

تحديات وسائل الدفع الإلكتروني دراسة استطلاعية من وجهة نظر الموظفين بالوكالات البنكية لولاية أم البواقي

الأستاذ فوزي شوق
جامعة أم البواقي - الجزائر

الدكتور السعيد بريكة
جامعة أم البواقي - الجزائر

JEL: E51، E52، E58 تاريخ الاستلام: 05/09/2014 تاريخ قبول النشر: 13/11/2014

الملخص :

لقد سمح التطور التكنولوجي بإبداع وسائل دفع إلكترونية والتي تولدت عن تطور شبكة الإنترنت وبرزت التجارة الإلكترونية مما سمحت هذه الوسائل باختصار الوقت والتكلفة وتحقيق مزايا لم تتمكن وسائل الدفع التقليدية من تحقيقها، ولكن هذا لا يعني أنها تخلو من العيوب. هذا التطور التكنولوجي الذي يخدم المتعاملين الاقتصاديين حمل في طياته عدة مخاطر تهدد المعاملات التجارية الإلكترونية خاصة الجرائم الإلكترونية وجرائم البطاقات البنكية. أما الجزء التطبيقي حاولنا من خلاله معرفة تحديات وسائل الدفع الإلكتروني بالوكالات البنكية (BNA-CPA-BADR-CNEP) بأم البواقي، وذلك بالإعتماد على بيانات الاستبيان التي تعبر عن آراء عينة يقدر حجمها بـ: 51 عامل في الوكالات البنكية، وتمت معالجة تلك البيانات باستخدام برمجية "SPSS v20" واستعمال أدوات التحليل الإحصائي تم التوصل إلى أن الوكالات البنكية محل الدراسة تقر بأن هناك نسبة عالية من المخاطر التي تواجه وسائل الدفع الإلكتروني خاصة مخاطر استخدام البطاقة البنكية وضعف الرقابة على إجراءات نظم الدفع الإلكتروني وأيضاً يمكن إرجاعه إلى ضعف البنية التشريعية لوسائل الدفع الإلكترونية على المستوى الوطني.

الكلمات المفتاحية: طرق الدفع الإلكترونية، جرائم البطاقة البنكية، مخاطر المعاملات المصرفية الإلكترونية.

Abstract :

The technological development has helped in creativity means of payment which were generated by the evolution of the internet and the emergence of e-commerce .These means helped in giving time and cost and also they helped in achieving benefits that traditional methods of payment could achieve, nevertheless, we can't say that it is flawless.

This technological development which the economic operators carry several risks that electronic commercial transactions especially those related to cybercrimes in addition to Bank cards crimes.

Through the practical part, we tried to specify the challenges that face the means of electronic payment in banking agencies (BNA-CNEP-BADR-CPA) in our elBouaghi by using survey data which expresses the views of a sample of 51 banking agencies workers. This data has been treated using the " "software relying statistical tools of analysis. The results were that banking agencies in the case study admit that there are high risks that face means of electronic payment especially those of using a credit card and also the weak surveillance over the electronic payment procedures. Which can be traced to the fragility the legislative structure of the means of electronic payment on the national level.

Key words: Electronic Payment Methods, Credit Card Crimes, The Risk Of Transactions.

إشكالية الدراسة:

يعتبر تحديث وعصرنة المعاملات المالية والمصرفية وطرق معالجة المعلومات، مجالاً ذو أولوية بالنسبة للجزائر في المرحلة الراهنة لتدارك التأخر المسجل في هذا المجال، واستكمالاً لمسار الإصلاحات المصرفية، وإرساء أسس منظومة مصرفية تتميز بالحدثة والعصرنة لتستطيع مواجهة التحديات والتطورات التي تشهدها البيئة المصرفية على المستوى العالمي. إن الأخذ بهذه الظروف يقودنا إلى طرح الإشكالية التالية: ما هي أهم التحديات والصعوبات التي تواجه وسائل الدفع الإلكتروني بأبواب البواقي؟ إن هذه الإشكالية تنفرع عنها مجموعة من التساؤلات الفرعية، يمكن صياغتها على النحو التالي:

1. ما سبب عدم إقبال عملاء الوكالات البنكية بأموال البواري على تسوية معاملاتهم إلكترونيًا؟.
2. ما سبب إجماع عملاء الوكالات البنكية بأموال البواري بالتعامل بوسائل الدفع الإلكترونية؟.
3. ما سبب عدم تطور الخدمات المصرفية الإلكترونية بالوكالات البنكية بأموال البواري؟.
4. إلى ماذا يمكن إرجاع التحديات والمخاطر التي تواجه نظم الدفع الإلكترونية من قبل العملاء بالوكالات البنكية بأموال البواري؟.
5. ما طبيعة وأنواع وسائل الدفع الإلكترونية المتواجدة بالوكالات البنكية بأموال البواري؟.

فرضيات الدراسة: على ضوء ما تم طرحه من تساؤلات حول موضوع البحث وأملًا في تحقيق أهداف الدراسة تم وضع مجموعة من الفرضيات التي نسعى لاختبارها وهي على النحو الموالي:

1. يعود سبب عدم إقبال عملاء الوكالات البنكية بأموال البواري على تسوية معاملاتهم إلكترونيًا بالدرجة الأولى إلى المخاطر الناجمة من استخدام البطاقة البنكية¹؛
2. يعود سبب إجماع عملاء الوكالات البنكية بأموال البواري بالتعامل بوسائل الدفع الإلكترونية إلى ضعف الرقابة على إجراءات نظم الدفع الإلكترونية؛
3. يرجع سبب عدم تطور الخدمات المصرفية الإلكترونية بالوكالات البنكية بأموال البواري إلى ضعف البنية التشريعية لوسائل الدفع الإلكترونية على المستوى الوطني؛
4. تعتبر التحديات والمخاطر التي تواجه نظم الدفع الإلكترونية من قبل العملاء بالوكالات البنكية بأموال البواري السبب الرئيسي هو تخوف الزبائن التعامل بهذه الوسائل الحديثة؛
5. هناك العديد من وسائل الدفع الإلكترونية التي تستخدمها الوكالات البنكية بأموال البواري وتقدم من خلالها خدمات مصرفية فاعلة.

أهمية الدراسة: تكمن أهمية الدراسة من أهمية الدور الذي تلعبه النقديات في الاقتصاد، وضرورة مسايرة التطور المصرفي الذي يعتبر دعامة التطور الاقتصادي، فأصبح من

المهم اختيار التقنيات والوسائل والأنظمة التي تحقق للبنوك عوائد و أرباح من جهة، وتقلل من تكاليفها و أخطارها من جهة أخرى و بالمقابل تحقق رضا العملاء و راحتهم، والأهم في ذلك أن تساهم في تطور اقتصاد الدولة. كما يستمد البحث أهميته من أهمية محصلة هذا التطور الذي سجل ظهور جرائم إلكترونية تتطلب مواجهة ومكافحة من نوع خاص مستمد من طبيعة تلك الجرائم حديثة النشأة.

منهج الدراسة والأدوات المستخدمة: وفقاً للإشكالية المطروحة سلفاً والفرضيات الموضوعية من خلالها، اعتمدنا على منهج دراسة الحالة يظهر من خلال الدراسة الميدانية التي قمنا بها بالوكالات البنكية والمتمثلة في بنك الفلاحة والتنمية الريفية "BADR"، البنك الوطني الجزائري "BNA"، القرض الشعبي الجزائري "CPA"، الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط "CNEP" وذلك بالاعتماد على أسلوب الاستبيان لجمع المعلومات عن آراء الموظفين بخصوص تحديات وسائل الدفع الإلكتروني من قبل هذه الوكالات البنكية. أما الأدوات المستخدمة في الدراسة هي:

- ✓ معطيات محصل عليها من هذه الوكالات البنكية؛
- ✓ الاستمارة الموزعة على الموظفين في هذه الوكالات البنكية "BADR-CPA BNA --CNEP"
- ✓ المقاييس الإحصائية المناسبة لتحليل بيانات الاستبيان.

الإطار النظري للدراسة:

بعد ظهور وسائل الدفع الإلكترونية بدأت الآراء تتضارب حول إمكانية إحلالها محل الوسائل التقليدية، بحيث تجرد الوسائل من طابعها المادي أو الورقي فبدأت التوقعات باختفاء الشيك لتحل محله البطاقات والشيكات الإلكترونية ويكفي إرسال أوامر التحويلات عبر أجهزة الكمبيوتر وشبكة الانترنت دون ضرورة كتابة الأوامر على الأوراق... وبالمقابل هناك آراء أخرى ترجح عدم اختفاء وسائل الدفع التقليدية في ظهور تلك الحديثة، التي لم تكتسب بعد الثقة الكاملة نظراً لحدوثها بالإضافة إلى تميز تلك التقليدية بتعود العملاء على نظام كامل يطلع العملاء على كافة خباياها من خلال النظام القانوني الذي ينظم أحكامه لكن في ظل تلك الآراء هناك حقيقة، وهي أن وسائل الدفع الإلكترونية حققت مزايا لم تتمكن وسائل الدفع التقليدية من تحقيقها.

ويقدر ما كان انفتاح نظام على تكنولوجيا الإعلام والاتصال حاملاً لأمال عريضة في تجاوز نظام الدفع التقليدي، بقدر ما كانت خيبة الأمل أكبر بسبب عدم قدرة البنوك

الجزائرية على التحكم في بطاقات السحب البنكي وتسييرها، بالإضافة إلى اعتمادها على حلول غير متوافقة مع السوق.

أولاً. ماهية الدفع الإلكتروني

كانت التجارة الإلكترونية من أهم الأسباب التي أدت إلى استخدام وسائل الدفع الإلكتروني، وكحل للمشاكل والعراقيل التي أفرزتها وسائل الدفع التقليدية وبالفعل تمكنت الوسائل الحديثة من الانتشار بسرعة وقد ساعد في ذلك المجهودات الكبيرة المبذولة من طرف البنوك لجذب أكبر عدد ممكن من العملاء وجعلهم يختبرون فعالية ومزايا هذه الوسائل حديثة النشأة.

وسائل الدفع المتطورة في الانترنت هي عبارة عن صورة أو الوسيلة الإلكترونية التقليدية للدفع و التي نستعملها في حياتنا اليومية، الفرق الأساسي بين الوسيلتين هي أن وسائل الدفع الإلكتروني تتم كل عملياتها وتسير الكترونياً، ولا يوجد للحوالات ولا للقطع النقدية. وتعرف على أنها "عملية يتم من خلالها إستبدال القيمة المالية بالبضاعة، أو بالخدمات أو بالمعلومات، فهي تستخدم وسيط لتسهيل عملية التبادل".

ويعرف الدفع الإلكتروني على أنه "عملية تحويل الأموال في الأساس ثمن لسلعة أو لخدمة بطريقة رقمية أي باستخدام أجهزة الكمبيوتر، وإرسال البيانات عبر خط تلفوني أو شبكة ما أو أي طريقة لإرسال البيانات" [عبد الرحيم، 2006].

ثانياً. أهمية وسائل الدفع الإلكتروني:

إن إتساع نطاق التجارة الإلكترونية يسمح بتضاؤل دور النقود الورقية والدفع التقليدي أمام إزدهار الدفع الإلكتروني، حيث كانت النقود الوسيلة الرئيسية لتسوية المعاملات المالية وكان الدفع يتم بصورة سائلة أو بواسطة بديلة كالشيك وغيرها من وسائل الدفع التقليدية. لكن تلك الوسائل لا تصلح في تسهيل التعامل الذي يتم عن بعد في بيئة غير مادية كالعقود الإلكترونية التي تتم عبر شبكة الإنترنت حيث تتوارى المعاملات الورقية. من هنا تظهر أهمية إبتكار وسائل سداد تتفق مع طبيعة التجارة الإلكترونية، لهذا يتم الدفع إلكترونياً.

يمكن للعميل الوفاء بمقابل السلعة أو الخدمة بنفس الطرق التقليدية المتبعة في التعاقد بين غائبين مثل إرساء شيك عن طريق البريد أو من خلال الفاكس، أو إرسال البيانات الخاصة بحساب بنكي، لكن هذه الوسائل لا تصلح وخصوصة التجارة الإلكترونية

ومقتضيات السرعة فيها، لذا كانت أهمية اللجوء إلى الدفع الإلكتروني من خلال شبكة اتصال لا سلكية موحدة عبر الحاسب [عبد الرحيم، 2006].

ثالثاً. خصائص وسائل الدفع الإلكتروني:

تتميز وسائل الدفع بالخصائص الآتية [بريكة، 2011]:

- يتسم الدفع الإلكتروني بالطبيعة الدولية، أي أنه وسيلة مقبولة في جميع الدول، حيث يتم استخدامه لتسوية الحساب في المعاملات التي تتم عبر فضاء إلكتروني بين المستخدمين في كل أنحاء العالم.

- يتم الدفع الإلكتروني باستخدام النقود الإلكترونية، وهي وحدات نقدية عادية كل ما هناك أنها محفوظة بشكل إلكتروني ويتم الوفاء بها إلكترونياً؛

- يستخدم هذا الأسلوب لتسوية المعاملات الإلكترونية عن بعد، حيث يتم إبرام العقد بين أطراف متباعدة في المكان ويتم الدفع عبر شبكة الإنترنت، وفقاً لمعطيات إلكترونية تسمح بالإتصال المباشر بين طرفي العقد ويتم الدفع الإلكتروني بأحد الأسلوبين:

الأول: من خلال نقود متخصصة سلفاً لهذا الغرض، بحيث يكون الثمن فيها مدفوعاً مقدماً؛

الثاني: من خلال البطاقات البنكية العادية حيث لا توجد مبالغ مخصصة مسبقاً لهذا الغرض بل إن المبالغ التي يتم السحب عليها بهذه البطاقة قابلة للسحب عليها بوسائل أخرى كالشيك.

تتطلب توفير أجهزة تتولى هذه العمليات التي تتم عن بعد لتسهيل تعامل الأطراف وتوفير فيما بينهم؛

يتم الدفع الإلكتروني من خلال نوعين من الشبكات، شبكة خاصة و يقتصر الإتصال بها على أطراف التعاقد و يفترض ذلك وجود معاملات وعلاقات تجارية و مالية مسبقة بينهم، وشبكة عامة حيث يتم التعامل بين العديد من الأفراد لا توجد بينهم قبل ذلك روابط معينة.

رابعاً. أنواع وسائل الدفع الإلكتروني والقنوات المصرفية الإلكترونية

نتيجة للتطورات التي عرفتها التجارة الإلكترونية حولت البنوك أغلب وسائل الدفع إلى وسائل دفع إلكترونية، وتعددت هذه الأخيرة واتخذت أشكالاً تتلاءم مع طبيعة المعاملات

عبر شبكة الإنترنت، وكانت أولهما البطاقات البنكية والتي تطورت من البطاقة ذات الشكل المغناطيسي إلى البطاقة ذات الخلية الإلكترونية، كما ظهرت وسائل دفع أخرى إلكترونية. لقد عرف المشرع الجزائري بطاقة الدفع الإلكتروني في المادة 57-1 من المرسوم التشريعي المؤرخ في 30-10 بأنها " كل بطاقة تسمح لحاملها بسحب أو بنقل الأموال، ولا يمكن أن تصدر إلا من طرف هيئة قرض أو مؤسسة مالية أو مصلحة مرخص لها بوضع و إصدار البطاقات كالمصارف، الخزينة العامة، مصالح البريد ."

كما تعرف البطاقة البنكية على أنها: " عبارة عن بطاقة بلاستيكية ومغناطيسية يصدرها البنك لصالح عملائه بدلا من حمل النقود"، فهي بطاقة بلاستيكية مستطيلة الشكل تحمل إسم المؤسسة المصدرة لها، وشعارها وتوقيع حاملها، وبشكل بارز على وجه الخصوص رقمها، وإسم حاملها ورقم حسابه وتاريخ انتهاء صلاحيتها فهي وسيلة دفع حديثة تقدم مميزات أفضل من تلك التي تقدمها وسائل الدفع التقليدية، ولذلك إنتشر إستعمالها عبر مختلف دول العالم [صالح، 2011].

وتعرف أيضا "باسم النقود البلاستيكية وهي عبارة عن بطاقات بلاستيكية ومغناطيسية كالكرت الشخصي أو الفيزا أو الماستر كارد".

وتمكن هذه البطاقة حاملها من الحصول على النقود عن طريق آلات الصرف الذاتي Automated Teller Machines (ATM)، كما تمكنت أيضا من شراء معظم احتياجاته أو أداء مقابل ما يريده من خدمات وذلك دون أن يكون لديه مبالغ كبيرة من الأموال قد تتعرض للسرقة أو التلف [غنيم، 2008].

الاطار التطبيقي للدراسة:

من أجل الوقوف على تحديات وسائل الدفع الإلكتروني من قبل الوكالات البنكية محل الدراسة، تم الاستعانة بأسلوب الاستبيان من خلال طرح مجموعة من الأسئلة على الموظفين بالبنوك، وعن طريق استخدام برمجية "SPSS v20" واستخدام الأدوات الإحصائية اللازمة لتحليل نتائج الاستبيان.

أولاً. أداة جمع البيانات: من أجل جمع البيانات اللازمة للدراسة كان من الضروري اعتماد أسلوب الاستبيان من خلال تصميم استمارة أسئلة أو استبيان موجه للموظفين للإجابة عليه.

الهدف من الاستمارة: كان هدفنا من تصميم الاستمارة معرفة تحديات وسائل الدفع الالكتروني من طرف الوكالات البنكية محل الدراسة وذلك من أجل الإحاطة بالنقاط التالية:

- ✓ التعرف على أنواع وسائل الدفع الالكتروني المتواجدة في الوكالات البنكية؛
- ✓ التعرف على التحديات والمخاطر التي تواجه نظم الدفع الالكتروني من قبل العملاء؛

✓ دراسة مخاطر استخدام البطاقات البنكية.

تحديد مجتمع الدراسة واختيار العينة:

- ✓ **تحديد مجتمع الدراسة:** بما أن الهدف من الاستقصاء التعرف على أهم وسائل الدفع الالكتروني المستعملة والوقوف على أهم التحديات التي تواجهها، حيث شمل مجتمع الدراسة مجموع الموظفين بالوكالات البنكية (BADR-CPA- BNA-CNEP) خلال عام 2014/2013.

✓ **اختيار نوع وحجم العينة:** تم اعتماد العينة العشوائية لأنها الأنسب لمثل هذه الدراسات حيث شملت العينة 51 موظف (حجم العينة هو 51 مفردة).

- ✓ **المعالجة الإحصائية:** سوف نقوم بتحليل المعطيات التي تم جمعها من خلال الاستمارة المقدمة للموظفين، وباستخدام برمجية "SPSS v 20" والاستعانة بأدوات التحليل الإحصائي لتقديم وصف لبيانات العينة، والوصول إلى نتائج لتوضيح تحديات وسائل الدفع الالكتروني للموظفين بالوكالات البنكية.

ثانياً. وصف خصائص عينة الدراسة: من خلال الإجابات المقدمة من قبل الموظفين، فإن العينة المدروسة تتميز بالخصائص التالية.

1. **الجنس:** من خلال الجدول سيتم التعرف على توزيع مفردات العينة وفقاً للجنس (ذكر، أنثى).

الجدول(01): توزيع مفردات العينة حسب الجنس

الجنس	التكرارات f_i	النسبة %
ذكر	31	60.8
أنثى	20	39.2
المجموع	51	100

المصدر: من إعداد الباحثين بناء على مخرجات برمجية "SPSS v 20"

نلاحظ من خلال الجدول (01) أن أغلبية العملاء ذكور بنسبة 60.8% أما الإناث فنسبة 39.2% من مفردات العينة، ويمكن إرجاع ذلك إلى أن الذكور عادة هم القوى العاملة الأكثر بالبنوك مقارنة مع الإناث.

2. الفئة العمرية: من خلال الجدول سيتم التعرف على توزيع مفردات العينة حسب الفئات العمرية:

نلاحظ من خلال الجدول (02) أدناه أن الموظفين الذين تتراوح أعمارهم بين 18 إلى 30 سنة يمثلون أكبر نسبة والمقدرة بـ: 45.1%، ثم تليها فئة من 31 إلى 40 سنة بنسبة تقدر بـ: 25.5% أما أقل النسب فتتوزع بين الفئة الأكبر من 50 سنة والفئة من 41 إلى 50 سنة بنسبة 17.6%، وهذا معناه أن البنوك تعتمد على الفئات الشابة في المعاملات أكثر من الفئات الأخرى وهذا يعتبر أمر مهم لمستقبل البنوك الجزائرية.

الجدول (02): توزيع مفردات العينة حسب الفئة العمرية-

الفئة العمرية	التكرارات f_i	النسبة %
من 18 إلى 30 سنة	23	45.1
من 31 إلى 40 سنة	13	25.5
من 41 إلى 50 سنة	9	17.6
أكبر من 50 سنة	6	11.8
المجموع	51	100

المصدر: من إعداد الباحثين بناء على مخرجات برمجية "SPSS v 20"

3. المستوى التعليمي: من خلال الجدول يمكن التعرف عن المستوى التعليمي للعملاء.

الجدول (03): توزيع مفردات العينة حسب المستوى التعليمي-

المستوى التعليمي	التكرارات f_i	النسبة %
متوسط	5	9.8
ثانوي	11	21.6
جامعي	27	52.9
دراسات عليا	8	15.7
المجموع	51	100

المصدر: من إعداد الباحثين بناء على مخرجات برمجية "SPSS v 20"

من خلال الجدول (03) نلاحظ أن أغلبية العملاء مستواهم التعليمي جامعي بنسبة 52.9%، تليها فئة مستواهم التعليمي ثانوي بنسبة 21.6%، ثم تليها فئة الذين مستواهم دراسات عليا بنسبة 15.7%، بينما الذين مستواهم متوسط يمثلون نسبة قليلة تقدر بـ 9.8%، وهذا ما يدل على أن البنوك تعتمد على فئة الذين مستواهم ليسانس فما فوق وذلك لأن العمل في البنوك يتطلب مستوى عال وأن نشاط البنكنة تغير حيث أصبح يعتمد على الانترنت ووسائل تكنولوجيا متقدمة.

4. عدد سنوات العمل في نشاط البنوك: من خلال الجدول الموالي سوف نتعرف على عدد سنوات الموظف في البنوك.

الجدول (04): توزيع مفردات العينة حسب عدد سنوات العمل في نشاط البنوك

النسبة %	التكرارات f_i	سنوات العمل
41.2	21	من سنة إلى 5 سنوات
19.6	10	من 6 سنوات إلى 11 سنة
9.8	5	من 12 سنة إلى 17 سنة
7.8	4	من 18 سنة إلى 23 سنة
21.6	11	من 24 سنة إلى 30 سنة
100	51	المجموع

المصدر: من إعداد الباحثين بناء على مخرجات برمجية "SPSS_{v20}".

من خلال الجدول (04) نلاحظ أن أكبر نسبة من الموظفين تتراوح مدة نشاطهم في البنوك من 1 إلى 5 سنوات بنسبة 41.2% تليها نسبة الموظفين الذين تتراوح مدة نشاطهم في البنوك من 24 سنة إلى 30 سنة بنسبة تقدر بـ 21.6%، ثم تليها نسبة الموظفين لمدة تتراوح من 6 إلى 11 سنوات بنسبة تقدر بـ 19.6% أما نسبة الموظفين لمدة تتراوح بين 12 إلى 17 سنوات قدرت بـ 9.8%، أما أقل نسبة الموظفين لمدة تتراوح من 18 سنة إلى 23 سنة قدرت بـ 7.8%.

5. وسائل الدفع الالكترونية المتوفرة في الوكالات البنكية: من خلال الجدول التالي سوف نتعرف على وسائل الدفع الالكترونية المتواجدة في الوكالات البنكية بأهم البواقي.

الجدول(05) : وسائل الدفع الالكتروني المتوفرة لدى الوكالات البنكية

	بطاقة CIB classique	بطاقة CBR	بطاقة CIB GOLD	بطاقة توفير	بطاقة VISA classique	بطاقة VISA GOLD	الشيك الالكتروني	المقاصة الالكترونية
CPA	X	-	X	-	x	x	X	X
BADR	X	X	X	X	-	-	X	X
BNA	X	-	X	-	-	-	X	X
CNEP	X	-	X	X	-	-	-	-

المصدر: من إعداد الباحثين بناء على معطيات الاستبيان.

6. عدد الدورات التدريبية التي قام بها الموظف: من خلال الجدول التالي سوف نتعرف

على عدد الدورات التي قام بها الموظف فيما يخص المعاملات الالكترونية.

الجدول(06): توزيع مفردات العينة حسب عدد الدورات فيما يخص المعاملات

الالكترونية

الدورات	التكرارات f_i	النسبة %
دورة واحدة	32	62.7
دورتان	11	21.6
ثلاث دورات	5	9.8
أربع دورات	2	3.9
خمس دورات	1	2.0
المجموع	51	100

المصدر: من إعداد الباحثين بناء على مخرجات برمجية " SPSS v 20 "

من خلال الجدول(06) نلاحظ أن الأغلبية من الموظفين الذين قاموا بدورة واحدة فيما يخص المعاملات الإلكترونية بنسبة تقدر بـ 62.7 %، أما باقي مفردات العينة موزعين على الدورات التالية(دورتان، ثلاث دورات، أربع دورات)، أما اقل نسبة فكانت للموظفين الذين قاموا بخمس دورات فقدرت بـ 2% وهذا يعود إلى حداثة هذا النوع من المعاملات في الجزائر.

ثالثا: التحليل الإحصائي لبيانات الاستبيان.

1. أدوات التحليل الإحصائي المستعملة: بعد تفريغ الاستمارة وترميز البيانات وإدخالها

للحاسوب باستعمال برمجية " SPSS v 20 " (الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية Statistical

(Package for social science)، حيث كانت كل فقرة من أبعاد الدراسة وفق أسلوب

ليكارت الخماسي كما يلي:

5	4	3	2	1
غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة

وأهم الأدوات الإحصائية المستخدمة في تحليل الاستبيان نوجزها فيما يلي:

اختبار α كرونباخ لمعرفة مدى ثبات وصدق البيانات؛

التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحراف المعياري ومعامل الاختلاف لل فقرات والأبعاد؛

أ. اختبار α كرونباخ: من أجل معرفة صدق وثبات البيانات الواردة بالاستمارة تم استخدام اختبار كرونباخ، هذا الأخير يقيس دقة ثبات وصدق أداة الدراسة عن طريق معامل α كرونباخ، والجدول (07) في الملحق، يوضح نتائج الاختبار.

إذ ومن خلال الجدول (07) في الملحق نلاحظ أن كل نسب الثبات لفقرات الاستبيان هي عالية وأكبر من النسبة المعتمدة من قبل الإحصائيين والمقدرة بـ: 60%، وبما أن معامل ألف كرونباخ لكل فقرات الاستبيان مساوي إلى 0.704، هذا ما يدل على صدق وثبات أداة الدراسة.

ب. تفسير وتحليل اتجاهات أفراد العينة لفقرات وأبعاد الاستبيان:

سوف يتم التعرف على درجة تأثير كل متغير من متغيرات الإستبيان وذلك من خلال معرفة الوسط الحسابي والانحراف المعياري والاتجاه لكل متغير ولكل بعد، وبما أننا استخدمنا مقياس ليكارت الخماسي الذي يعبر عن الخيارات (غير موافق بشدة، غير موافق، محايد، موافق، موافق بشدة) هو متغير ترتيبي، والأرقام التي تدخل في البرنامج تعبر عن أوزان الإجابات، ولتحديد طول خلايا مقياس ليكارت الخماسي (الحدود الدنيا والعليا)، تم حساب المدى (5-1=4) ثم تقسيمه على عدد الخلايا $5/4 = 0.8$ ، ثم إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقياس وهي الواحد الصحيح وذلك لتحديد الحد الأعلى للخلية، وعليه سيتم تفسير النتائج حسب الجدول التالي:

الجدول (08): يوضح إجابات الأسئلة ودلالاتها.

الرمز	المتوسط الحسابي المرجح للإجابات	المستوى
1	من 1 إلى 1.79	غير موافق بشدة
2	من 1.80 إلى 2.59	غير موافق
3	من 2.60 إلى 3.39	محايد
4	من 3.40 إلى 4.19	موافق
5	من 4.20 إلى 5	موافق بشدة

المصدر: عبد الفتاح عز، 2007، ص540.

☒ تحليل الفقرة الأولى المتعلقة بمؤشر مخاطر استخدام البطاقات البنكية: حيث يتعلق هذا المؤشر بمعظم المخاطر الناجمة عن استخدام البطاقة البنكية والجدول (09) المبين في الملحق يوضح التكرارات والنسب المئوية والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل الاختلاف لكل فقرة من فقرات مؤشر استخدام البطاقات البنكية بالوكالات البنكية محل الدراسة.

من خلال الجدول (09) والموضح في الملحق نجد أن أغلب إجابات الموظفين كانت عند مستوى موافق وموافق بشدة، وبعتماد الترتيب على أساس المتوسط الحسابي لفقرات بعد مخاطر استخدام البطاقات البنكية حيث نجد العبارة رقم 4 حصلت على متوسط حسابي يقدر بـ: 4.83 وانحراف معياري 1.246، وهذا ما يدل على أن عند إعطاء الرمز السري لمرة ثالثة بشكل خاطئ تقوم الآلة بحجز البطاقة تلقائياً ثم العبارة رقم (2) استخدام بطاقة انتهت مدة صلاحيتها في المرتبة الثانية، ثم العبارة رقم (9) يتم استخدام الحاسب في التلاعب بالمعلومات وذلك بإدخال زائفة من جانب المتحايل كأجور يجب دفعها أو بيانات يجب تسديدها في المرتبة الثالثة، ثم العبارة رقم (11) استعمال بطاقة مفقودة أو مسروقة في المرتبة الرابعة، تليها العبارة رقم (5) ثم العبارة رقم (12) ثم العبارة رقم (1،7)، ثم العبارة رقم (6) ثم العبارة رقم (10) ثم العبارة رقم (3) ثم العبارة (8)، حيث هذا الترتيب كان على أساس المتوسط الحسابي للإجابات الموظفين،

عموماً فإن مؤشر مخاطر استخدام البطاقات البنكية 4.01 له متوسط حسابي يقدر بـ: وانحراف معياري مساوي إلى 0.95970 وبالرجوع إلى الجدول رقم (08) نجد أن هذه القيمة مقابلة لمستوى موافق وحسب هذا المؤشر فإن استخدام البطاقات البنكية قد يؤدي

إلى حدوث العديد من المخاطر، أي أن الموظفين راضون على مخاطر البطاقات البنكية، قد تكون من حاملها أو من الغير من سحب النقود وتحويل الأرصدة مما شجع بعض محترفي النصب والتزوير على الدخول في مجالها واستخدامها على التجار والبنوك. X تحليل فقرات البعد الثاني المتعلقة بالرقابة على إجراءات نظم الدفع الإلكتروني: يمكن أن نلخص النتائج الخاصة بفقرات مؤشر الرقابة على إجراءات نظم الدفع الإلكترونية في الجدول (10) الموضح في الملحق.

يتضمن الجدول (10) في الملحق الوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل الاختلاف بالنسبة لكل عبارة من العبارات الخاصة بمؤشر الرقابة على إجراءات نظم الدفع الإلكترونية، حيث نجد العبارة رقم (13) حصلت على متوسط حسابي يقدر بـ: 4.29 وانحراف معياري 0.782، وهذا ما يدل على أنه توجد إجراءات كافية لحماية حسابات العملاء من قبل الموظفين، ويعود ذلك إلى عامل أساسي هو زرع الثقة في العملاء، تليها العبارة رقم (19) لا يوجد اختراقات لمواقع البنك على الشبكة، أي أن الوكالات البنكية حريصة على مواقعها، ثم العبارة رقم (14) يتم استخدام نظام الشيفرة في التعاملات، ثم العبارة رقم (20) تتوفر وسائل الأمن والحماية الكافية لنظم الدفع الإلكترونية عند التصميم والتشغيل التي تمنع اختراقها والكشف عن أي مشكلات قد يظهر فيها، ثم العبارة (17) تقوم الإدارة بمتابعة فحص مكونات أمن النظام والتأكد من سلامة البيانات بصفة دورية، ثم العبارة رقم (16) يتم إجراء الصيانة الدورية للنظام لتحقيق الأمن والسلامة، ثم العبارة (21) يتم إحاطة العملاء بإجراءات التأمين الوقائية، ثم العبارة رقم (8) تتوفر كفاءات وخبرات عالية في أداء العمليات المصرفية الإلكترونية، أما في الرتبة الأخيرة نجد العبارة رقم (15) يتم استخدام التوقعات الإلكترونية المشفرة نجدها عند مستوى محايد ويمكن إرجاع ذلك إلى سرية الموظف أو لعدم درايته بهذا المفهوم، حيث هذا الترتيب كان على أساس المتوسط الحسابي للإجابات الموظفين، الأمر الذي يشير إلى ضرورة تعزيز الإجراءات والضوابط الرقابية بصورة أكثر فعالية لضمان توفر عنصر الأمان في التعامل بهذه الوسائل، والعمل على تعزيز الثقة في التعامل بها باعتبار أن توفر ذلك يعد احد المعايير الهامة التي تؤثر على ولاء المتعاملين للوكالات البنكية ويؤدي استمرارية جهود الوكالات البنكية نحو تطوير أدائهم في توسيع التعامل بوسائل الدفع الإلكترونية،

عموماً فإن مؤشر الرقابة على إجراءات نظم الدفع الإلكترونية له متوسط حسابي يقدر بـ: 3.9651 وانحراف معياري 0.51663، وإذا ما تم مقارنة قيمة المتوسط الحسابي لهذا المؤشر بالقيم الموجودة في الجدول (10) نجد أنها عند مستوى موافق، هذا ما يجعلنا نفر عن أن الوكالات البنكية محل الدراسة تهتم بالرقابة على إجراءات نظم الدفع الإلكترونية.

✘ تحليل فقرات البعد الثالث المتعلق بتحديات فيما يخص السياسة الحكومية: حيث يعكس هذا المؤشر مدى أهمية السياسة الحكومية في انتشار الخدمات المصرفية الإلكترونية، والجدول (11) الموضح في الملحق يوضح التكرارات والنسب المئوية والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل الاختلاف لكل فقرة من فقرات مؤشر تحديات فيما يخص السياسة الحكومية بالوكالات البنكية محل الدراسة.

من خلال الجدول (11) في الملحق نجد أن إجابات الموظفين كانت كلها عند مستوى موافق وموافق بشدة، وباعتماد الترتيب على أساس المتوسط الحسابي لفقرات بعد تحديات فيما يخص السياسة الحكومية حيث نجد العبارة رقم 24 حصلت على متوسط حسابي يقدر بـ: 4.22 وانحراف معياري 1.300، وهذا ما يدل على أنه لا تتوفر سياسات حكومية داعمة لانتشار الخدمات المصرفية الإلكترونية كشبكات الاتصال الرقمية، ثم العبارة رقم (25) غياب عمليات البحوث للخدمات المصرفية الإلكترونية مما يضعف من بنية تطوير تلك الخدمات في المرتبة الثانية، ثم العبارة رقم (22) ضعف البنية التشريعية والقانونية السائدة التي توفر المناخ الملائم للخدمات المصرفية الإلكترونية في المرتبة الثالثة، ثم العبارة رقم (23) التشدد في السياسات الضريبية التي تفرض على أداء الخدمات والمعاملات المصرفية الإلكترونية في المرتبة الرابعة، حيث هذا الترتيب كان على أساس المتوسط الحسابي للإجابات الموظفين،

عموماً فإن مؤشر تحديات فيما يخص السياسة الحكومية له متوسط حسابي يقدر بـ: 3.88 وانحراف معياري مساوي إلى 0.95970 مما يدل على وجود تحديات كبيرة أمام انتشار الخدمات المصرفية الإلكترونية يعود لعملاء البنك أنفسهم بالإضافة إلى ضعف البنية التشريعية والقانونية السائدة التي توفر المناخ الملائم للخدمات المصرفية الإلكترونية فضلا عن وجود فهم واضح لمتطلبات عملاء البنوك الإلكترونية، بالإضافة إلى ضعف عمليات الرقابة والمراجعة الدورية للعمليات المنفذة إلكترونياً، وبالرجوع إلى الجدول (08)

نجد أن هذه القيمة مقابلة لمستوى موافق أي أن الموظفين راضون على أن هناك تحديات فيما يخص السياسة الحكومية.

✘ تحليل فقرات البعد الرابع المتعلق بمؤشر التحديات والمخاطر التي تواجه نظم الدفع الإلكترونية من قبل العملاء: يمكن أن نلخص النتائج الخاصة بفقرات مؤشر التحديات والمخاطر التي تواجه نظم الدفع الإلكترونية من قبل العملاء حيث يعبر هذا المؤشر على أهم التحديات والمخاطر التي تواجه وسائل الدفع الإلكتروني حيث تعتبر عائق أمام انتشار الخدمات المصرفية الإلكترونية وقد تكون نتيجة فقدان الثقة فيها من قبل العملاء، والجدول (12) الموضح في الملحق يوضح تكرارات والنسب المئوية والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل الاختلاف لكل فقرة من فقرات مؤشر التحديات والمخاطر التي تواجه نظم الدفع الإلكترونية من قبل العملاء:

من خلال الجدول (12) في الملحق وباعتماد الترتيب على أساس المتوسط الحسابي لفقرات بعد التحديات والمخاطر التي تواجه نظم الدفع الإلكترونية من قبل العملاء نجد العبارة رقم (27) الميل إلى الدفع نقدا في الصفقات التجارية وتفضيله على باقي وسائل الدفع تأتي في الرتبة الأولى بمتوسط حسابي يقدر بـ: 3.61 وانحراف معياري 1.313، هذا ما يجعلنا نستنتج بأن العملاء يفضلون الدفع نقدا في الصفقات التجارية عن باقي وسائل الدفع أي أن العملاء لم يقتنعوا بعد بوسائل الدفع الحديثة، ثم في الرتبة الثانية الفقرة رقم (30) أي هناك ضعف الإعلام والإشهار فيما يخص وسائل الدفع الإلكترونية لتوجيه العميل خاصة في ظل عصر تكنولوجيا الإعلام والإيصال فكلتا العبارتين السابقتين كانت عند مستوى موافق، أما العبارات الآتية فكانت كلها عند مستوى غير موافق وغير موافق بشدة حيث نجد في الرتبة الثالثة (26) عدم استعمال البطاقة البنكية بكثرة من قبل العملاء هو فقدان الثقة في وسائل الدفع الإلكتروني، والرتبة الرابعة (29) العطل المتكررة على مستوى DAB (الموزع الآلي)، ثم تليها الرتب (32) عدم الشعور بالأمان من قبل العملاء عند التعامل بوسائل الدفع الإلكترونية، (31) عدم توفر النقود على مستوى الموزعات الآلية وكذا الانقطاعات المتكررة في شبكات الاتصال على التوالي، الفقرة (28) الخوف من التقنيات الجديدة وعدم إلمام المستخدمين بها وهذا يعود إما إلى تخوف الموظفين من التصريح الصحيح أو العملاء أكثرهم مازالوا يعتمدون على الوسائل التقليدية.

عموماً فإن مؤشر التحديات والمخاطر التي تواجه نظم الدفع الإلكترونية من قبل العملاء له متوسط حسابي يقدر بـ: 2.4942857 وانحراف معياري 0.84678، وإذا ما تم مقارنة قيمة المتوسط الحسابي لهذا المؤشر بالقيم الموجودة في الجدول (08) نجد أنها عند مستوى غير موافق، هذا ما يجعلنا نقول أن الوكالات البنكية محل الدراسة تقر بأنه لا يوجد تحديات ومخاطر تواجه نظم الدفع الإلكترونية من قبل العملاء.

الجدول (13): ترتيب أبعاد نموذج تحديات وسائل الدفع الإلكتروني تنازلياً

رقم المؤشر	المؤشر	المتوسط الحساب	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف
1	مخاطر استخدام البطاقات البنكية	4.01	0.95970	23.93266
2	الرقابة على إجراءات نظم الدفع الإلكترونية	3.9651	0.51663	13.02943
3	تحديات فيما يخص السياسة الحكومية.	3.88	0.95970	24.73453
4	مؤشر التحديات والمخاطر التي تواجه نظم الدفع الإلكترونية من قبل العملاء	2.4942857	0.84678	33.94879

المصدر: من إعداد الباحثين بناء على مخرجات برمجية " SPSS v 20 "

اختبار الفرضيات:

لقد تم وضع مجموعة من الفرضيات من أجل اختبارها، وسوف يتم تأكيد أو نفي الفرضيات اعتماداً على التحاليل السابقة والجدول (13) الذي يوضح ترتيب التنازلي لأهم التحديات والمخاطر التي تواجه نظم الدفع الإلكترونية بالوكالات البنكية بأهم البواقي وذلك وفقاً للمتوسط الحسابي:

☒ **الفرضية الأولى:** يعود سبب عدم إقبال عملاء الوكالات البنكية بأهم البواقي على تسوية معاملاتهم إلكترونياً بالدرجة الأولى إلى المخاطر الناجمة من استخدام البطاقات البنكية.

من خلال النتائج الإحصائية المتوصل إليها نجد أن العبارات الخاصة ببعيد المخاطر الناجمة من استخدام البطاقات البنكية. هذا الأخير تصدر قائمة مؤشرات تحديات وسائل الدفع الإلكترونية بمتوسط حسابي قدره 4.01 المقابل لاتجاه موافق، مما يدل على أن إجماع عملاء الوكالات البنكية بأهم البواقي يمكن إرجاعه بالدرجة الأولى إلى تخوف

العملاء من استعمال وسائل الدفع الإلكترونية في تسوية معاملاتهم البنكية، هذا ما يؤكد صحة الفرضية الأولى.

✘ **الفرضية الثانية:** يعود سبب إحجام عملاء الوكالات البنكية بأموال البواقي بالتعامل بوسائل الدفع الإلكترونية إلى ضعف الرقابة على إجراءات نظم الدفع الإلكترونية. من خلال النتائج الإحصائية المتوصل إليها نجد أن العبارات الخاصة ببعد الرقابة على إجراءات نظم الدفع الإلكترونية. هذا الأخير جاء في الرتبة الثانية ضمن الجدول (08) الذي يمثل قائمة مؤشرات تحديات وسائل الدفع الإلكترونية بمتوسط حسابي قدره 3.96 المقابل لاتجاه موافق، مما يدل على أن إحجام عملاء الوكالات البنكية بأموال البواقي بالتعامل بوسائل الدفع الإلكترونية يمكن إرجاعه إلى ضعف الرقابة على إجراءات نظم الدفع الإلكترونية هذا ما يؤكد صحة الفرضية الثانية.

✘ **الفرضية الثالثة:** يرجع سبب عدم تطور الخدمات المصرفية الإلكترونية بالوكالات البنكية بأموال البواقي إلى ضعف البنية التشريعية لوسائل الدفع الإلكترونية على المستوى الوطني.

من خلال النتائج الإحصائية المتوصل إليها نجد أن العبارات الخاصة ببعد التحديات الناجمة عن السياسة الحكومية جاءت في الرتبة الثالثة ضمن الجدول (11) في الملحق الذي يمثل قائمة مؤشرات تحديات وسائل الدفع الإلكترونية بمتوسط حسابي قدره 3.88 المقابل لاتجاه موافق، مما يدل على أن تأخر تطور وسائل الدفع الإلكترونية بالوكالات البنكية لولاية أم البواقي يمكن إرجاعه إلى ضعف البنية التشريعية فيما يخص تنظيم التعامل البنكي بوسائل الدفع الإلكترونية هذا ما يؤكد صحة الفرضية الثالثة.

الفرضية الرابعة: تعتبر التحديات والمخاطر التي تواجه نظم الدفع الإلكترونية من قبل العملاء بالوكالات البنكية بأموال البواقي السبب الرئيسي في تخوف الزبائن التعامل بوسائل الدفع الحديثة.

من خلال النتائج الإحصائية المتوصل إليها نجد أن العبارات الخاصة ببعد التحديات والمخاطر التي تواجه نظم الدفع الإلكترونية من قبل العملاء. هذا الأخير جاء في الرتبة الرابعة ضمن الجدول (12) في الملحق الذي يمثل قائمة مؤشرات تحديات وسائل الدفع الإلكترونية بمتوسط حسابي قدره 2.49 المقابل لاتجاه غير موافق، مما يدل على أن تأخر تطور وسائل الدفع الإلكترونية بالوكالات البنكية ولاية أم البواقي لا يمكن إرجاعه إلى

التحديات والمخاطر التي تواجه نظم الدفع الإلكترونية من قبل العملاء، هذا ما ينفي صحة الفرضية الرابعة.

من خلال هذه الورقة حاولنا معرفة تحديات وسائل الدفع الإلكتروني بالوكالات البنكية فرع أم البواقي، حيث قمنا باعتماد أسلوب الاستبيان هذا الأخير تم من خلاله وضع مجموعة من الفقرات تتناسب وأبعاد تحديات وسائل الدفع الإلكتروني على عينة شملت 51 موظف. وبعد القيام بالمعالجة الإحصائية لبيانات الاستبيان بالاعتماد على برمجية "SPSS v 20" واستخدام الأدوات الإحصائية اللازمة للتحليل وجدنا أن الموظفين بالوكالات البنكية راضون على وجود تحديات ومخاطر لوسائل الدفع الإلكتروني وذلك استناداً على أن مستوى موافق كان الغالب على كل فقرات الاستبيان. ومن خلال هذه الدراسة توصلنا إلى:

- سبب إجماع عملاء الوكالات البنكية بأمر البواقي يعود إلى ضعف الرقابة على إجراءات نظم الدفع الإلكترونية؛

- سبب عدم إقبال عملاء الوكالات البنكية بأمر البواقي على تسوية معاملاتهم الكترونياً بالدرجة الأولى إلى المخاطر الناجمة من استخدام البطاقات البنكية.

المراجع:

1. سامح محمد عبد الحكيم، "الحماية الجنائية لبطاقات الائتمان"، دار النهضة العربية، القاهرة، 2003.
2. عبد القادر القهوجي، "الجرائم المتعلقة باستخدام البطاقات الممغنطة: الجديد في أعمال المصارف من الوجهتين القانونية والاقتصادية"، الجزء الثالث، لبنان، 2002.
3. عبد الهادي النجار، "بطاقات الائتمان والعمليات المصرفية الإلكترونية: الجديد في أعمال المصارف من الوجهتين القانونية والاقتصادية- الجديد في التقنيات المصرفية"، الجزء الأول، لبنان، 2002.
4. علي محمد احمد أبو العز، "التجارة الإلكترونية وأحكامها في الفقه الإسلامي"، دار النفائس للنشر والتوزيع، 2008.
5. أحمد محمد غنيم، "التسويق والتجارة الإلكترونية"، المكتبة العصرية للنشر والتوزيع، مصر، 2008.
6. فريد النجار، وليد دياب، تامر النجار، "التجارة والأعمال الإلكترونية المصرفية في مجتمع المعرفة"، الدار الجامعية بالإسكندرية، 2006.

7. محمد عبد حسين الطائي، "التجارة الالكترونية-المستقبل الواعد للأجيال القادمة"، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان الأردن، 2010.
8. محمود محمد أبو فروة، "الخدمات البنكية الالكترونية عبر الانترنت"، دار الثقافة، الطبعة الأولى، عمان، 2009 .
9. نادر شعبان، إبراهيم السواح، النقود البلاستيكية واثار المعاملات الالكترونية على المراجعة الداخلية في البنوك التجارية، الدار الجامعية، الاسكندرية، 2006.
10. عبد الفتاح عز، مقدمة في الإحصاء الوصفي والاستدلالي باستخدام SPSS، دار خوارزم العلمية للنشر والتوزيع، 2007.
11. Michel Algietta et Laurence Scialom, Second génération de monnaie électronique nouveaux défi-Problèmes économiques-Monnaie et Finance-France-2002.
12. Claude Dragon, Jean-François Susbielle, Systèmes et instruments de paiements en ligne *Revue d'économie financière*. N 69, Les métiers financiers face a Internet, Imprimerie du Lion, France, 2002.

ثانياً. الرسائل و المذكرات :

1. السعيد بريكة، "واقع عمليات الصيرفة الالكترونية وأفاق تطورها في الجزائر"، رسالة دكتوراه، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، 2010-2011.
2. سماح ميهوب، الاتجاهات الحديثة في مجال الخدمات المصرفية، مذكرة ماجستير، جامعة متنوري، قسنطينة، 2004-2005.
3. عبد الرحيم وهبية، "إحلال وسائل الدفع المصرفية التقليدية بالالكترونية"- دراسة حالة الجزائر - مذكرة ماجستير، جامعة الجزائر، 2005-2006.

ثالثاً. المجالات والمؤتمرات:

1. حسن حماد حميد، جاسم خريبط خلف، "إساءة استخدام بطاقة الائتمان الاللكترونية الملعاة"، مجلة جامعة بابل، العدد 2، المجلد 18، كلية القانون، جامعة البصرة، 2010.
2. علي عبد الله شاهين، "تظم الدفع الالكتروني ومخاطرها ووسائل الرقابة عليها"- دراسة تطبيقية على بنك فلسطين، مجلة جامعة الأزهر بغزة، المجلد 12، العدد 1، 2010.
3. مركز البحوث المالية والمصرفية، "البطاقات الذكية والتحديات القانونية والرقابية"، مجلة الدراسات المالية والمصرفية، المجلد السابع، العدد الرابع، الأكاديمية العربية للعلوم المالية والمصرفية، 1998.
4. نواف عبد الله باتورة، "أنواع البطاقات الائتمانية وأشهر مصديها"، مجلة الدراسات المالية والمصرفية، المجلد 6، العدد 4، الأكاديمية العربية للمعلومات المالية والمصرفية، ديسمبر 1998.

5. صالح الياس، "مستقبل وسائل الدفع في ظل وسائل الدفع الحديثة"، الملتقى العلمي الدولي الرابع حول عصريّة نظام الدفع في البنوك الجزائرية وإشكالية اعتماد التجارة الإلكترونية في الجزائر، عرض تجارب دولية، المركز الجامعي خميس مليانة، عين الدفلى، 27/26 افريل 2011.

الملاحق:

الجدول(07): نتائج اختبار ثبات وصدق الدراسة

الرقم	الأبعاد	معامل الثبات Cronbach's Alpha
1	يقوم حامل البطاقة بالسحب من الآلية النقود بمبلغ يزيد عن رصيده بالبنك [أبو العز، 2008، ص.234].	0.690
2	استخدام بطاقة انتهت مدة صلاحيتها.	0.698
3	استخدام بطاقة ملغاة من طرف البنك.	0.700
4	عند إعطاء الرمز السري لمرّة ثالثة بشكل خاطئ تقوم الآلة بحجز البطاقة تلقائيا.	0.697
5	فقدان البطاقة لخصائصها المغناطيسية نتيجة لوضعها مع أجسام معدنية (مفاتيح أو قطع نقدية).	0.687
6	في حالة نسيان حامل البطاقة لرمزه السري فليس بوسع البنك تذكره به، في هذه الحالة يطلب صاحب البطاقة من البنك تسليمه بطاقة جديدة.	0.710
7	تلف البطاقة و يكون إما لتعرضها للحرارة العالية، أو لتعرضها للحقول المغناطيسية (تلفاز، سكا نير، مكبرات الصوت) أو خدش.	0.704
8	يتم انتحال شخصية الفرد من خلال إستغلال اللصوص لبيانات (كعنوان، رقم الضمان الاجتماعي...) شخص ما على الشبكة الإلكترونية من أجل الحصول على بطاقات بنكية.	0.689
9	يتم استخدام الحاسب في التلاعب بالمعلومات و ذلك بإدخال زائفة من جانب المتحايل كأجور يجب دفعها أو بيانات يجب تسديدها.	0.702
10	سهولة ضياع البطاقة نظرا لصغر حجمها.	0.691
11	استعمال بطاقة مفقودة أو مسروقة.	0.685
12	قد يقوم الغير بتزوير بطاقات الدفع أو السحب عن طريق بطاقات مسروقة واستبدال بياناتها.	0.687
تابع الجدول(07): نتائج اختبار ثبات وصدق الدراسة		
الرقم	الأبعاد	معامل الثبات Cronbach's Alpha
13	توجد إجراءات كافية لحماية حسابات العملاء.	0.709
14	يتم استخدام نظام الشيفرة في التعاملات.	0.705

0.722	يتم استخدام التوقيعات الإلكترونية المشفرة.	15
0.712	يتم إجراء الصيانة الدورية للنظام لتحقيق الأمن والسلامة.	16
0.697	تقوم الإدارة بمتابعة فحص مكونات أمن النظام والتأكد من سلامة البيانات بصفة دورية..	17
0.720	تتوفر كفاءات وخبرات عالية في أداء العمليات المصرفية الإلكترونية.	18
0.719	لا يوجد اختراقات لمواقع البنك على الشبكة.	19
0.721	تتوفر وسائل الأمن والحماية الكافية لتنظيم الدفع الإلكتروني عند التصميم والتشغيل التي تمنع اختراقها والكشف عن أي مشكلات قد يظهر فيها.	20
0.722	يتم إحاطة العملاء بإجراءات التأمين الوقائية.	21
0.676	ضعف البنية التشريعية و القانونية السائدة التي توفر المناخ الملائم للخدمات المصرفية الإلكترونية.	22
0.687	التشدد في السياسات الضريبية التي تفرض على أداء الخدمات والمعاملات المصرفية الإلكترونية.	23
0.686	لا تتوفر سياسات حكومية داعمة لإنتشار الخدمات المصرفية الإلكترونية كشبكات الاتصال الرقمية.	24
0.681	غياب عمليات البحوث للخدمات المصرفية الإلكترونية مما يضعف من بنية تطوير تلك الخدمات.	25
0.693	عدم استعمال البطاقة البنكية بكثرة من قبل العملاء هو فقدان الثقة في وسائل الدفع الإلكتروني.	26
0.688	الميل إلى الدفع نقدا في الصفقات التجارية و تفضيله على باقي وسائل الدفع.	27
0.679	الخوف من التقنيات الجديدة وعدم إلمام المستخدمين بها.	28
0.675	العطل المتكررة على مستوى GAB (الموزع الآلي).	29
0.681	ضعف الإعلام والإشهار فيما يخص وسائل الدفع الإلكترونية.	30
0.695	عدم توفر النقود على مستوى الموزعات الآلية وكذا الانقطاعات المتكررة في شبكات الاتصال.	31
0.688	عدم الشعور بالأمان من قبل العملاء عند التعامل بوسائل الدفع الإلكترونية.	32
0.704	32	عدد فقرات الاستبيان

المصدر: من إعداد الباحثين بناء على مخرجات برمجية " SPSS v 20 "

جدول (10): التكرارات والنسب المئوية، الوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل الاختلاف للبعد الأول الرقابة على إجراءات نظم الدفع الإلكترونية

معامل الاختلاف	المستوى	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	التكرارات، والنسب المئوية (%)					المقياس	عبارات البعد الثاني (الرقابة على إجراءات نظم الدفع الإلكترونية)	
				غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة			
18.22843	موافق	0.782	4.29	1	0	4	24	22	العدد	توجد إجراءات كافية لحماية حسابات العملاء.	13
	بشدة			2.0	0	7.8	47.1	43.1	النسبة		
19.54545	موافق	0.939	4.20	1	3	3	22	22	العدد	يتم استخدام نظام الشيفرة في التعاملات.	14
	بشدة			2	5.9	5.9	43.1	43.1	النسبة		
21.83823	محايد	1.230	2.92	8	11	14	13	5	العدد	يتم استخدام التوقيعات الإلكترونية المشفرة.	15
				15.7	21.6	27.5	25.5	9.8	النسبة		
22.01405	موافق	0.894	4.04	1	3	4	28	15	العدد	يتم إجراء الصيانة الدورية للنظام لتحقيق الأمن والسلامة.	16
				2	5.9	7.8	54.9	29.4	النسبة		
22.12871	موافق	0.891	4.08	2	1	3	30	15	العدد	تقوم الإدارة بمتابعة فحص مكونات أمن النظام والتأكد من سلامة البيانات بصفة دورية.	17
				3.9	2	5.9	58.8	29.4	النسبة		
22.35714	موافق	0.997	3.75	1	5	12	21	12	العدد	تتوفر كفاءات وخبرات عالية في أداء العمليات المصرفية الإلكترونية.	18
				2	9.8	23.5	41.2	23.5	النسبة		
24.19191	موافق	0.940	4.27	1	1	8	14	27	العدد	لا يوجد اختراقات لمواقع البنك على الشبكة.	19
	بشدة			2	2	15.7	27.5	52.9	النسبة		
26.58666	موافق	0.817	4.18	0	2	7	22	20	العدد	تتوفر وسائل الأمن والحماية الكافية لنظم الدفع الإلكترونية عند التصميم والتشغيل التي تمنع اختراقها والكشف عن أي مشكلات قد يظهر فيها.	20
				0	3.9	13.7	43.1	39.2	النسبة		
42.12328	موافق	0.958	3.96	2	2	6	27	14	العدد	يتم إحاطة العملاء بإجراءات التأمين الوقائية.	21
				3.9	3.9	11.8	52.9	27.5	النسبة		
13.0294	موافق	0.51663	3.9651	مؤشر الرقابة على إجراءات نظم الدفع الإلكترونية							

الجدول(09): التكرارات والنسب المئوية، الوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل الاختلاف لفقرات مؤشر مخاطر استخدام البطاقات البنكية

معامل الاختلاف	الاتجاه	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	التكرارات، والنسب المئوية(%)					المقياس	عبارات البعد الأول (مخاطر استخدام البطاقات البنكية)	
				موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة			
19.05462	موافق	1.297	3.72	19	14	6	9	3	العدد	1	يقوم حامل البطاقة بالسحب من الآلية النقود بمبلغ يزيد عن رصيدك بالبنك.
				37.3	27.5	11.8	17.6	5.9	النسبة		
20.8119	موافق بشدة	0.907	4.76	23	21	4	2	1	العدد	2	استخدام بطاقة انتهت مدة صلاحيتها.
				45.1	41.2	7.8	3.9	2	النسبة		
21.72215	موافق	0.812	3.45	25	19	5	2	0	العدد	3	استخدام بطاقة ملغاة من طرف البنك.
				49	37.3	9.8	3.9	0	النسبة		
23.53623	موافق بشدة	1.246	4.83	5	1	4	16	25	العدد	4	عند إعطاء الرمز السري مرة ثالثة بشكل خاطئ تقوم الآلة بحجز البطاقة تلقائياً.
				9.8	2.0	7.8	31.4	49.0	النسبة		
24.49172	موافق	1.327	4.12	7	10	9	16	9	العدد	5	فقدان البطاقة لخصائصها المغناطيسية نتيجة لوضعها مع أجسام معدنية (مفاتيح أو قطع نقدية).
				13.7	19.6	17.6	31.4	17.6	النسبة		
25.7971	موافق	1.391	3.69	15	17	6	6	7	العدد	6	في حالة نسيان حامل البطاقة لرمزه السري فليس يوسع البنك تذكره به، في هذه الحالة يطلب صاحب البطاقة من البنك تسليمه بطاقة جديدة.
				29.4	33.3	11.8	11.8	13.7	النسبة		
27.88235	موافق	1.185	3.72	3	14	7	20	7	العدد	7	تلف البطاقة و يكون إما لتعرضها للحرارة العالية، أو لتعرضها للحقول المغناطيسية (تلفاز، سكانير، مكبرات الصوت) أو خدش.
				5.9	27.5	13.7	39.2	13.7	النسبة		
31.85483	موافق	0.948	3.40	19	18	10	4	0	العدد	8	يتم انتحال شخصية الفرد من خلال استغلال اللصوص لبيانات شخص ما على الشبكة الالكترونية من اجل الحصول على بطاقات بنكية.
				37.3	35.3	19.6	7.8	0	النسبة		
32.20873	موافق بشدة	0.974	4.68	23	18	8	0	2	العدد	9	يتم استخدام الحاسب في التلاعب بالمعلومات وذلك بإدخال زائفة من جانب المتحايل كأجور يجب دفعها أو بيانات يجب تسديدها.
				45.1	35.3	15.7	0	3.9	النسبة		
34.86559	موافق	1.300	3.57	13	13	14	5	6	العدد	1	سهولة ضياع البطاقة نظراً لصغر حجمها.
				25.5	25.5	27.5	9.8	11.8	النسبة		
36.41456	موافق بشدة	1.036	4.23	22	17	7	4	1	العدد	1	استعمال بطاقة مفقودة أو مسروقة.
				43.1	33.3	13.7	7.8	2.0	النسبة		
37.69647	موافق	0.860	3.95	26	17	7	0	1	العدد	1	قد يقوم الغير بتزوير بطاقات الدفع أو السحب عن طريق بطاقات مسروقة واستبدال بياناتها.
				51.0	33.3	13.7	0	2.0	النسبة		
23.93266	موافق	0.95970	4.01	مؤشر مخاطر استخدام البطاقات البنكية							

جدول(11): التكرارات والنسب المئوية، الوسط الحسابي والانحراف المعياري لفقرات مؤشر تحديات فيما يخص السياسة الحكومية

معامل الاختلاف	الاتجاه	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	التكرارات، والنسب المئوية(%)					المقياس	عبارات البعد الثالث (تحديات فيما يخص السياسة الحكومية)	
				موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة			
29.73493	موافق	1.264	3.75	10	12	15	9	5	العدد	2	ضعف البنية التشريعية والقانونية السائدة التي توفر المناخ الملائم للخدمات المصرفية الإلكترونية.
				19.6	23.5	29.4	17.6	9.8	النسبة	2	
30.80568	موافق	1.228	3.40	10	9	16	12	4	العدد	2	التشدد في السياسات الضريبية التي تفرض على أداء الخدمات والمعاملات المصرفية الإلكترونية.
				19.6	17.6	31.4	23.5	7.8	النسبة	3	
33.70666	موافق بشدة	1.300	4.22	6	14	8	15	8	العدد	2	لا تتوفر سياسات حكومية داعمة لانتشار الخدمات المصرفية الإلكترونية كشبكات الاتصال الرقمية.
				11.8	27.5	15.7	29.4	15.7	النسبة	4	
36.11764	موافق	1.234	4.15	4	9	12	15	11	العدد	2	غياب عمليات البحوث للخدمات المصرفية الإلكترونية مما يضعف من بنية تطوير تلك الخدمات.
				7.8	19.6	23.5	29.4	21.6	النسبة	5	
24.73453	موافق	0.95970	3.88								مؤشر تحديات فيما يخص السياسة الحكومية

المصدر: من إعداد الباحثين بناء على مخرجات برمجية " SPSS v 20 "

جدول(12): التكرارات والنسب المئوية، الوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل الاختلاف لفقرات مؤشر التحديات والمخاطر التي تواجه نظم الدفع الإلكترونية من قبل العملاء

معامل الاختلاف	الاتجاه	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	التكرارات، والنسب المئوية(%)					المقاييس	عبارات البعد الرابع (التحديات والمخاطر التي تواجه نظم الدفع الإلكترونية من قبل العملاء)	
				موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة			
36.37119	غير موافق	1.219	2.53	6	14	13	12	6	العدد	عدم استعمال البطاقة البنكية بكثرة من قبل العملاء هو فقدان الثقة في وسائل الدفع الإلكتروني.	26
				11.8	27.5	25.5	23.5	11.8	النسبة		
37.46355	موافق	1.313	3.61	3	11	6	14	17	العدد	الميل إلى الدفع نقدا في الصفقات التجارية و تفضيله على باقي وسائل الدفع.	27
				5.9	21.6	11.8	27.5	33.3	النسبة		
48.18181	غير موافق بشدة	1.313	1.75	6	11	6	19	9	العدد	الخوف من التقنيات الجديدة وعدم إلمام المستخدمين بها.	28
				11.8	21.6	11.8	37.3	17.6	النسبة		
55.81395	غير موافق	1.200	2.15	4	18	9	14	6	العدد	العطل المتكررة على مستوى GAB (الموزع الآلي).	29
				7.8	35.3	17.6	27.5	11.8	النسبة		
64.97536	موافق	1.285	3.43	4	12	4	20	11	العدد	ضعف الإعلام والإشهار فيما يخص وسائل الدفع الإلكترونية.	30
				7.8	23.5	7.8	39.2	21.6	النسبة		
65.35714	غير موافق	1.281	1.96	8	16	7	15	5	العدد	عدم توفر النقود على مستوى الموزعات الآلية وكذا الانقطاع المتكرر في شبكات الاتصال.	31
				15.7	31.4	13.7	29.4	9.8	النسبة		
75.02857	غير موافق	1.319	2.03	7	14	9	13	8	العدد	عدم الشعور بالأمان من قبل العملاء عند التعامل بوسائل الدفع الإلكترونية.	32
				7.8	27.5	17.6	25.5	15.7	النسبة		
33.94879	غير موافق	0.84678	2.4942857	مؤشر التحديات والمخاطر التي تواجه نظم الدفع الإلكترونية من قبل العملاء							

المصدر: من إعداد الباحثين بناء على مخرجات برمجية " SPSS v 20 "