

مساهمة وسائل الدفع الإلكتروني في تحسين التجارة الإلكترونية في البنوك الجزائرية

The contribution of electronic payment methods to improving electronic commerce in Algerian banks

د. علماوي أحمد ، محبر التنمية الإدارية للارتقاء بالمؤسسات الاقتصادية بولاية غرداية، جامعة غرداية، الجزائر،

ALMAOUI.AHMED@univ-ghardaia.dz

ط د .مصباح مسعود*، محبر التنمية الإدارية للارتقاء بالمؤسسات الاقتصادية بولاية غرداية ، جامعة غرداية ، الجزائر،

messaoud.mosbah@univ-ghardaia.dz

تاريخ القبول: 2023/././.

تاريخ الاستلام: 2023/././.

ملخص:

اتسعت مجالات التجارة الإلكترونية فشملت جل مجالات التجارة من بيع وشراء معتمدة في ذلك على وسائل الدفع الإلكترونية التي سهلت عملية المبادلات باختصارها للوقت والتكلفة، وقضت على مشكل نقص السيولة، وقللت مشكل التزوير، فأصبحت محركا للتنمية الاقتصادية، ورغم تفوق الجزائر في تحديث أنظمة الدفع، إلا أن عدم امتلاكها لليد المؤهلة لخلق وتشغيل الأعمال والتجارة الإلكترونية جعلها تتخلف عن الركب، لذا لابد من مواجهة التحديات التي تعيق انتشار وتطور وسائل الدفع الإلكترونية في الجزائر.

الكلمات المفتاحية:

وسائل الدفع، تجارة الكترونية، النقود الإلكترونية، البطاقات الإلكترونية، التحويلات الإلكترونية، شبكة الانترنت.

* مصباح مسعود.

Abstract:

The areas of electronic commerce have expanded and include most areas of commerce, including buying and selling, relying on electronic payment methods that facilitated the exchange process by reducing time and cost, eliminating the problem of lack of liquidity, and reducing the problem of counterfeiting, thus becoming an engine for economic development. Despite Algeria's superiority in modernizing payment systems, The lack of qualified personnel to create and operate electronic businesses and commerce has left it behind, so it is necessary to confront the challenges that hinder the spread and development of electronic payment methods in Algeria.

key words:

Payment methods, electronic commerce, electronic money, electronic cards, electronic transfers, the Internet.

1. مقدمة:

أضحت الثورة التكنولوجية من أهم المتغيرات التي ساهمت في التغير و النقلة الملحوظة في أنماط العمل المصرفي في عصر العولمة، لذلك سارعت البنوك إلى الاهتمام بها، للاستفادة من أحدث تقنيات المعلومات والاتصالات والحواسيب الآلية، وتطويرها بكفاءة عالية بغية ابتكار خدمات مصرفية مستحدثة، وذات جودة عالية، وتطوير أساليب تقديمها بما يكفل انسيابها من البنوك إلى الزبون بدقة وسهولة، وفي الوقت المناسب وبالأمر الذي يتلاءم مع المتطلبات المعاصرة والمتزايدة لمختلف شرائح الزبائن من ناحية، ويحقق نمواً في حجم عملياته، وأرباحه من ناحية أخرى.

إنَّ اعتماد البنوك على وسائل ونظم دفع حديثة بعد انتشار شبكة الانترنت، وتوسعها الكبير اضطلعت بدور رئيسي في نقل المعلومات، وتخزينها وتبادل السلع، والخدمات، ونقلها إلكترونياً، وبذلك أصبحت شبكة المعلومات الدولية الانترنت ركيزة أساسية في التجارة الدولية والداخلية في الدول المتقدمة.

إشكالية الدراسة:

إنَّ تطور تكنولوجيا المعلومات والاتصال غير اتجاه البنوك إلى استغلال التطور التكنولوجي من أجل تطوير أنظمة الدفع، ونتج عن هذه العمليات خلق نظام دفع الكتروني الذي يمثل الصورة الإلكترونية لها. لذلك تسعى الجزائر منذ وقت طويل لتطوير بنوكها، ومواكبة التطور لتبني تطبيق التجارة الإلكترونية فيها. ومن هذا المنطلق كانت إشكالية الدراسة كما يلي:

ما مدى مساهمة وسائل الدفع الإلكترونية المستخدمة في البنوك الجزائرية في تحسين التجارة الإلكترونية؟

فرضيات الدراسة:

الفرضية الرئيسية:

الفرضية الصفرية: H_0 "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين استخدام وسائل الدفع الإلكتروني وتبني تطبيق التجارة الإلكترونية في البنوك الجزائرية من وجهة نظر مستعملي وسائل الدفع الإلكتروني".

الفرضية البديلة: H_1 "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين استخدام وسائل الدفع الإلكتروني وتبني تطبيق التجارة الإلكترونية في البنوك الجزائرية من وجهة نظر مستعملي وسائل الدفع الإلكتروني"

الفرضية الفرعية الأولى:

الفرضية الصفرية: H_0 "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين تحول نظام الدفع إلى نظام دفع إلكتروني والتجارة الإلكترونية في البنوك الجزائرية

الفرضية البديلة: H_1 "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين تحول نظام الدفع إلى نظام دفع إلكتروني والتجارة الإلكترونية في البنوك الجزائرية

الفرضية الفرعية الثانية:

الفرضية الصفرية: H_0 "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين استخدام النقود الإلكترونية وتطبيق التجارة الإلكترونية في البنوك الجزائرية

الفرضية البديلة: H_1 "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين استخدام النقود الالكترونية وتطبيق التجارة الإلكترونية في البنوك الجزائرية.

الفرضية الفرعية الثالثة:

الفرضية الصفرية: H_0 لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين تنوع وسائل الدفع الالكتروني وتطبيق التجارة الإلكترونية في البنوك الجزائرية.

الفرضية البديلة: H_1 " يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين تنوع وسائل الدفع الالكتروني وتطبيق التجارة الإلكترونية في البنوك الجزائرية.

أهداف الدراسة: تتجلى فيما يلي:

- تسليط الضوء على أهم التطورات التكنولوجية التي طرأت على النظام الدفع، وتحوله إلى نظام دفع إلكتروني؛
- مخاطر ومزايا وسائل الدفع الالكتروني، والصعوبات التي يواجهها مستعملوها وامكانية استخدامها في المعاملات التجارية الالكترونية؛
- توضيح العوامل المساعدة على تطبيق تبني التجارة الإلكترونية، والعراقيل التي تواجه البنوك الجزائرية في تطبيق التجارة الإلكترونية؛

منهجية البحث:

لمعالجة هذه الإشكالية تم الاعتماد على المنهج الوصفي حيث تم التطرق في الجانب النظري إلى لأهم المفاهيم والتعاريف المتعلقة بهذا الجانب كما تم تحديد أداة الدراسة وكيفية بنائها والأساليب الإحصائية المستعملة في تحليلها، بالإضافة إلى تحليل البيانات الشخصية للعينة المدروسة، وفي الأخير تحليل ومناقشة النتائج واختبار مدى صحة الفرضيات.

2. مفاهيم أساسية لوسائل الدفع الالكترونية والتجارة الالكترونية

1.2 مفهوم نظام الدفع وخصائصه: على مر العصور والتطورات التي طرأت على الالتزامات والمعاملات المالية، فإن النقود تستحوذ على الحصة الأكبر في المعاملات، إلا أن التطور الحاصل في القطاع المصرفي ساهم في تراجع استعمال النقود في شكلها السائل وظهور وسائل الدفع الأخرى.

أ-تعريف نظام الدفع: قبل أن نعرف نظام الدفع، يجب أن نعرف النظام والدفع في الأبحاث الاقتصادية: فالنظام: "عبارة عن مجموعة من الإجراءات مرتبطة ببعضها ومع البيئة المحيطة، وهذه الأجزاء تعمل مع بعضها من أجل تحقيق الأهداف التي تسعى الوحدة لتحقيقها". (رزق، 2008)

أما الدفع: "فهو يدل في عن انطفاء الدين بين الأطراف أو تسوية الالتزام"
فنظام الدفع هو: "مجموع التسويات والعمليات لمجموع المتعاملين، وذلك من تحويل قيم مختلفة بين طرفين أو أكثر بأقل تكلفة وبأقل المخاطر، وفي وقت سريع في حدود ما تسمح به التكنولوجيا المتوفرة في وقت معين" (جليد، 2006)

ب- خصائص نظام الدفع: يتميز نظام الدفع بـ: (زهير، 2011).

- **البساطة والوضوح:** أي أن تكون القواعد والإجراءات المعمول بها واضحة وغير معقدة، وسهلة الفهم، والممارسة؛
- **المرونة:** وهي قدرة نظام الدفع على التكيف والاستجابة لمختلف التغيرات الحاصلة
- **السرعة:** وتعني إتمام إجراءات الدفع في أقل زمن ممكن حقيقي؛
- **الأمان:** أي أمانة وسائل الدفع والطرق المستعملة، فالشك أو التخوف من السرقة والاحتيال والخداع معدم للثقة ومذهب للثقة، ومذهب للأمان، فكلما ساد الأمان في الطرق في الوسائل المعتمدة كلما سادت الثقة في المتعاملين فيها.

2.2 مفهوم وسائل الدفع وأنواعها: إنَّ الواقع الاقتصادي يحتم على الأفراد أو المؤسسات استخدام وسائل دفع متعددة في تعاملاتهم التجارية سواء فيما بينهم أو في تعاملاتهم مع البنوك.

أ- مفهوم وسائل الدفع: تعرّف على أنّها: "كل أداة يمكن من خلالها إجراء عملية الدفع؛ أي تسوية الالتزام، يوجد فيها طرفان صاحب الحق وصاحب الالتزام، وهي وسيلة دفع تتم في إطار نظام معين (سليمة، 2020)

من خلال التعاريف السابقة نستنتج أن وسائل الدفع عبارة عن أداة وساطة مهمتها تسهيل التداول وتمكين إجراءات الصفقات بسهولة، كما أنّ اختيار وسيلة الدفع يجب أن تحظى بالقبول الاجتماعي لها، فإذا رفضت من طرف المجتمع فقد يؤثر على نشاطها في أداء دورها، ونشير أن الأنظمة النقدية السائدة هي التي تحدد وسيلة الدفع.

ب- أنواع وسائل الدفع التقليدية تتجلى فيما يلي:

- **النقود:** وهي وسيلة الدفع الوحيدة التامة السيولة، وهي الأكثر استخداما من بين وسائل الدفع الأخرى التي تتحول إلى نقود، ويجب التفريق بين النقود والعملة، فهذه الأخيرة هي رمز اجتماعي ينظم ويقسم الثروة بين الأفراد، لذلك تكون العملة دليلا عن العلاقات الاجتماعية بين الأفراد، وتصويرا سيكولوجيا. (سليمة، 2020)
- **الحساب:** وهو عقد بمقتضاه يلتزم شخصان بتحويل الحقوق، والديون الناشئة عن العمليات الأصلية التي تتم بينهما إلى قيود للحساب تقاس فيما بينهما، بحيث يكون الرصيد النهائي عند إقفال الحساب وحده دينا مستحق الأداء وعقد الحساب عقد تابع.
- **الشيك:** هو ورقة تجارية ثلاثية الأطراف تتضمن أمرا من شخص يسمى الساحب "المستفيد" أو حامله مبلغا محددا، وذلك بمجرد الاطلاع، والشيك يماثل الكمبيالة من حيث الشكل، كلاهما يفترض عند تحريره وجود ثلاثة أشخاص الساحب، المسحوب عليه، المستفيد (الفقي، 2001)

3.2 العوامل المساعدة على تطور وسائل الدفع

- **انعدام الأمن:** فالتوقيعات يمكن أن تزور والشيكات والكمبيالات والسندات لأمر يمكن أن تسرق أو تضيع، والتجار يمكن أن يلجئوا للغش والاحتيال بمختلف الأشكال؛

- **ارتفاع تكلفة المدفوعات:** إن كل معاملة تكلف مبلغا ثابتا من المال، وبالنسبة للمدفوعات الصغيرة تغطي بالكاد تكاليف المصروفات. فالبنوك مثلا من جهتها تعاني من ارتفاع تكاليف معالجة الشيكات الصغيرة ذات المبالغ الصغيرة نظرا لتعدددها.
 - **استخدام شبكة الانترنت في المجال المصرفي:** كان للتطور التكنولوجي في مجال الاتصالات الفضل في حدوث ثورة في المعاملات المصرفية، من خلال شبكة الانترنت خاصة بظهور شبكة الويب العالمية" حدث ما يشبه الميلاد الجديد للإنترنت، الذي مكّن من توحيد الشكل الخارجي لجميع التطبيقات والمواقع على الانترنت، مما أتاح للمستخدم أو المبرمج البسيط في أي مكان بالعالم أن يقوم بتطوير موقع إلكتروني، ويكسب قيمته من قيمة المحتوى الذي يتضمنه، وهكذا استقرت الانترنت في شكلها الحالي كشبكة عالمية تربط شبكات العالم.
 - **التوجه نحو التجارة الإلكترونية:** التجارة الإلكترونية تعبر عن تبادل السلع والخدمات والمعلومات بين أطراف متباعدة مكانيا عبر شبكة الانترنت هذا ما استوجب تطوير وسائل الدفع، وقد كان ظهور وسائل الدفع الإلكترونية من العوامل المباشرة المساعدة في نمو التجارة الإلكترونية، فهي تقوم على أربعة عناصر: (بائعون، مشتركون، شبكة الانترنت، وسائل الدفع الإلكتروني).
- 3. تحوّل وسائل الدفع إلى وسائل الدفع الإلكترونية:** مع التطور الذي طرأ على التكنولوجيا الإعلام والاتصال تم استحداث وسائل دفع جديدة تعد أكثر ملائمة للطبيعة ومتطلبات البنوك الإلكترونية بمفهومها الشامل لتسوية المعاملات التجارية، والمالية بين المتعاملين سواء كانوا أشخاص طبيعيين أو معنويين.
- 1.3 تعريف وسائل الدفع الإلكترونية:** يعد الدفع الإلكتروني وتحويل الأموال بوسائل الدفع الإلكترونية وسيلة مقبولة لإجراء الدفع، ولا يؤثر هذا التحويل بأي شكل كان على حقوق الأشخاص المقررة بمقتضى التشريعات ذات العلاقة نافذة المفعول، فهو يعتبر: " الوسيلة التي تمكن صاحبها من القيام بعمليات الدفع المباشر عن بعد عبر الشبكات العمومية للاتصالات" (سليمة، 2020).

2.3 - أنواع وسائل الدفع الالكتروني : وتتمثل في مايلي :

أ- البطاقات الالكترونية وتشمل كل من بطاقة الدفع التي من خلالها يتم تحويل مبلغ من حساب المشتري صاحب البطاقة إلى حساب البائع خلال يوم أو يومين، كما تستخدم في سحب النقود من الحساب. وكذا بطاقة الصرف التي تقضي بتسديد قيمة المشتريات بمجرد ارسال الفاتورة، أما عن بطاقة الائتمان فهي التي تسمح لحاملها بالحصول على قرض، هي مصنوعة من مادة يصعب العبث بها، حيث من خلالها تقدم تلك البطاقة للتاجر لتسديد ثمن مشترياته، حيث يقوم التاجر بتحصيل تلك القيمة من الجهة المصدرة التي تقوم بدورها باستيفاء تلك المبالغ من الحامل.

ب- البطاقة الذكية

هي بطاقة تحوي معالج دقيق يسمح بتخزين الأموال من خلال البرمجة الأمنية، والتأكد من سلامة كل معاملة من الخداع، وهذه البطاقة تستطيع التعامل مع بقية الحواسيب، ولا تتطلب تفويض أو تأكيد صلاحية البطاقة من أجل نقل الأموال من المشتري إلى البائع.

ج- الشيكات والتحويلات الالكترونية يعرف الشيك على انه محور ثلاثي الأطراف معالج الكتروني بشكل كلي أو جزئي، يتضمن ام ار من شخص يسمى الساحب إلى البنك المسحوب عليه بأن يدفع مبلغا من النقود لإذن شخص ثالث يسمى المستفيد ولعل الشيك الالكتروني هو أكثر الأوراق التجارية التي يمكن الاستفادة منها في مجال التقنيات الالكترونية. أما عن التحويلات الالكترونية للأموال فهي مجموعة القواعد والإجراءات المعتمدة في تحويل أموال عبر بنوك الكترونية مرخص لها بالقيام بهذه العملية ويتم إصدار أمر التحويل عن طريق حاسوب ومن خصائصها، ضمان الأمان وأكثر مصداقية للمتعاملين.

د- النقود الالكترونية: وهي وسيلة جديدة ظهرت إلى جانب بطاقة الائتمان، وتعني أن المستهلك أو العميل لدى البنك يكون لديه حسابان أحدهما بالعملة الحقيقية والآخر بالعملة الالكترونية، إذ يبق له أن يحول أية قيمة من حسابه بالنقود العادية إلى حسابه بالنقود الالكترونية، فإذا أ ارد الوفاء بمقابل سلعة أو

خدمة جاز له ذلك عن طريق تحويل هذه القيمة من حساب التاجر البائع، ليقوم هذا الأخير بمراجعة البنك المصدر للتأكد من صلاحية النقود المستخدمة في الدفع وبعدها يودع قيمتها في مصرفه.

3.3- مزايا وعيوب وسائل الدفع الالكترونية: إن الانتشار الواسع لوسائل الدفع الالكتروني يترجم المزايا المحققة للزبائن، فلهذه الأنظمة إيجابيات وخصائص تميزها عن الوسائل التقليدية، وتجعل البعض يفضلها عنها، وهذا يعني أنها لا تخلو من العيوب، كما أن هناك عدة عوامل أدت إلى نجاحها وانتشارها.

أ_ مزايا وسائل الدفع الالكتروني تتميز بعدة مزايا نذكر منها (الطائي، 2008).

- **بالنسبة لحاملها:** تحقق له مزايا عديدة أهمها سهولة، ويسر الاستخدام، كما تمنحه الأمان بدل حمل النقود الورقية، وتفادي السرقة والضياع، كما أن لحاملها فرصة الحصول على الائتمان المجاني لفترة محدّدة، كذلك تم كنه من إتمام صفقاته فور بمجرد ذكر رقم البطاقة؛

- **بالنسبة للتجار:** تعد أقوى ضمان لحقوق البائع، تساهم في زيادة المبيعات كما أنها تزيح عبء متابعة ديون الزبائن طالما أن العبء يقع على عاتق البنك، والمؤسسات المصدرة.

- **بالنسبة لمصدرها:** تعتبر الفوائد، الرسوم والغرامات من الأرباح التي تحققها البنوك،

ب_ عيوب وسائل الدفع الالكتروني تتمثل فيما يلي: (الطائي، 2008)

- **بالنسبة لحاملها:** فهي تزيد الاقتراض والإنفاق بما يتجاوز القدرة المالية، وعدم سداد حامل البطاقة قيمتها، ويتم وضع اسمه في القائمة السوداء؛

- **بالنسبة للتاجر:** بمجرد حدوث بعض المخالفات من جانبه أو عدم التزمه بالشروط يجعل البنك يلغي التعامل معه، ويضع اسمه في القائمة السوداء؛

4. التجارة الالكترونية:

شهد عالم الأعمال في الآونة الأخيرة تطورا في مجالات استخدام تقنية المعلومات والاتصال، حيث أفرز تحولا كبيرا في مفاهيم وأساليب أداء القطاعات الاقتصادية المختلفة، الأمر الذي أحدث تحولا إيجابيا في حركة إنجاز الأعمال، لذا أصبح من الضروري تطور الأساليب البنكية التقليدية إزاء ظاهرة التجارة الالكترونية لتبقى البنوك بعيدة عن المتغيرات الجديدة في ظل نمو الأسواق والبنوك الشاملة والتكتلات الاقتصادية.

1.4 مفهوم التجارة الإلكترونية:

أ- تعريف التجارة الإلكترونية: وتعرف التجارة الالكترونية على أنها: "عبارة عن بيع البضائع والخدمات والمعلومات من خلال استخدام شبكة الانترنت، حيث يلتقي الباحثون والمشترون والسماسرة عبر هذا العالم الرقمي من خلال المواقع المختلفة من أجل عرض السلع والخدمات والاتفاق على تفاصيل عمليات البيع والشراء.

ب- خصائص التجارة الالكترونية: تتميز التجارة الالكترونية بالخصائص التالية: (سليمة، 2020)

- التبادل الإلكتروني والاعتماد على وسائل إلكترونية في عمليات البيع والشراء والتحويل والسداد؛
- عدم الاعتماد على المستندات الورقية في إتمام الصفقات والعقود؛
- من الممكن إرساء عروض الأسعار والمواصفات إلى أكثر من جهة في وقت واحد؛
- طاولة التفاوض بين طرفي العملية التجارية هي شبكة الانترنت؛
- توافر معلومات وبيانات عن كل من البائع والمشتري؛
- انخفاض تكاليف إتمام المعاملات بين الطرفين دون الحاجة إلى انتقال إحدهما إلى مكان آخر؛
- الرسالة الإلكترونية هي الحجة القانونية عند حدوث خلاف بين الطرفين؛

2.4. متطلبات التجارة الإلكترونية، مزاياها وعيوبها:

أ- **متطلبات التجارة الإلكترونية:** لكي تصبح التجارة عبر شبكة الانترنت متاحة للمستخدمين في أي مكان يجب أن تتوفر المتطلبات التالية: (بشير، 2012)

● **البنية التقنية الإلكترونية:** وتشتمل على بنية تحتية داعمة للتجارة الإلكترونية، وتعقد التعاملات التجارية عبر شبكة الانترنت، ومن أبرز مكوناتها تقنية المعلومات والاتصالات، وتشمل على ما يلي:

— شبكة الاتصال السلكي، واللاسلكي وأجهزة الاتصالات من فاكس وهواتف ثابتة ومتنقلة؛

— الحواسيب الآلية وبرامج التطبيقات والتشغيل، وخدمات الدعم الفنية؛

● **تأمين التشريعات والأنظمة المطلوبة للتجارة الإلكترونية:** وتشمل على التشريعات والقوانين والقواعد التي تتلاءم مع طبيعة التجارة عبر شبكة الانترنت، وتمثل هذه التشريعات الإطار القانوني والتنظيمي الذي يضمن استمرار التجارة الإلكترونية وحماية حقوق الأطراف المتعاملة فيها، كما يتكفل هذا الإطار القانوني بإيجاد الأدوات القانونية التي تتناسب والتعاملات الإلكترونية والشروط اللازمة لذلك، وتشمل أيضا هذه التشريعات على القضايا المتعلقة بحقوق الملكية الفكرية، والجرائم الإلكترونية وفض النزاعات التجارية الإلكترونية، والتعامل مع التوقعات الإلكترونية واختيار صيغة الإيجاب والقبول إلكترونيا.

● **توافر عدد من الطاقات البشرية:** يمثل هذا الجانب أحد مقومات نجاح التجارة الإلكترونية في أي مجتمع، وتشمل هذه الكوادر البشرية المتخصصين في قطاع تقنية المعلومات وشبكة الاتصال والانترنت، والبرامج التطبيقية ذات العلاقة بالتجارة عبر الانترنت هذا من جهة، ومن جهة أخرى تتطلب التجارة الإلكترونية على ما يسمى ب: "الاستعداد الإلكتروني"؛ أي المجتمع القادر، والذي لديه الرغبة في استخدام وممارسة التجارة عبر شبكة الانترنت.

ب- **مزايا التجارة الإلكترونية:** إنّ تقدم التجارة الإلكترونية من شأنه أن يحقق مكاسب بالنسبة للأفراد والمؤسسات تتجلى فيما يلي:

- **السهولة وتوفير الوقت والجهد:** إن فتح الأسواق الالكترونية بشكل دائم يسمح للمشتري بممارسة أنشطته في أي وقت شاء، وفي أي مكان يتواجد فيه على شبكة الانترنت،
- **توفير العديد من البدائل:** فالتجارة الالكترونية تتيح الفرصة لزبارة المتاجر على الانترنت والمقارنة بين منتجاتها وخدماتها، ولزبون حرية الاختيار دون ممارسة ضغوط من الباعة؛
- **ازدياد المنافسة السعرية:** يستطيع المستهلك الوصول إلى أفضل الأسعار من خلال التجارة الالكترونية،
- **نيل رضا المستخدم:** حيث توفر الانترنت اتصالات تفاعلية مباشرة، تتيح للمؤسسات الموجودة في السوق الالكترونية الاستفادة من هذه المميزات للإجابة على استفسارات الزبائن بسرعة مما يوفر خدمات أفضل لهم وتكسب رضاهم. (سليمة، 2020)

ج- عيوب التجارة الالكترونية: تتجلى في مايلي:

- عدم قدرة الزبون على رؤية السلعة، أو فحصها، والتأكد من سلامتها قبل طلب شرائها؛
- عدم القدرة على التحقق من شخصية المتعاملين،
- يمكن حدوث تلاعب ببيانات النسخ الأصلية الخاصة بطلبات الشراء،
- إمكانية استخدام بطاقات ائتمان مزيفة من قبل بعض الزبائن
- سهولة إفشاء أسرار الزبائن والبنوك والشركات إلى المنافسين من خلال اختراق شبكة الانترنت؛

5. الاطار التطبيقي:

يتكون مجتمع الدراسة من زبائن البنك الخارجي الجزائري BEA، وقد تم توزيع استبانة على عينة قوامها 26 زبون وتم استرجاع منها 21 استبانة، كما تم الاعتماد على برنامج الحزم الاحصائية المستخدم في العلوم الاجتماعية SPSS في اختبار وتحليل الفرضيات.

معامل الفاكرومباغ :

الجدول رقم (01) معامل الفاكرومباغ

العبارة	معامل الثبات
---------	--------------

0.712	21
-------	----

المصدر من اعداد الباحث بناء على مخرجات spss

ومن خلال الجدول يتضح ان قيمة ألفا كرو نباخ مرتفعة حيث بلغت 0.712، وهذا يعني أن الثبات مرتفع ودال إحصائيا.

الفرضية الفرعية الأولى:

$H_0 - 1$: لا يوجد اثر ذو دلالة احصائية بين تحول نظام الدفع الى نظام الدفع الالكتروني والتجارة الالكترونية في البنوك الجزائرية عند مستوى الدلالة 5 % .

$H_1 - 2$: % يوجد اثر ذو دلالة احصائية بين تحول نظام الدفع الى نظام الدفع الالكتروني والتجارة الالكترونية في البنوك الجزائرية عند مستوى الدلالة 5 %.

الجدول رقم (03): معامل الارتباط ومعامل التحديد ومعامل التحديد

نموذج	معامل الارتباط	معامل التحديد	الخطأ المعياري للتحديد
1	0.336 ^a	0.113	0.92620

المصدر من اعداد الباحثين بناء على مخرجات SPSS

من الجدول السابق نلاحظ أن معامل الارتباط يساوي 0.336^a ويعني ذلك أن العلاقة ضعيفة وإيجابية، كما يفسر تحول نظام الدفع الى نظام الدفع الالكتروني 11,3% من التغير الحاصل التجارة الالكترونية.

الجدول رقم (04): نتائج اختبار الفرضية الرئيسية (تحليل ANOVA) (معنوية العلاقة)

النموذج	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	القيمة الاحتمالية
الانحدار	152,535	1	152,535	1,778	0.204
الباقى	1200,988	14	85,785		
المجموع	1353,524	15			

المصدر من اعداد الباحثين بناء على مخرجات SPSS

من الجدول أعلاه نلاحظ أن قيمة فيشر بلغت 1,778 وكانت القيمة الاحتمالية 0.204 $\text{sig} =$ وهي أكبر من 0.05 ومنه رفض الفرضية الفرعية القائلة بوجود اثر ذو دلالة احصائية بين تحول نظام الدفع الى نظام الدفع الالكتروني والتجارة الالكترونية في البنوك الجزائرية عند مستوى الدلالة 5 % .

اي لا يوجد اثر ذو دلالة احصائية بين تحول نظام الدفع الى نظام الدفع الالكتروني والتجارة الالكترونية في البنوك الجزائرية عند مستوى الدلالة 5 % .

الفرضية الفرعية الثانية:

- 1- H_0 : لا يوجد اثر ذو دلالة احصائية بين استخدام النقود الالكترونية والتجارة الالكترونية في البنوك الجزائرية عند مستوى الدلالة 5 % .
- 2- H_1 : يوجد اثر ذو دلالة احصائية بين استخدام النقود الالكترونية والتجارة الالكترونية في البنوك الجزائرية عند مستوى الدلالة 5 % .

الجدول رقم (05): معامل الارتباط ومعامل التحديد ومعامل الخطأ المعياري للتحديد

نموذج	معامل الارتباط	معامل التحديد	الخطأ المعياري للتحديد
1	0.496 ^a	0.246	8.53252

المصدر من اعداد الباحثين بناء على مخرجات SPSS

من الجدول السابق نلاحظ أن معامل الارتباط يساوي 0.496^a ويعني ذلك أن العلاقة متوسطة وإيجابية، و يفسر استخدام النقود الالكترونية 24.6 % من التغير الحاصل في التجارة الإلكترونية.

الجدول رقم (06): نتائج اختبار الفرضية الرئيسية (تحليل ANOVA)

13	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	القيمة الاحتمالية
الانحدار	333,625	1	333,625	4,580	0.049
الباقى	1019,899	14	72,850		
المجموع	1353,524	15			

المصدر من اعداد الباحثين بناء على مخرجات SPSS

من الجدول أعلاه نلاحظ أن قيمة فيشر بلغت 4,580 وهي أكبر من قيمة الجدولية وكانت القيمة الاحتمالية $\text{sig} = 0.049$ وهي أقل من 0.05 ومنه قبول الفرضية الفرعية القائلة بوجود اثر ذو دلالة احصائية بين استخدام النقود الالكترونية والتجارة الالكترونية في البنوك الجزائرية عند مستوى الدلالة 5 % .

الفرضية الفرعية الثالثة:

$H_0 - 1$: لا يوجد اثر ذو دلالة احصائية بين تنوع وسائل الدفع الالكتروني و تطبيق التجارة الالكترونية في البنوك الجزائرية عند مستوى الدلالة 5%.

$H_1 - 2$: يوجد اثر ذو دلالة احصائية بين استخدام النقود الالكترونية و تطبيق التجارة الالكترونية في البنوك الجزائرية عند مستوى الدلالة 5%.

الجدول رقم (07): معامل الارتباط ومعامل التحديد ومعامل التحديد

نموذج	معامل الارتباط	معامل التحديد	الخطأ المعياري للتحديد
1	,288 ^a	0.083	9,41686

المصدر من اعداد الباحثين بناء على مخرجات SPSS

من الجدول السابق نلاحظ أن معامل الارتباط يساوي 0,288^a ويعني ذلك أن العلاقة ضعيفة وإيجابية ،و يفسر تنوع وسائل الدفع الالكتروني 08.5 % من التغير الحاصل في التجارة الالكترونية.

الجدول رقم (08): نتائج اختبار الفرضية الرئيسية (تحليل ANOVA)

النموذج	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة	القيمة الاحتمالية
الانحدار	112,042	1	112,042	1,574	0.280
الباقى	1241,482	14	88,677		
المجموع	1353,524	15			

المصدر من اعداد الباحثين بناء على مخرجات SPSS

من الجدول أعلاه نلاحظ أن قيمة فيشر بلغت 1,547 وهي أقل من القيمة الجدولية (4,45) و كانت القيمة الاحتمالية $\text{sig} = 0.280$ المصاحبة لقيمة F أكبر من 0.05 ومنه نرفض الفرضية الفرعية

القائلة يوجد اثر ذو دلالة احصائية بين استخدام النقود الالكترونية و تطبيق التجارة الالكترونية في البنوك الجزائرية عند مستوى الدلالة 5%، اي لا يوجد اثر ذو دلالة احصائية بين تنوع وسائل الدفع الالكتروني و تطبيق التجارة الالكترونية في البنوك الجزائرية عند مستوى الدلالة 5%.

الفرضية الرئيسية:

- هل يوجد اثر ذو دلالة احصائية لمساهمة الدفع الالكتروني على تطبيق التجارة الالكترونية عند

مستوى الدراسة 5%.

1- H_0 : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمساهمة الدفع الالكتروني على تطبيق التجارة الالكترونية عند

مستوى الدراسة 5%.

2- H_1 : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمساهمة الدفع الالكتروني على تطبيق التجارة الالكترونية عند

مستوى الدراسة 5%.

الجدول رقم (11): معامل الارتباط ومعامل التحديد ومعامل الخطأ المعياري للتحديد

نموذج	معامل الارتباط	معامل التحديد	الخطأ المعياري للتحديد
1	0,550 ^a	0.303	8,21021

المصدر: من إعداد الباحثين على ضوء مخرجات spss 24.0

من الجدول السابق نلاحظ أن معامل الارتباط يساوي 0,550^a ويعني ذلك أن العلاقة متوسطة

وإيجابية ،و يفسر الدفع الالكتروني 30,3 % من التغير الحاصل في تطبيق التجارة الالكترونية.

الجدول رقم (12): نتائج اختبار الفرضية الرئيسية (تحليل ANOVA)

النموذج	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	القيمة الاحتمالية
الانحدار	409,818	1	409,818	6,080	0.027
الباقى	943,705	14	67,408		
المجموع	1353,524	15			

المصدر من اعداد الباحثين بناء على مخرجات SPSS

من الجدول أعلاه نلاحظ أن قيمة فيشر بلغت 6,080 وكانت القيمة الاحتمالية $\text{sig} = 0,027$ وهي اقل من 0.05 ومنه قبول الفرضية الفرعية القائلة يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمساهمة الدفع الالكتروني على تطبيق التجارة الالكترونية عند مستوى الدراسة 5 %.

جدول رقم (19): اختبار معنوية النموذج (معاملات خط الانحدار البسيط)

SiG	T	المعاملات المعيارية	المعاملات المعيارية		النموذج
		Beta	الخطأ المعياري	B	
0.014	2,466	0.550	21,760	61,426	الثابت
0.027			5,511	13,590	

المصدر من اعداد الباحثين بناء على مخرجات SPSS

من الجدول أعلاه نلاحظ أن قيمة القيمة اختبار T بلغت 2,466 وهي أكبر من القيمة الجدولية 2,091 وكانت القيمة الاحتمالية $\text{sig} = 0,014$ المصاحبة لقيمة T اقل من 0.05 ومنه قبول الفرضية الفرعية القائلة يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمساهمة الدفع الالكتروني على تطبيق التجارة الالكترونية عند مستوى الدراسة 5 %.

4. خاتمة:

لقد عرفت التجارة الالكترونية رواجاً كبيراً في العالم لتنمو وتصل إلى المستوى الذي هي عليه الآن، وتنتقل إلى الجزائر، حيث قدمت لقطاعها العديد من الامتيازات من اختصار كبير في التكاليف المرتبطة بالزمن والمسافة، وفتح أسواق جديدة وقطاعات نشاط تتوافق مع هذا النوع من التجارة خاصة الخدمة منها.

وفي ظل هذه التحولات الاقتصادية الكبيرة وجدت الجزائر نفسها مضطرة إلى إصلاح نظام الدفع لمواجهة التحديات التي أفرزتها التكنولوجيا والتقنيات الحديثة،

النتائج:

- من خلال معامل الارتباط يتضح انه يوجد علاقة ارتباط متوسطة بين الدفع الالكتروني وتطبيق التجارة الالكترونية وذلك بالاعتماد على قيمة الارتباط التي بلغت 0,550 .
- **الفرضية الاولى:** من خلال معامل الارتباط الذي بلغ (0.550) يتبين ان هناك علاقة طردية و متوسطة بين متغيرين الدراسة أي كلما زاد المتغير المستقل (التحول من نظام الدفع الى نظام الدفع الالكتروني) فيزداد المتغير التابع (التجارة الالكترونية)، كما بلغت قيمة معامل التحديد (0.113) وهذ يدل على ان المتغير المستقل (التحول من نظام الدفع النظام الدفع الالكتروني) يفسر 11.3% من المتغير التابع (التجارة الالكترونية) والباقي راجع لعوامل أخرى، ولمعرفة معنوية العلاقة بين المتغيرات الدراسة تم الاعتماد على (تحليل ANOVA) وتبين انه لا يوجد اثر و علاقة ذات دلالة احصائية بين التحول من نظام الدفع النظام الدفع الالكتروني و التجارة الالكترونية وذلك بالاعتماد على قيمة فيشر و قيمة الاحتمالية (0.204) sig التي كانت اقل من مستوى الدلالة المعنوي (0.05).
- **الفرضية الثانية:** تبين ان هناك علاقة طردية متوسطة بين استخدام النقود الالكترونية و تطبيق التجارة الالكترونية بنسبة 49.6 %، ويفسر استخدام النقود الالكترونية 24.6% من التغير الحاصل في تطبيق التجارة الالكترونية، ولمعرفة معنوية العلاقة والاثر تم الاعتماد على (تحليل ANOVA) وتبين انه هناك اثر و علاقة بين استخدام النقود الالكترونية و تطبيق التجارة الالكترونية وذلك بالاعتماد على قيمة فيشر وقيمة (0.049) sig التي كانت اقل من مستوى الدلالة المعنوي (0.05).
- **الفرضية الثالثة:** من خلال (تحليل ANOVA) يتبين انه لا يوجد اثر ذو دلالة احصائية بين تنوع وسائل الدفع الالكتروني و تطبيق التجارة الالكترونية في البنوك الجزائرية عند مستوى الدلالة 5%. ويتضح ذلك من خلال قيمة فيشر التي كانت اقل من القيمة الجدولية والقيمة الاحتمالية 0.280 وهي قيمة اكبر من مستوى الدلالة 0.05.

- **الفرضية الرئيسية:** من خلال معامل الارتباط الذي بلغ 0.550 تبين ان هناك علاقة طردية متوسطة بين مساهمة الدفع الالكتروني بكل ابعادها (التخطيط الالكتروني، التنظيم الالكتروني، القيادة الالكترونية، الرقابة الالكترونية) و تطبيق التجارة الالكترونية، و يفسر الدفع الالكتروني ما نسبته 30.3% من التغير الحاصل في تطبيق التجارة الالكترونية ، ومن خلال اختبار الانحدار البسيط يتبين ان الدفع الالكتروني يؤثر على تطبيق التجارة الالكترونية وذلك بالاعتماد على قيمة اختبار T و قيمة sig (0.027) التي كانت اقل من مستوى الدلالة المعنوي (0.05).

التوصيات :

- تطوير مستمر للبنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات بهدف تطبيق التجارة الالكترونية؛
- تطوير الخدمات المصرفية الالكترونية؛
- على البنوك الجزائرية التطوير مستمر لنظام دفعها، وذلك لمواكبة ومسايرة الثورة التكنولوجية العالمية؛
- القيام بعمليات الرقابة وبصفة دورية على مشاريع تحديث نظام الدفع، لتحقيق الأهداف المسطرة؛
- على الجهات الوصية تكثيف عمليات الإشهار والإعلان لمختلف وسائل الدفع الالكتروني ليتمكن الجمهور من التعرف عليها أكثر زيادة ثقته بها.

6. قائمة المراجع:

- زواش زهير. (2011). التجارة الالكترونية حتميتها وواقعها في الجزائر . أم البواقي: جامعة العربي بن مهيدي.
- عاطف محمد الفقي. (2001). *الاوراق التجارية وفقا لاحكام قانون التجارة الجديد* . عمان: دار النهضة العربية للنشر مصر .
- عامر بشير. (2012). دور الاقتصاد المعرفي في تحقيق الميزة التنافسية للبنوك دراسة حال الجزائر (اطروحة دكتوراه). كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير ، الجزائر: جامعة الجزائر.
- مجرالي سليمة. (2020). وسائل الدفع الالكتروني أداة مساهمة في تبني تطبيق التجارة الالكترونية دراسة استطلاعية لاراء عينة من مستعملي وسائل الدفع الالكتروني في البنوك. كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، أم البواقي: جامعة العربي بن مهيدي.
- محمد عبد الحسين الطائي. (2008). *التجارة الالكترونية الطبعة الاولى* . عمان : دار الثقافة للنشر و التوزيع.

- مريم رزق. (2008). أهمية نظام المعلومات في اتخاذ القرارات التجارية (رسالة ماجستير). كلية العلوم الاقتصادية ، أم البواقي: جامعة العربي بن مهيدي.
- نور الدين جليد. (2006). تطور الدفع في الجهاز المصرفي الجزائري (رسالة ماجستير). ورقلة: قاصدي مرباح .