

## المحددات المفسرة للتوجه نحو استخدام أنظمة الدفع الإلكتروني خلال جائحة كوفيد 19

### The explained determinants of the trend towards the use of E-PAYMENT systems during the Covid-19 pandemic

د/ حسام مسعودي<sup>1\*</sup> ، د/ نبيل شنن<sup>2</sup>

<sup>1</sup> جامعة العربي التبسي - تبسة، [houssam.messaoudi@univ-tebessa.dz](mailto:houssam.messaoudi@univ-tebessa.dz)

<sup>2</sup> جامعة العربي التبسي - تبسة، [nabil.chenene@univ-tebessa.dz](mailto:nabil.chenene@univ-tebessa.dz)

تاريخ التسليم: 2021-12-22 تاريخ التقييم: 2022-01-11 تاريخ القبول: 2022-06-01

#### Abstract

#### الملخص

The study aims to discover the factors influencing consumers' attitude towards electronic payment. Literature indicates that factors such as benefits, trust, self- efficacy, ease of use, and security influence consumers' attitude towards e-payment. the study sample was citizens who had electronic payment cards, The questionnaire was used as a study tool. In total, 240 responses were received and valid for statistical analysis.

Linear regression results reveal that benefits, trust, self- efficacy, ease of use, and security do not have significant effects on consumers' attitude of electronic payment. Thus, the results obtained require further investigation.

**Keywords:** Electronic payment, Consumers' attitude, Benefits, Trust, Self-efficacy, Ease of use, Security.

تهدف الدراسة إلى اكتشاف العوامل التي تؤثر على موقف المستهلكين تجاه الدفع الإلكتروني، وتشير الأدبيات إلى أن عوامل مثل الفوائد والثقة والكفاءة الذاتية وسهولة الاستخدام والأمن تؤثر على موقف المستهلكين تجاه الدفع الإلكتروني، تمثلت عينة الدراسة في المواطنين الذين لديهم بطاقات دفع إلكترونية، وتم استخدام الاستبانة كأداة للدراسة، وتم في المجموع استلام 240 ردا صالحا للتحليل الإحصائي.

تكشف نتائج الانحدار الخطي أن الفوائد والثقة والكفاءة الذاتية وسهولة الاستخدام والأمن؛ ليس لها تأثيرات كبيرة على تصور المستهلكين للدفع الإلكتروني، وبالتالي فإن النتائج التي تم الحصول عليها تتطلب مزيدا من التحقيق.

**كلمات مفتاحية:** الدفع الإلكتروني، موقف المستهلكين، المنفعة المدركة، الثقة، الكفاءة الذاتية، سهولة الاستخدام المدركة، الأمن.

## 1. مقدمة:

لا أحد ينكر أن أزمة COVID-19 قد سرّعت قضية المدفوعات الرقمية إلى مستوى غير مسبق، واستجابة لأزمة COVID-19 والتدابير الحكومية لاحتواء انتشار الفيروس (عمليات الإغلاق، على سبيل المثال)، عملت المؤسسات المصرفية والمالية على مستوى صناعة المدفوعات العالمية على تكيف نموذج التشغيل، وعروضها لضمان استمرارية الأعمال وتقليل إزعاج العملاء إلى الحد الأدنى، وتطبيقا لتوصية منظمة الصحة العالمية بضرورة استخدام طرق الدفع غير التلامسية وتجنب المدفوعات النقدية، وتقليل التفاعل البشري، حيث برزت مبادرات جديدة اتخذتها البنوك وشركات الدفع للتعامل مع الواقع الجديد بينما استجابت الجهات التنظيمية والوكالات الحكومية لتحديات أزمة COVID-19 من خلال الحد من النقد المتداول، كما أنهم يروجون للمدفوعات الإلكترونية الأكثر أمانا لتسهيل التباعد الاجتماعي.

غيرت جائحة COVID-19 سلوك المستهلك بطرق مختلفة، أحدها سلوك المعاملات الإلكترونية، وتحولت حالة الوباء التي لا تسمح لأي شخص بالنشاط خارج المنزل إلى الأنشطة التي تتم بشكل أساسي من المنزل، وأدى هذا التغيير أيضا إلى تبديل الأفراد لأنشطة التسوق من زيارة المتاجر إلى التسوق من خلال التجارة الإلكترونية، والتي يتم الدفع في معظمها تلقائيا باستخدام المعاملات الإلكترونية. (Primadineska & Jannah, 2021, p. 238)

أصبح الدفع الإلكتروني وسيلة شائعة اليوم لدفع ثمن المشتريات عبر الإنترنت، كما سهّل نمو الإنترنت انتشار أداة الدفع؛ لأن التجارة الإلكترونية شكّلت احتياجات مالية جديدة لا يمكن في كثير من الحالات تلبيتها بشكل فعال من خلال أنظمة الدفع التقليدية، وظهرت العديد من أنظمة الدفع الإلكتروني، ونمت وتطورت تدريجيا جنبا إلى جنب مع تطور معاملات التجارة الإلكترونية.

تم في الجزائر خلال سنة 2021، تسجيل ما يفوق مليوني عملية تجارية عبر أجهزة الدفع الإلكتروني، بمبلغ إجمالي يقارب 15 مليار دينار، أي بزيادة قدرت بنسبة 220 بالمائة مقارنة بسنة 2020 أين بلغ المبلغ حوالي 4.7 مليار دينار نتيجة 711 ألف عملي، كما تؤكد الحكومة الجزائرية أنها ماضية وبثبات في تنفيذ التزاماتها عن طريق تكثيف جهودها الرامية إلى تحقيق التحول الرقمي الشامل ووضع نظام بيئي ملائم لبناء اقتصاد المعرفة، من خلال تطوير البنى التحتية ومنشآت دعم تكنولوجيات الإعلام والاتصال، وتحسين خدمة الربط بالإنترنت لفائدة المواطنين والمتعاملين الاقتصاديين والإدارات العمومية، وكذا تكثيف شبكة المواصلات السلكية واللاسلكية من أجل توسيع الولوج إلى الإنترنت ذات التدفق العالي والعالي جدا، باعتبارها أيضا من الشروط الضرورية لنجاح تطوير الدفع الإلكتروني، كما سطر برنامجا عمليا يهدف إلى تسريع

مسار عصرنة أنظمة الدفع عن طريق وضع الإطار القانوني المناسب وكذا المنشآت والأجهزة المتعلقة بأنظمة الدفع، في إطار سعيها إلى توفير أكثر من 16 مليون بطاقة دفع في آفاق 2024، بين الشبكة البنكية و بريد الجزائر وتوفير موزع آلي لكل خمسة آلاف مواطن، ومن هنا يمكن طرح الإشكالية التالية:

ما هي العوامل المؤثرة على موقف المستهلكين نحو استعمال أنظمة الدفع الإلكتروني خلال وباء كوفيد 19؟

وللإجابة على إشكالية البحث تم صياغة الفرضيات التالية:

1. يوجد تأثير ذو دلالة معنوية للفائدة المدركة على موقف المستخدمين تجاه الدفع الإلكتروني.
2. يوجد تأثير ذو دلالة معنوية لثقة المستخدمين على موقفهم نحو الدفع الإلكتروني.
3. يوجد تأثير ذو دلالة معنوية للكفاءة الذاتية على موقف المستخدمين تجاه الدفع الإلكتروني.
4. يوجد تأثير ذو دلالة معنوية إحصائية لسهولة الاستخدام المدركة على موقف المستخدمين تجاه الدفع الإلكتروني .
5. يوجد تأثير ذو دلالة معنوية إحصائية لأمن نظام الدفع الإلكتروني على موقف المستخدمين تجاه الدفع الإلكتروني.

تسعى هذه الدراسة إلى التعرف على العوامل المؤثرة على موقف المستهلك نحو استعمال أنظمة الدفع الإلكتروني خلال وباء كوفيد 19، وتكمن أهمية الدراسة في كون نتائجها تسعى لزيادة الوعي بين المستهلكين من خلال توفير فهم متعمق للدفع الإلكتروني والفوائد التي يقدمها للأفراد والشركات وللاقتصاد ككل، فمن خلال فهم تأثير عوامل مثل الثقة والأمن وسهولة الاستعمال والكفاءة الذاتية على اعتماد الدفع الإلكتروني، مما يسمح للحكومات وصناع السياسة من تصميم وتطوير برامج وسياسيات ليس فقط من أجل تطوير وعصرنة أنظمة الدفع الإلكترونية بل للتحويل في المدى الطويل نحول الشمول المالي.

تم تنظيم محاور هذا المقال على النحو التالي: بعد المقدمة يعرض المحور الثاني الأدبيات النظرية والتطبيقية المتعلقة بموضوع الدراسة، والمحور الثالث يتناول المنهجية المعتمدة، والمحور الرابع يتناول تحليل البيانات التي تم جمعها وتفسيرها ومناقشة النتائج.

## 2. الأدبيات النظرية والتطبيقية حول محددات الدفع الإلكتروني

## 1.2. تعريف الدفع الإلكتروني ومحدداته

### 1.1.2. تعريف الدفع الإلكتروني

يمثل الدفع الإلكتروني حرفياً أي نوع من الدفع لا يتضمن أي عملة معدنية أو ورقة بنكية أو شيك ورقي، تم تعريف الدفع الإلكتروني أيضاً على أنه قناة أو منصة دفع تستخدم لدفع ثمن شراء السلع والخدمات عبر الإنترنت عن طريق إجراء أي مدفوعات عبر الإنترنت (Jusoh & Jing, 2019, p. 8).

عرّف Shon و Swatman الدفع الإلكتروني كأبي تبادل للأموال التي بدأت عبر قناة اتصال إلكترونية، في حين عرّف Gans و Scheelings الدفع الإلكتروني كمدفوعات مصنوعة من خلال الإشارات الإلكترونية المرتبطة مباشرة بالإيداع أو حسابات الائتمان، ويمثل الدفع الإلكتروني أي نوع من الدفع غير النقدي الذي لا ينطوي على شيك ورقي، ويشير الدفع الإلكتروني لتحويل قيمة إلكترونية للدفع من دافع للمستفيد من خلال آلية الدفع الإلكتروني والتي تتيح للعملاء الوصول إليها عن بعد وإدارة حساباتهم المصرفية والمعاملات المصرفية، المنفذة من خلال شبكة إلكترونية. (Teoh, Chong, Lin, & Chua, 2013, p. 467) فعملية الدفع الإلكتروني هي عبارة عن الأموال أو العملات التي تتبادل بشكل إلكتروني، ويدخل من ضمن ذلك الحوالات البنكية الإلكترونية وعمليات الدفع المباشر وتسمى أيضاً بالنقود الإلكترونية (<https://www.vapulus.com>).

يعرّف الدفع الإلكتروني هنا على أنه تحويل لقيمة إلكترونية للدفع من دافع إلى مستفيد من خلال آلية دفع إلكتروني، إذ توجد خدمات الدفع الإلكتروني كواجهات مستخدم على شبكة الإنترنت تتيح للعملاء الوصول عن بُعد وإدارة حساباتهم ومعاملاتهم المصرفية (Kim, Tao, Shin, & Kim, 2009, p. 85).

تعرف وسائل الدفع الإلكترونية حسب المشرع الجزائري في القانون رقم 18-05 المتعلق بالتجارة الإلكترونية في المادة رقم 06 بأنها: " كل وسيلة دفع مرخص لها طبقاً للتشريع المعمول به تمكن صاحبها من القيام بالدفع عن قرب أو عن بعد عبر منظومة إلكترونية (قانون رقم 18-05، 2018، صفحة 05).

حسب المادة 27 من القانون 18-05 المتعلق بقانون التجارة الإلكترونية يتم الدفع في المعاملات التجارية الإلكترونية إما عن بعد أو عند تسليم المنتج، عن طريق وسائل الدفع المرخص بها، وفقاً للتشريع المعمول به، وعندما يكون الدفع إلكترونياً، فإنه يتم من خلال منصات دفع متخصصة لهذا الغرض، منشأة ومستغلة حصرياً من طرف البنوك المعتمدة من قبل بنك الجزائر ويريد الجزائر وموصولة بأي نوع من أنواع محطات الدفع الإلكتروني عبر شبكة المتعامل العمومي

للمواصلات السلكية واللاسلكية، ويتم الدفع في المعاملات التجارية العابرة للحدود حصريا عن بعد، عبر الاتصالات الإلكترونية.

يتطلب الدفع الإلكتروني اتصالا بالإنترنت للعمل، على غرار استخدام البيانات الإلكترونية الأخرى مثل الخدمات المصرفية الإلكترونية، أو التسوق الإلكتروني، أو التعلم الإلكتروني نظرا لأن الدفع الإلكتروني يشير إلى التبادل المالي، فهو أحد الوظائف الرئيسية للخدمات المصرفية الإلكترونية، ويمكن أيضا أن تكون بمثابة آلية دفع رئيسة للتسوق الإلكتروني، ولكن ليس بالضرورة للتعلم الإلكتروني أو بعض الخدمات الإلكترونية حيث يمكن أيضا الدفع من خلال قنوات الدفع الأخرى. (Teoh, Chong, Lin, & Chua, 2013, p. 467)

ويلجأ العديد من الأشخاص لاستخدام وسائل الدفع الإلكتروني لتنفيذ بعض العمليات الإلكترونية، مثل:

1. تحويل النقود بين العملاء والبنوك والمؤسسات المالية.
  2. دفع المبالغ للشراء من خلال الإنترنت في مقابل حصول العميل على سلعة أو خدمة.
  3. سداد مستحقات المواطن للدولة وتتمثل في غرامة المخالفات والضرائب... إلخ.
  4. سداد فواتير الخدمات للمواطن مثل فاتورة المياه وفاتورة الكهرباء وفواتير الهاتف... إلخ.
- جلبت الابتكارات الرقمية أيضا تغييرات قوية في عالم الأعمال حيث أدت المعاملات التجارية إلى القضاء على المعاملات القائمة على النقد والتحول باستمرار إلى المعاملات الإلكترونية التي توفر طريقة دفع مريحة وسريعة وآمنة وفعالة من حيث التكلفة. ونتيجة لذلك، هناك اتجاه حالي يتمثل في "عدم النقد" بين الأفراد والمنظمات والعمليات الحكومية بينما كان تكوين مجتمع غير نقدي ضمن الأهداف النهائية في العديد من البلدان.

يعتبر وضع نظام دفع إلكتروني فعال من أولويات السلطات العمومية الجزائرية، وهو جزء من أدوات عصرنه النظام البنكي على غرار نظام التعويض عن بعد لوسائل الدفع الجماعية، وتم إنشاء تجمع النقد الآلي في جوان 2014، الذي جاء ليدعم هذا النهج الاستراتيجي لتحديد مهام وصلاحيات مجموع فاعلي هذا النظام، كما أنه مكلف بضمان العلاقة ما بين البنوك لمنظومة النقدي وتوافقته مع الشبكات النقدية المحلية أو الدولية، ويتكون تجمع النقد الآلي من 19 عضو منخرط منهم 18 بنك وبريد الجزائر، ويساهم فيه بنك الجزائر كعضو غير منخرط للتأكد من مدى تطابق المنظومات ووسائل الدفع، والمعايير المطبقة في هذا المجال، طبقا للتنظيم الساري، ويشرف تجمع النقد الآلي على قيادة نظام النقد الآلي من خلال الوظائف الأساسية التالية (تجمع النقد الآلي، 2022):

- إدارة المواصفات والخصائص والمعايير في مجال النقد الآلي.
- تعريف المنتجات النقدية البنكية وقواعد تطبيقها العملية.
- تسيير الأراضية التقنية للتوجيه.
- المصادقة.
- تسيير الأمن.

وبهذا، يجسد الشفافية في تحديد معايير وقواعد النشاط النقدي بطريقة تسمح بتحرير مبادرات الاستثمار في الصناعة النقدية، حيث أن الهدف هو ترقية النقد الآلي عن طريق تعميم استعمال وسائل الدفع الإلكتروني.

### الجدول 01: نشاط الدفع على محطة الدفع الإلكتروني.

إلى فيفري 2022	2021	2020	2019	2018	2017	2016	السنة
37254	37 561	33 945	23 762	15 397	11 985	5 049	العدد الاجمالي لمحطات الدفع الإلكتروني العامة
/	2150529	711 777	274 624	190 898	122 694	65 501	العدد الإجمالي لمعاملات الدفع

المصدر: (تجمع النقد الآلي، 2022)

### الجدول 02: نشاط الدفع عبر الإنترنت في الجزائر

السنة 2022	هاتف / اتصالات	نقل	تأمين	كهراء / ماء	خدمة إدارية	خدمات	بيع البضائع	العدد الاجمالي للمعاملات	المبلغ الاجمالي (دج)
جانفي	569 264	9 680	1 807	11 123	370	32 174	1 208	625 626	1 118 251 079,58
فيفري	483 764	10 225	962	16 398	322	36 987	1 904	550 562	1 027 661 384,39

المصدر: (تجمع النقد الآلي، 2022)

## 2.1.2. محددات الدفع الإلكتروني

بالمقارنة مع طرق الدفع التقليدية، تمتلك تقنيات الدفع الإلكتروني العديد من الخصائص المفضلة، بما في ذلك الأمان، والموثوقية، وقابلية التوسع، وإخفاء الهوية، والقبول، والخصوصية، والفعالية، والراحة. (Kim, Tao, Shin, & Kim, 2009, p. 84) اكتسبت أنظمة الدفع الإلكتروني قبولا وتم نشرها في جميع أنحاء العالم، حيث تمتلك دول مثل فرنسا والولايات المتحدة والمملكة المتحدة أنظمة مطورة بالكامل، بينما توفر مناطق مثل منطقة آسيا والمحيط الهادئ قوة دفع النمو لهذه الصناعة، ومن أهم العوامل التي تؤثر على الدفع الإلكتروني نذكر:

### أ. الموقف تجاه الدفع الإلكتروني

يجد Davis (1989) أن الموقف العام للمستخدم تجاه تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها هو عامل رئيس في تحديد ما إذا كان الفرد يستخدم هذا النظام. وفقاً لذلك، يتم تحديد الموقف تجاه الاستخدام أيضاً من خلال السهولة المتصورة لاستخدام تطبيق تكنولوجيا المعلومات، حيث يوضح Eastin أن التبني المسبق لتكنولوجيا المعلومات كان له تأثير محدد، لأن العملاء عادة ما يعتمدون خدمة جديدة فقط عندما يكون لديهم تجارب مماثلة من قبل. بالإضافة إلى ذلك، فإن جدوى التكنولوجيا من حيث الأمان والثقة والكفاءة ستؤثر أيضاً على قرار المستخدمين باستخدام الدفع الإلكتروني. بناء على هذه المقدمات، تم تفعيل الموقف تجاه الدفع الإلكتروني في هذه الدراسة من حيث تصور أنه أفضل من قنوات الدفع التقليدية، وأنه يمكن الوثوق به، وأنه آمن، وسهل الاستخدام، وفعال. (Teoh, Chong, Lin, & Chua, 2013)

### ب. الفوائد المدركة من نظام الدفع الإلكتروني

تعرف الفائدة المدركة بأنها اعتقاد الفرد بأن استخدام تكنولوجيا المعلومات يجب أن يؤدي إلى تحسين الأداء، وأن الفائدة المدركة لاستخدام تكنولوجيا المعلومات قد تساعد في نجاح أنظمة الدفع الإلكتروني، ولذلك يشار إليها بأنها درجة اعتقاد شخص ما بأن مشاركته في استخدام نظام ما يحسن أداءه في وظيفته، ولذلك تظهر أهميتها في الاعتراف الواسع بها.

حددت الفوائد المدركة كمحرك هام لقبول واستخدام أنظمة الدفع الإلكتروني، حيث وجدت دراسة Eastin الذي درس أربعة أنشطة للتجارة الإلكترونية (التسوق عبر الإنترنت، والخدمات المصرفية، والاستثمار، وأنظمة الدفع الإلكتروني) أنه قبل التبني، تنتبأ الفوائد والمزايا المالية المتصورة بقرار التبني، ويرى Gerrard و Cunningham أن الفوائد الاقتصادية المدركة تشمل التكاليف المالية وتكاليف المعاملات في اعتماد الدفع الإلكتروني، وتشير التكاليف المالية الثابتة إلى

تكاليف تركيب معدات الدفع مثل قارئ البطاقات وبرامج الدفع، في حين أن تكاليف المعاملات هي تلك التي يتكبدها العملاء والتجار في كل مرة يجرون فيها معاملة تجارية وفقاً لذلك، ويمكن للمستخدمين الاستمتاع بمزايا التكلفة المنخفضة عندما يشاركون في معاملات عبر الإنترنت حيث يحتاجون فقط إلى دفع رسوم رمزية للبنوك الخاصة بهم مقابل الخدمات المستخدمة (Teoh, Chong, Lin, & Chua, 2013).

تُظهر إحصائيات استخدام الدفع الإلكتروني في ماليزيا أن موقف الماليزيين يتغير ببطء من استخدام النقد إلى الدفع الإلكتروني لأسباب عديدة. على سبيل المثال، يعكس المعدل المرتفع لاستخدام المريح للائتمان بالنسبة للاستخدام المتجدد في ماليزيا جاذبية بطاقات الائتمان كوسيلة للدفع الإلكتروني للمعاملات. تتبع هذه الجاذبية من مصدرين أساسيين: أولاً، تمكن بطاقة الائتمان الأفراد من تقليل أرصدهم النقدية، مما يسمح لهم بتحويل أصولهم إلى استثمارات ذات عائد أعلى. ثانياً، حدث انفجار في طلب المستهلكين على استخدام بطاقات الائتمان، مدفوعاً إلى حد كبير براحة استخدام بطاقات الائتمان كآلية لإجراء المعاملات. تقدم بطاقات الائتمان ميزتين للمعاملات على النقد والشيكات. أولاً، على عكس النقد، تجعل بطاقات الائتمان من الضروري الاحتفاظ باحتياطي نقدية كافية في جميع الأوقات لتغطية النفقات الجارية. ثانياً، تقدم بطاقات الائتمان العديد من المزايا الإضافية غير المتاحة نقداً،

إلى جانب تزويد المستهلكين بوسائل دفع ملائمة تتضمن قدرة المستخدمين على إنفاق قيمة العملة وتخزينها ونقلها من خلال أنظمة الدفع (Teoh, Chong, Lin, & Chua, 2013). تشمل المزايا الأساسية للدفع الإلكتروني على توفير الوقت والتكلفة. ومع ذلك، يظل السؤال حول ما إذا كان الدفع الإلكتروني يؤدي إلى توفير الوقت والتكلفة أم لا. يجادل (Kim, Tao, Shin, & Kim, 2009) بأن اعتماد الدفع الإلكتروني يمكن أن يكون مكلفاً من حيث الوقت الذي يقضيه في تعلم استخدام الإنترنت والتكنولوجيا الجديدة.

### ت. الثقة في نظام الدفع الإلكتروني

يتم تعريف الثقة على أنها دالة لدرجة المخاطر التي تتطوي عليها المعاملات المالية، ونتائج الثقة هي تقليل المخاطر المتصورة، مما يؤدي إلى نوايا إيجابية نحو اعتماد الدفع الإلكتروني، وجدت الدراسات السابقة أن الثقة عامل مهم يؤثر على رغبة العملاء في إجراء معاملات التجارة الإلكترونية والمشاركة في تبادل الأموال عبر الإنترنت. في واقع الأمر، لطالما كانت الثقة حافزاً لمعاملات البائع والمشتري التي تزود المستهلكين بتوقعات عالية لإرضاء علاقات التبادل. لهذا



السبب، يؤكد العديد من الباحثين أن الثقة ضرورية لفهم السلوك الشخصي والتبادلات الاقتصادية التي تؤثر على تصور العملاء تجاه أنظمة الدفع الإلكتروني.

تعد ثقة العملاء في بيئة الإنترنت مهمة للغاية نظراً لوجود ضمان ضئيل بأن البائع عبر الإنترنت سيمتنع عن السلوك غير المرغوب فيه وغير الأخلاقي والانتهازي مثل التسعير غير العادل وتقديم معلومات غير دقيقة وتوزيع البيانات الشخصية ونشاط الشراء دون إذن مسبق. على هذا النحو، تزداد أهمية الثقة في الدفع الإلكتروني بسبب الدرجة العالية من عدم اليقين والمخاطر الموجودة في معظم المعاملات عبر الإنترنت.

ويمثل ذلك سبب إصرار (Kniberg 2002) على أن الثقة أهم من الأمن. في الواقع، يرى Kniberg أنه من المرجح أن يستخدم المستخدمون والتجار نظام دفع غير آمن من شركة موثوق بها أكثر من استخدام نظام دفع آمن من شركة غير موثوق بها. لذلك يمكن استنتاج أن الجدارة بالثقة أمر حيوي لنجاح الدفع الإلكتروني، فبدون نظام مناسب يمكن للمستخدمين الوثوق به، سيكون من الصعب للغاية على الدفع الإلكتروني تحقيق استخدام واسع النطاق.

### ث. الكفاءة الذاتية لمستخدم نظام الدفع الإلكتروني

تحدث باندورا (Bandura) عن مفهوم الكفاءة الذاتية، وقد عني بها توقعات الفرد واعتقاده حول كفاءته الشخصية في مجال معين (الزغول، 2009، صفحة 154)، وتؤثر الكفاءة الذاتية إلى حد كبير في دافعية الفرد، حيث يتم وصف الكفاءة الذاتية من خلال النظرية المعرفية الاجتماعية على أنها تصورات الشخص الذاتية لقدرته على تنفيذ سلوك معين بشكل فعال، ففهم المرء لقدراته يؤثر على قدرته على إكمال المهمة بنجاح، وذلك لأن الأشخاص الأكثر ثقة في قدراتهم قد يرون أن الوظيفة أسهل من أولئك الذين هم أقل ثقة، فالشخص ذو القدرة العالية والفعالية الذاتية سوف يعتبر أن نظام التكنولوجيا الجديد أسهل في الاستخدام ولديه نية أعلى لتنفيذه بالكامل على المدى الطويل، ويتم وصف الكفاءة الذاتية من خلال النظرية المعرفية الاجتماعية على أنها تصورات الشخص الذاتية لقدرته على تنفيذ سلوك معين بشكل فعال، فالمستخدمون الجدد الذين يتمتعون بالخبرة والمهارات الكافية في أنظمة التكنولوجيا يكونون أكثر تفاؤلاً وقابلية للتكيف عند التفاعل مع الأنظمة التي تم إدخالها حديثاً (Ameerbakhsh, Alfadli, & Ghabban, 2021, p. 1216).

في سياق الدفع الإلكتروني، تشير الكفاءة الذاتية إلى الحكم على قدرة الفرد على استخدام أنظمة الدفع الإلكتروني، كما أنها تعد محدداً مهماً لموقف المستخدمين تجاه الخدمات المصرفية الإلكترونية (Teoh, Chong, Lin, & Chua, 2013).

### ج. سهولة الاستخدام لنظام الدفع الإلكتروني

تعد سهولة الاستخدام عاملاً محددًا مهمًا لاعتماد خدمات الدفع الجديدة، وقد يحجم المستهلكون على التحول نحو أنظمة دفع جديدة بسبب التعقيدات المتصورة، وقد تتشكل التصورات الأخيرة نتيجة لإجراءات التسجيل المطولة أو التعليمات المعقدة أو العبء الناتج عن إدارة الحسابات المنفصلة (Camilleri & Agius, 2021, p. 34)، وتعرف سهولة الاستخدام على أنها درجة اعتقاد الفرد بأن استخدام نظام تكنولوجي معين لا يتطلب بذل أي جهد يذكر وتشير العديد من الدراسات بأن سهولة الاستخدام لها تأثير إيجابي على النية تجاه الاستخدام.

التصميم الناجح لأنظمة الدفع الإلكتروني مهم لقبول المستخدمين للدفع الإلكتروني، فيعد المحتوى والتصميم وصورة موفري خدمة الدفع والإدارة والسرعة من الخصائص المهمة التي تؤدي إلى سهولة الاستخدام المدركة وبالتالي التأثير على تصور المستهلكين لأنظمة الدفع الإلكتروني (Teoh, Chong, Lin, & Chua, 2013).

### ح. الأمن والسلامة لنظام الدفع الإلكتروني

بشكل عام، الأمن عبارة عن مجموعة من الإجراءات والبرامج للتحقق من مصدر المعلومات وضمان سلامة وخصوصية المعلومات. فيما يتعلق بالدفع الإلكتروني، يمكن تصنيف الأمن إلى ثلاثة مجالات. هم أمن الأنظمة والمعاملات والقانونية. وذلك لأنه لا يمكن اعتبار الدفع الإلكتروني سريًا إلا عندما تكون جميع مراحل عملية المعاملة قادرة على تلبية احتياجات المستخدمين وتوقعاتهم الأمنية. في التصور المستهلكين للدفع الإلكتروني. سياق الإنترنت، يشير الأمان إلى التصور المتعلق بوسائل الدفع و آليات لتخزين ونقل المعلومات. يشير إلى الجوانب التقنية التي تضمن النزاهة والسرية والمصادقة وعدم الاعتراف بالعلاقات. في هذا الصدد، يعد التشفير والتوقيع الرقمي وخوارزمية المجموع الاختباري / التجزئة هي آليات الأمان الأساسية الثلاثة المستخدمة والتي تضمن السرية والمصادقة والنزاهة (Teoh, Chong, Lin, & Chua, 2013, p. 471).

ويتم تعريف الأمان على أنه الدرجة التي يعتقد المستخدم أن استخدام قناة دفع معينة عبر الإنترنت سيكون آمنًا، حيث تحمل أدوات ومواقع الدفع الإلكتروني معلومات حساسة، لذلك سيكون لدى الأشخاص مخاوف أمنية في حالة فقدان أو ضياع جهاز محمول (Alswaigh & Aloud, 2021, p. 225).

يرى Sathye أن الأمان يمثل عقبة كبيرة أمام استخدام الخدمات المصرفية عبر الإنترنت، مما يؤثر على استخدام أنظمة الدفع الإلكتروني، ويعد ذلك صحيحًا لأنه على الرغم من قوة ثقة المستهلكين في البنك الذي يختارونه، إلا أن ثقتهم في التكنولوجيا لا تزال ضعيفة، حيث يرغب

المستخدمون عموماً في التحكم في نوع البيانات التي يتم جمعها ولأي غرض تتم معالجة بياناتهم. لهذه الأسباب، يمكن أن يكون الأمن هو المحدد لقرار المستخدمين باستخدام أنظمة الدفع الإلكتروني (Teoh, Chong, Lin, & Chua, 2013, p. 471).

## 2.2. الدراسات السابقة حول محددات الدفع الإلكتروني

من خلال مراجعة سريعة للأدبيات ذات العلاقة بموضوع الموقف تجاه أنظمة الدفع الإلكتروني، تم التوصل لجملة من الدراسات.

### 1.2.2. دراسة (Al-Dmour & al, 2021) بعنوان:

"Factors Influencing the Adoption of E-Payment During Pandemic Outbreak (COVID-19): Empirical Evidence"

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على العوامل الرئيسية المؤثرة في اعتماد نظام الدفع الإلكتروني من قبل المستهلكين الأردنيين بناء على نموذج قبول التكنولوجيا أثناء ظهور أزمة الوباء (COVID-19)، تم استخدام المنهج الكمي وعينة من (567) عميلاً مصرفياً أردنياً لجمع البيانات المطلوبة عبر استبيان مسح إلكتروني، كشفت الدراسة أن أهم مؤشرات النية السلوكية لاعتماد الدفع الإلكتروني من قبل المستهلكين الأردنيين خلال أزمة الوباء (COVID-19) هي الفائدة والثقة وسهولة الاستخدام علاوة على ذلك، مستوى التعليم والعمر والدخل كمتغيرات ديموغرافية، أكدت أنها تؤثر بشكل كبير على نية اعتماد خدمة الدفع الإلكتروني، بينما وجد تأثير الجنس غير مهم خلال هذه الفترة. بناء على هذه النتائج، تم اقتراح العديد من التوصيات العملية لتعزيز عملية اعتماد الدفع الإلكتروني في الأردن. قدمت هذه الدراسة مساهمتها فيما يتعلق بتبني الدفع الإلكتروني، لا سيما أثناء تفشي جائحة Covid-19.

### 2.2.2. دراسة (Ameerbakhsh, Alfadli, & Ghabban, 2021) بعنوان:

" Factors Affecting Saudi Consumers' Acceptance Towards the Use of Electronic Payment"

تهدف الدراسة إلى اكتشاف العوامل التي تؤثر على قبول الدفع الإلكتروني من منظور المستهلكين السعوديين، حيث يتأثر اعتماد المستهلك للدفع الإلكتروني بعوامل مثل الأمان المدرك، والمعيار الشخصي، والكفاءة الذاتية، وسهولة الاستخدام، والثقة، والمزايا، وفقاً للأدبيات. ثم يتم التحقق من العلاقة بين قرار الدفع الإلكتروني والاستخدام الفعلي للدفع الإلكتروني. تم إنشاء استبيان وتوزيعه على 850 شخصاً، مع 406 إجابة مقبولة إحصائياً، وتوصلت الدراسة إلى أن الاستخدام السهل فقط له تأثير إيجابي على المنفعة المدركة، ووفق نتائج تحليل الانحدار المتعدد، فإن المنافع،

والمعيار الذاتي، والكفاءة الذاتية، وبساطة الاستخدام تؤثر على تصورات المستهلكين لأنظمة الدفع الإلكتروني، في حين لا ترتبط الثقة والأمن بشكل كبير بتصورات المستهلكين، كما تم اكتشاف معاملات مهمة بين قبول الدفع الإلكتروني من قبل مستهلكي الدفع الإلكتروني والاستخدام الفعلي له، ويظهر هذا البحث أن قبول الدفع الإلكتروني واستخدامه، في المملكة العربية السعودية، متاح الآن.

### 3.2.2. دراسة (Jusoh & Jing, 2019) بعنوان:

" Perceived Security, Subjective Norm, Self-Efficacy, Intention, And Actual Usage Towards E-Payment Among UPM Students"

الغرض من هذه الدراسة هو فحص العوامل المساهمة في نية اعتماد الدفع الإلكتروني بين طلاب جامعة بوترا الماليزية، حيث يركز هذا البحث على الأمن المدرك والمعيار الذاتي والكفاءة الذاتية كمتغيرات مستقلة تم تطويرها بناء على نظرية السلوك المخطط، شارك ما مجموعه 200 طالب في هذه الدراسة وجمعت البيانات من مجموعة من الاستبيانات. خلصت نتائج هذه الدراسة إلى أن الأمان المدرك والمعيار الذاتي والكفاءة الذاتية ترتبط ارتباطاً وثيقاً بنية اعتماد الدفع الإلكتروني بين طلاب جامعة بوترا. وفي الوقت نفسه، فإن النية في اعتماد الدفع الإلكتروني لها تأثير إيجابي قوي على الاستخدام الفعلي للدفع الإلكتروني.

### 3. منهجية البحث

#### 1.3. مجتمع وعينة الدراسة

تم إجراء دراسة مسحية باستخدام استبانة إلكترونية على عينة مجموعها 240 مستخدم لأنظمة الدفع الإلكتروني، ويبين الجدول رقم (03) الخصائص الديموغرافية لعينة الدراسة، حيث شكل المشاركون الذكور أغلب المجيبين على الاستبانة بنسبة 80% والإناث 20%، وأغلبهم متزوجون بنسبة (70%)، في حين كانت ما نسبته (49.16%) من أفراد العينة أعمارهم بين 30 و 39 سنة، أما الذين أعمارهم ما بين 40 و 60 سنة يمثلون (26.25%). في حين كانت نسبة الذين أعمارهم أقل من 30 سنة والذين أعمارهم أكبر من 60 سنة تقدر بـ (17.5%) و (7.08%) على التوالي. من حيث المستوى التعليمي ما نسبته 38.75% لهم مستوى ليسانس و 22.5% ماستر، أما من يحملون دراسات عليا قدرت نسبتهم بـ 21.25% أما الباقي فمستواهم ثانوي وأقل. يكسب ما نسبته 36.25% من الأفراد دخلاً شهرياً ما بين 20000 و 40000 دج،

في حين يكسب ما نسبته 30% دخلا شهريا ما بين 40000 و 60000 دج. أما من يكسبون دخلا يتجاوز 100000 دج فقدرت نسبتهم بـ 10%.

**الجدول 03: الخصائص الديموغرافية لعينة الدراسة**

الرقم	المتغير	البيان	التكرار	النسبة
01	الجنس	ذكر	192	80%
		أنثى	48	20%
02	الوضعية الاجتماعية	أعزب/عزباء	60	25
		متزوج (ة)	180	70
		أخرى	12	5
03	العمر	أقل من 30 سنة	42	17,5
		30-39 سنة	118	49,16
		40-60 سنة	63	26,25
		أكبر من 60 سنة	17	7,08
04	المستوى التعليمي	ليسانس	93	38,75
		ماستر	54	22,5
		دراسات عليا	51	21,25
		ثانوي وأقل	42	17,5
05	الدخل الشهري	أقل من 20000 دج	21	8,75
		من 20000-40000 دج	87	36,25
		من 40000-60000 دج	72	30
		من 60000-100000 دج	36	15
		أكبر من 100000 دج	24	10

**المصدر:** إعداد الباحثين اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS22.

### 2.3. أداة الدراسة المسحية

استعمل الاستبيان كأداة لجمع البيانات في هذا البحث، حيث تمّ تصميم استبانة إلكترونية موجهة لمجموعة من مستخدمي أنظمة الدفع الإلكتروني، وهذا اعتمادا على المقاييس التي توصلت إليها الدراسات السابقة، وتتكون استبانة الدراسة من جزئين رئيسيين، الجزء الأول يتعلق بالخصائص الديموغرافية للعينة يشمل أسئلة حول الخصائص الديموغرافية العمر والجنس والمستوى الدراسي ومستوى الدخل. والجزء الثاني يحتوي على 27 عبارة تهدف إلى قياس المتغيرات المستقلة والتابعة، وتكون الإجابة على العبارات الخاصة بالجزء الثاني وفق مقياس "ليكاترت" الخماسي.

### 3.3. اختبار ثبات أداة الدراسة

لاختبار ثبات الاستبانة وإمكانية الاعتماد عليها في اختبار الفرضيات وتحقيق أهداف الدراسة، فقد تم استخدام مقياس الاتساق الداخلي (ألفا كرونباخ) وذلك لقياس درجة الثبات لإجابات مجتمع الدراسة على أسئلة الاستبانة، ويمكن تفسير قيم ألفا على أنها معامل الثبات الداخلي بين

الإجابات وأن القيمة المقبولة إحصائياً لهذا المقياس هي (60%) فأكثر. تظهر بيانات الجدول رقم (04) أن معامل الثبات (ألفا كرونباخ) (Alpha Cronbach) لجميع متغيرات الدراسة بلغ 0.77 وهي قيمة مرتفعة والمقياس مقبول.

الجدول 04: معامل الثبات للاستبانة

الرقم	متغيرات الدراسة	عدد الفقرات	معامل ألفا كرونباخ
01	الفوائد المدركة من نظام الدفع الإلكتروني	05	0.802
02	الثقة في نظام الدفع الإلكتروني	04	0.602
03	الكفاءة الذاتية لمستخدم نظام الدفع الإلكتروني	05	0.542
04	سهولة استعمال نظام الدفع الإلكتروني	04	0866
05	أمن نظام الدفع الإلكتروني	05	0.719
06	الموقف نحو نظام الدفع الإلكتروني	04	0.736
	معامل الثبات لكل متغيرات الدراسة	27	0.774

المصدر: إعداد الباحثين اعتماداً على مخرجات برنامج SPSS22

#### 4. تحليل النتائج:

##### 1.4. مناقشة نتائج التحليل الإحصائي

لقد تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل فقرة من فقرات أداة الدراسة وتحديد درجة الموافقة على كل فقرة، كما هو موضح في الجدول رقم (05) بهدف التعرف على آراء عينة الدراسة حول متغيرات الدراسة، حيث تظهر النتائج من الجدول رقم (05) أن مستوى الفوائد المدركة من نظام الدفع الإلكتروني قد تم تقديره بدرجة مرتفعة وفقاً للمقياس المعتمد، إذ بلغ المتوسط الحسابي (3.71)، وجاء مستوى فقرات المجال مرتفعاً، إذ تراوحت المتوسطات الحسابية بين (3.60 – 3.90)، وجاءت في الرتبة الأولى الفقرة (1) وهي "استعمالي لنظام الدفع الإلكتروني يوفر وقتي ويقلل التكلفة". بمتوسط حسابي (3.90) وبانحراف معياري قدره (0.82) وجاءت في الرتبة الأخيرة الفقرة (03) وهي: " في نظام الدفع الإلكتروني يتم التعامل بدقة مع المعاملات وعمليات الفوترة". بمتوسط حسابي (3.60) وبانحراف معياري قدره (1.11).

تظهر هذه النتائج أن أفراد عينة الدراسة لهم وعي بالمنافع التي يحققها نظام الدفع الإلكتروني خصوصا خلال أزمة كوفيد أو خلال بعض فترات قلة السيولة في القنوات التقليدية لسحب الأموال، وحسب (تجمع النقد الآلي، 2022)، فإن زيادة المعاملات الإلكترونية تعود من جهة لتغير سلوك حاملي البطاقات الجزائريين الذين أصبحوا يفضلون السحب من الموزعات الآلية للأوراق النقدية على اللجوء إلى شبابيك مراكز البريد أو البنوك، لاسيما منذ إطلاق الخدمة وظهور جائحة كوفيد-19.

الجدول 05: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغيرات الدراسة

المتغيرات	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط المرجح
الفوائد المدركة من نظام الدفع الإلكتروني	01	3,9000	,82228	3,7167
	02	3,6833	,88675	
	03	3,6000	1,11588	
	04	3,7500	,99160	
	05	3,6500	,91157	
الثقة في نظام الدفع الإلكتروني	01	3,5625	,89411	3,5031
	02	3,3625	1,14888	
	03	3,6083	,99198	
	04	3,4792	1,10513	
الكفاءة الذاتية لمستخدم نظام الدفع الإلكتروني	01	3,6000	,90002	3,7508
	02	3,6000	1,00542	
	03	3,8000	,89255	

	83990	3,6500	يمكنني إتمام المعاملات الإلكترونية، إذا توفرت لي تعليمات مرجعية حول كيفية إتمامها.	04	الإلكتروني
	72146	3,7000	يمكنني إكمال المعاملات الإلكترونية إذا كان لدي متسع من الوقت لإتمامها.	05	
4,2042	91111	3,8000	من السهل فهم هيكل ومحتوى الموقع الإلكتروني لنظام الدفع الإلكتروني.	01	سهولة الاستعمال المدركة لنظام الدفع الإلكتروني
	86154	3,5500	تعلم استعمال نظام الدفع الإلكتروني أمر سهل بالنسبة لي ويستغرق جهداً أقل.	02	
	98610	3,7000	أعتقد أنه من السهل إجراء المعاملات من خلال نظام الدفع الإلكتروني.	03	
	1,07267	3,7500	يشكل عام العمل على نظام الدفع الإلكتروني سهل الاستخدام.	04	
	1,25244	3,6458	أرى أن نظام الدفع الإلكتروني آمن.	01	
3,4700	90017	3,3375	أرى أن المعلومات المتعلقة بمعاملات المستخدم ونظام الدفع الإلكتروني آمنة.	02	أمن نظام الدفع الإلكتروني
	78425	3,6708	لدي الحرية لتقديم المعلومات الشخصية عند إجراء المعاملات عبر نظام الدفع الإلكتروني.	03	
	98091	3,1125	خطر الاحتيال والقرصنة خلال استخدامي لنظام الدفع الإلكتروني منخفض.	04	
	1,09455	3,5833	سأواصل استخدام نظام الدفع الإلكتروني حتى عندما أسمع أن هناك خرقاً أمنياً.	05	
3,6271	88024	3,8583	نظام الدفع الإلكتروني أفضل من قنوات الدفع التقليدية.	01	الموقف نحو نظام الدفع الإلكتروني
	93275	3,8167	يعتبر نظام الدفع الإلكتروني أكثر كفاءة من قنوات الدفع التقليدية.	02	
	97640	3,5250	سأختار نظام الدفع الإلكتروني الموثوق لإجراء المعاملات.	03	
	89439	3,3083	أشعر أن نظام الدفع الإلكتروني الآمن وسهل الاستخدام سيؤثر علي لتبنيه.	04	

المصدر: إعداد الباحثين اعتماداً على مخرجات برنامج SPSS22

يلاحظ من الجدول رقم (05) أن مستوى الثقة في نظام الدفع الإلكتروني قد تم تقديره بدرجة متوسطة وفقاً للمقياس المعتمد.

بالنسبة للكفاءة الذاتية لمستخدم نظام الدفع الإلكتروني، يظهر الجدول رقم (05) أن مستوى الكفاءة الذاتية لمستخدم نظام الدفع الإلكتروني قد تم تقديرها بدرجة مرتفعة وفقاً للمقياس المعتمد.

بالنسبة لسهولة الاستعمال المدركة لنظام الدفع الإلكتروني، يظهر الجدول رقم (05) أن مستوى سهولة الاستعمال المدركة قد تم تقديرها بدرجة مرتفعة وفقاً للمقياس المعتمد، ربما يرجع ذلك للمستوى التعليمي المرتفع لعينة الدراسة.

بالنسبة لأمن نظام الدفع الإلكتروني، يظهر الجدول رقم (05) أن مستوى الأمن قد تم تقديره بدرجة منخفضة وفقاً للمقياس المعتمد.

بالنسبة للموقف المستخدم نحو نظام الدفع الإلكتروني، يظهر الجدول رقم (05) أن الموقف قد تم تقديره بدرجة متوسطة وفقاً للمقياس المعتمد.

#### 2.4. نتائج اختبار الفرضيات



يوضح الجدول رقم (06) نتائج الارتباط بين الموقف نحو نظام الدفع الإلكتروني وكل من الفوائد المدركة والثقة والكفاءة الذاتية وسهولة الاستعمال والأمن.

**الجدول 06:** معامل الارتباط بين متغيرات الدراسة

الأمن	سهولة الاستعمال	الكفاءة الذاتية	الثقة	الفوائد المدركة	الموقف
0,083	0,136*	0,153*	0,221**	0,293**	1
0,108	0,203**	0,278**	0,445**	1	0,293**
0,125	0,185**	0,354**	1	0,445**	0,221**
-0,018	0,148*	1	0,354**	0,278**	0,153*
0,046	1	0,148*	0,185**	0,203**	0,136*
1	0,046	-0,018	0,125	0,108	0,083

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

**المصدر:** إعداد الباحثين اعتماداً على مخرجات برنامج SPSS22.

يوضح الجدول رقم (06) نتائج تحليل الانحدار بين الموقف نحو الدفع الإلكتروني كمتغير تابع وكل من الفوائد المدركة والثقة والكفاءة الذاتية وسهولة الاستعمال والأمن كمتغيرات مستقلة. حيث تظهر النتائج تحليل نتائج الانحدار أن:

أ. من خلال نموذج الانحدار الخطي البسيط رقم (01) يتبين أن تأثير المنفعة المدركة على الموقف نحو نظام الدفع الإلكتروني بلغ (0.086). وبالتالي التأثير إيجابي ضعيف وهذا ما يؤدي إلى رفض متحفظ لصحة الفرضية الأولى.

ب. من خلال نموذج الانحدار الخطي البسيط رقم (02) يتبين أن تأثير الثقة على الموقف نحو نظام الدفع الإلكتروني بلغ (0.049)، وبالتالي الثقة مفسرة للموقف نحو نظام الدفع الإلكتروني بما نسبته 4.9%. وبالتالي للثقة تأثير إيجابي ضعيف على الموقف نحو الدفع الإلكتروني، وهذه النتيجة تؤدي إلى رفض صحة الفرضية الثانية.

**الجدول 07:** تحليل علاقات التأثير

Coefficients<sup>a</sup>

النموذج	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	R <sup>2</sup>	F	Sig
	B	Std. Error	Beta					
01 المنفعة المدركة (Constant)	2,650	,211	,293	12,576	,000	,086	22,312	,000 <sup>p</sup>
	,263	,056		4,724	,000			
02 الثقة (Constant)	2,924	,205	,221	14,249	,000	,049	12,221	,001 <sup>b</sup>
	,201	,057		3,496	,001			
03 (Constant)	2,887	,312	,153	9,266	,000	,024	5,733	,017 <sup>p</sup>

الكفاءة الذاتية	,197	,082		2,394	,017			
04 (Constant)	2,904	,345		8,425	,000			
سهولة الاستعمال	,172	,081	,136	2,111	,036	,018	4,456	,036 <sup>b</sup>
05 (Constant)	3,363	,209		16,070	,000			
الأمن	,076	,059	,083	1,285	,200	,007	1,650	,200 <sup>b</sup>

a. Dependent Variable: الموقف

b. Predictors: (Constant), الكفاءة، سهولة الاستعمال، لأمن، المنفعة المدركة، الذاتية، الثقة،

المصدر: من إعداد الباحثين اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS22.

ت. من خلال نموذج الانحدار الخطي البسيط رقم (03) يتبين أن تأثير الكفاءة الذاتية على موقف المستهلك نحو نظام الدفع الإلكتروني بلغ (0.024)، وبالتالي الثقة مفسرة للموقف نحو نظام الدفع الإلكتروني بما نسبته 2.4 %، وبالتالي للكفاءة الذاتية تأثير إيجابي ضعيف على الموقف نحو نظام الدفع الإلكتروني، وهذا ما ينفي صحة الفرضية الثالثة.

ث. من خلال نموذج الانحدار الخطي البسيط رقم (04) يتبين أن تأثير سهولة الاستعمال المدركة على موقف المستهلك نحو نظام الدفع الإلكتروني بلغ (0.018)، وبالتالي الثقة مفسرة للموقف نحو نظام الدفع الإلكتروني بما نسبته 1.8 %، وهذا ما يؤكد عدم إثبات صحة الفرضية الرابعة.

ج. من خلال نموذج الانحدار الخطي البسيط رقم (05) يتبين أن تأثير الأمن على موقف المستهلك نحو نظام الدفع الإلكتروني بلغ (0.007)، وهذا التأثير غير دال إحصائياً لأن قيمة مستوى الدلالة تبلغ (0.2) وهي أكبر من (0.05)، وبالتالي فالأمن غير مفسر للموقف نحو نظام الدفع الإلكتروني، وهذا ما يثبت عدم صحة الفرضية الخامسة، والتي تشير إلى وجود تأثير ذو دلالة إحصائية للأمن على موقف المستهلك نحو نظام الدفع الإلكتروني.

## 5. خاتمة:

سعت الدراسة إلى فحص العوامل المؤثرة على موقف المستهلك من حاملي بطاقات الدفع الإلكتروني نحو نظام الدفع الإلكتروني، ووجدت الدراسة أن العوامل الخمسة التي تم فحصها (المنفعة المدركة، والثقة، والكفاءة الذاتية وسهولة الاستعمال المدرك والأمن) ليس لها تأثير على موقف المستهلك نحو نظام الدفع الإلكتروني، وبالتالي موقف المستهلك قد يتأثر بعوامل أخرى مثل الدخل والعمر والجنس وربما الثقافة...إلخ، لذلك من الضروري إعادة فحص للعوامل المؤثرة على موقف المستهلك، كما أكدت النتائج خصوصاً من التحليل الإحصائي لآراء عينة الدراسة نحو العوامل الخمس على ضرورة قيام البنوك والمؤسسات المالية ومقدمي المعاملات الإلكترونية على تحسين خدمات الدفع الإلكتروني مما يجعلها تلبي توقعات المستهلكين، ويجب أن تثبت أنظمة الدفع الإلكتروني أنها آمنة وسهلة الاستعمال وذات منفعة مدركة لدى المستهلك.

بالرغم من أن أرضية الدفع الإلكتروني في الجزائر تبقى "ضئيلة جدا" حسب (تجمع النقد الآلي، 2022) مقارنة مع احتياجات السوق الحقيقية بالنظر إلى عدد التجار المصرح بهم وأغلبية السكان الحاملين لبطاقة الدفع، مرجعا هذه النسبة المنخفضة إلى "عدم انضمام التجار لهذا المسعى تهربا منهم من متابعة المعاملات وكذا ثمن أجهزة الدفع وتكاليف استغلالها وصيانتها التي يعتبرونها مرتفعة إلى جانب نقص المهنيين لوضع الأجهزة وصيانتها، ويمكن تقديم جملة من التوصيات:

- من الضروري الاهتمام ومعرفة وتفهم المعوقات التي تحول دون انخراط حاملي بطاقات الدفع في نظام الدفع الإلكتروني، والعمل على التوعية من أجل نشر ثقافة المعاملات الإلكترونية واستخدام وسائل الدفع الإلكتروني لدى المستهلكين الجزائريين والتجار وتشجيعهم على التعامل بهذه الوسائل الإلكترونية.

- القيام بحملات تحسيسية واسعة لإقناع المواطنين بضرورة اعتماد بطاقات الدفع الإلكترونية وإلزام التجار بتتصيب أجهزة وأرضيات الدفع الإلكتروني على مستوى محلاتهم.

- ضرورة ضمان السلامة والأمان في المعاملات الإلكترونية وذلك من أجل زرع الثقة في نفوس المتعاملين بها.

6. المراجع:

1. Al-Dmour, A., & al, e. (2021). Factors Influencing the Adoption of E-Payment During Pandemic Outbreak (COVID-19): Empirical Evidence. *Studies in Systems, Decision and Control*, 334, 133-154.
2. Alswaigh, N. Y., & Aloud, M. E. (2021). Factors Affecting User Adoption of E-Payment Services Available in Mobile Wallets in Saudi Arabia. *International Journal of Computer Science and Network Security*, 21(6), 222-230.
3. Ameerbakhsh, O. Z., Alfadli, I. M., & Ghabban, F. M. (2021). Factors Affecting Saudi Consumers' Acceptance Towards the Use of Electronic Payment. *Design Engineering*, 5, 1212-1224.
4. Camilleri, S. J., & Agius, C. (2021). Choosing Between Innovative and Traditional Payment Systems: An Empirical Analysis of European Trends. *Journal of Innovation Management*, 9(4), 29-57.
5. <https://www.vapulus.com2021> (بلا تاريخ). تاريخ الاسترداد
6. Jusoh, Z. M., & Jing, T. Y. (2019). Perceived Security, Subjective Norm, Self-Efficacy, Intention, And Actual Usage Towards E-Payment Among Upm Students. *Journal of Education and Social Sciences*, 12(2), 8-22.
7. Kim, C., Tao, W., Shin, N., & Kim, K.-S. (2009). An empirical study of customers' perceptions of security and trust in e-payment systems. *Electronic Commerce Research and Applications*, 9(1), 84-95.

8. Primadineska, R. W., & Jannah, S. M. (2021). Perceived Security and Trust in Electronic Payment Systems: How They Affect the Decision to Use EPS During the COVID-19 Pandemic. *Jurnal Manajemen Bisnis*, 12(2), 236-247.
9. Teoh, W. M.-Y., Chong, S. C., Lin, B., & Chua, J. W. (2013). Factors affecting consumers' perception of electronic payment: an empirical analysis. *Internet Research*, 23(04), 465-485.
10. .(2022, 05 أبريل) . تاريخ الاسترداد 05 أبريل, 2022، من <https://giemonetique.dz/ar/qui-sommes-nous/gie-monetique> . <https://giemonetique.dz>: <https://giemonetique.dz/ar/qui-sommes-nous/gie-monetique>
11. عماد الزغول. (2009). نظريات التعلم. دار الشروق.
12. قانون رقم 05-18. (2018). قانون رقم 05-18 مؤرخ في 24 شعبان عام 1439 الموافق 10 مايو سنة 2018، يتعلق بالتجارة الإلكترونية. قانون رقم 05-18 مؤرخ في 24 شعبان عام 1439 الموافق 10 مايو سنة 2018، يتعلق بالتجارة الإلكترونية.