
- ✓ Dominique Rambure, « Les systèmes de Paiement », édition Economica, France, 2005.
- ✓ Claude Dragon, « Les Moyens de Paiement, Des Espèces à la Monnaie Electronique », Banque Editeur, France, 1997.